**A QUALIDADE DE VIDA INFLUENCIADA PELA QUALIDADE DO TRABALHO NO TELEATENDIMENTO**

***Ednair Ferreira de Queiroz***

*Licenciada em Pedagogia, pela AEUDF - Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal, Brasília, Brasil. E-mail:* [*ednairf@gmail.com*](mailto:ednairf@gmail.com)*.*

**RESUMO**

Conciliar a vida profissional com a vida pessoal, atualmente, é um desafio. É certo que manter o equilíbrio entre trabalho e família melhora a qualidade em ambos os lados, contudo, percebe-se a dificuldade em não permitir que um lado influencie o outro. No presente artigo, a influência sofrida por teleatendentes será o ponto central, observar o estresse e a ansiedade sentida por esses profissionais e verificar a interferência causada na qualidade de vida. Todo trabalho exige dedicação e determinação, mas as atividades de call center apresentam características especiais, como serviços repetitivos e robotizados, diante desse quadro, faz-se necessário investigar os novos modelos organizacionais que utilizam desse serviço, assim como identificar a metodologia utilizada para lidar com alto índice de absenteísmo e alta rotatividade de funcionários.

**Palavras-Chave**: Qualidade, Vida, Trabalho, Call center

**1.INTRODUÇÃO**

É fato que com o passar dos anos a preocupação com o colaborador tem aumentado, o trabalho está automatizado e informatizado, com melhores condições de higiene e segurança, salários e benefícios razoavelmente ditados por leis e sindicatos. Contudo, percebeu-se que a produtividade do colaborador também sofre influência pela qualidade de vida, tanto no ambiente de trabalho como no meio social e família.

O estresse e a qualidade de vida passaram a chamar atenção de pesquisadores em todo o mundo com o interesse de identificar os fatores que causam prazer e sofrimento em um colaborador dentro do seu ambiente de trabalho.

A execução de tarefas sob pressão deixam os funcionários cada vez mais exaustos e tensos, diminuindo a produtividade. Preocupados com essa realidade, as organizações passaram a perceber o colaborador como um ser complexo que requer equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. O estresse é causador de desiquilíbrio emocional e é considerado o mal do século, os crescentes casos desse mal afetam o crescimento profissional e automaticamente os lucros da empresa.

Considerado um dos trabalhos mais estressantes atualmente, o atendimento em call center tem despertado a atenção de gestores que buscam qualidade de vida no trabalho para os colaboradores. Este artigo visa discorrer sobre a influência do estresse diário na qualidade de vida e qual a metodologia utilizada pelas empresas para lidar com alto índice de absenteísmo e alta rotatividade de funcionários causados pelo estresse.

No desenvolvimento do presente artigo será possível observar como a qualidade de vida de um colaborador é afetada pela tensão e exaustão do trabalho. Uma pessoa satisfeita com suas atividades e que tem suas necessidades atendidas pela empresa em que trabalha tem uma qualidade de vida satisfatória e uma produtividade melhor nas organizações. Dessa forma, traz resultado positivo para ambos os lados.

**2.REFERENCIAL TEÓRICO**

O referencial teórico, ou fundamentação teórica, é a etapa da pesquisa científica que dá suporte à coleta e análise dos dados e apresenta os conceitos, teorias e modelos que irão sustentar a argumentação do pesquisador.

**2.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

As questões sobre qualidade de vida, também intitulado qualidade de vida no trabalho (QVT) tem ganhado destaque dentro do contexto das organizações como um elemento essencial para a sobrevivência das empresas e dos trabalhadores.

Desde o início dos tempos, o homem busca formas de afastar do trabalho aspectos desgastantes que causam fadiga e exaustão. A partir da Revolução Industrial tais aspectos passaram a ser estudados de modo mais sistemático e o trabalho passou a ser visto visto como um mecanismo de se atingir altos níveis de eficiência e produtividade.

De acordo com Côrrea (1993, p. 113-123), a qualidade de vida no trabalho é um fenômeno que somente aos poucos vem sendo desvendado. Segundo ela o movimento em torno da QVT dividi-se em quatro estágios: o primeiro abrange as condições de subsistência, como salário compatível com a função, segurança, prevenção de acidentes, seguridade social e aposentadoria O segundo estágio diz respeito aos incentivos salariais, à participação nos resultados e à eficiência administrativa. O terceiro inicia-se com os estudos da Escola das Relações Humanas (1930), destacando-se as dimensões básicas da QVT, como o reconhecimento social, a liderança democrática, o treinamento, a participação e o moral do grupo. O quarto estágio está relacionado com as teorias comportamentais e o movimento de QVT

Diante da grande competitividade gerada pela globalização e pela informatização, as empresas buscam cada vez mais vantagens competitivas sustentadas. Para isso, as organizações passam a demostrar uma crescente atenção na satisfação do colaborador, proporcionando não apenas um ambiente adequado de trabalho, mas também qualidade de vida nesse ambiente.

Nota-se que empresas que oferecem qualidade de vida aos seus colaboradores conseguem estrategicamente manter um quadro de funcionários com mais talentos e consequentemente ter maior produtividade. Afinal, a satisfação no trabalho interfere diretamente no desempenho das atividades do trabalhador.

A relevância da qualidade de vida no trabalho é crescente no atual contexto econômico e social devido a importância que o emprego representa na vida das pessoas e o quanto um bom ambiente organizacional pode ser útil na gestão das pessoas e no aumento da produtividade das empresas e organizações.

**2.2. CONCEITO DE QVT**

A expressão “qualidade de vida” indica as condições de vida de um ser humano que envolve o bem estar físico, mental, psicológico e emocional, além da vida social com a família e amigos e também saúde e educação dentre outros. "A Abordagem Humanística ocorre com o aparecimento da Teoria das Relações Humanas, nos Estados Unidos, a partir da década de 1930. Ela surgiu graças ao desenvolvimento das ciências sociais, notadamente a Psicologia e, em particular, a Psicologia do Trabalho." (CHIAVENATO, 2011, p. 94).

A qualidade de vida está sempre relacionada aos vários ramos da saúde, por essa razão faz-se necessário iniciar com o conceito elaborado pela OMS que define QVT como “a percepção que um indivíduo tem sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Trata-se de uma definição que contempla a influência da saúde física e psicológica, nível de independência, relações sociais, crenças pessoais e das suas relações com características inerentes ao respectivo meio na avaliação subjetiva da qualidade de vida individual. Neste sentido, pode-se afirmar que a qualidade de vida é definida como a “satisfação do indivíduo no que diz respeito à sua vida quotidiana”.

Contudo, qualidade de vida foi um conceito criado pelo economista J.K. Galbraith, em 1958, que veicula uma visão diferente das prioridades e efeitos dos objetivos econômicos de tipo quantitativo. Para esse economista, as metas político-econômicas e sociais não deveriam ser perspetivadas tanto em termos de crescimento econômico quantitativo e de crescimento material do nível de vida, mas sim de melhoria em termos qualitativos das condições de vida dos homens. Isso só seria possível através de um melhor desenvolvimento de infraestrutura social, ligado à supressão das disparidades, tanto regionais como sociais, à defesa e conservação do meio ambiente, etc.

Para melhor compreender a área de conhecimento em qualidade de vida é necessário adotar uma perspectiva, ou um paradigma complexo de mundo, pois se expressa na relação entre o Homem, a natureza e o ambiente que o cerca (BARBOSA, 1998).

Para Walton (1973), o termo QVT frequentemente é usado para descrever valores humanos e ambientais que foram deixados de lado pelas sociedades industriais em favor dos avanços tecnológicos, da produtividade e do crescimento econômico. Nadler e Lawler (1983) consideram a QVT como uma forma de melhoria do ambiente de trabalho, no sentido de alcançar maior produtividade e satisfação.

Para TANI (2002), qualidade de vida vem sendo uma ideia largamente difundida na sociedade correndo-se o risco de haver uma banalização do assunto pelo seu uso ambíguo, indiscriminado ou oportunista como acontece.

É fato que não existe uma definição exata da QVT, mas nota-se que entre vários pesquisadores o fator social está presente. Fernandes (1996) define como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

**2.3 ESTRESSE NO CALL CENTER**

A crescente exigência do mercado em atender uma sociedade eletrônica que funciona 24 horas por dia, levou a criação do call center, para assim, orientar e captar clientes por telefone. É por meio dos call centers que a maioria dos clientes faz as queixas e entram em contato com os funcionários das empresas.

Como em qualquer outra organização, o atendimento em call center é feito por pessoas, que por sua vez carregam uma complexidade de sentimentos envolvendo emoções, desejos, decepções e anseios. A satisfação do colaborador é essencial para um bom desempenho nestas operações e interferem diretamente na satisfação do cliente quanto ao atendimento.

Para Quinteiro (1995, p. 77), as atividades do teleatendente são mais complexas do que parecem, ”é uma profissão que exige rapidez de raciocínio, atenção, criatividade, simpatia e muita, muita paciência e relaxamento”.

Diante de tantas exigências, tanto colaboradores como gestores se tornam vítimas do estresse, e isso afeta diretamente no rendimento profissional. A rotina de um cal center, além de metas e constantes reclamações de clientes, também é muito corrida, essa combinação causa fadiga extrema e até problemas de saúde física.

As queixas de estresse e descontentamento em empresas de cal center tornaram-se comuns entre os colaboradores, bem como as queixas de clientes referentes ao mal atendimento. Segundo pesquisa divulgada pela UNB (Universidade de Brasilia) em abril de 2011, os problemas causados pelo estresse, como depressão, alcoolismo, hipertensão, dor de cabeça e outros, levaram cerca de 1,3 milhões de brasileiros a se afastarem do trabalho e receberem auxílio doença.

Não existe uma fórmula exata para afastar o estresse do colaborador, contudo, algumas empresas de cal center tem utilizado pequenas pausas de descanso durante o dia, momentos de massagem e descontração. Nota-se que soluções criativas e inovadoras trazem bons resultados no alívio do estresse.

**2.4 MOTIVAÇÃO NO CALL CENTER**

A questão da motivação no call center é muito ampla, contudo destaca-se como um dos maiores desafios para motivar os colaboradores garantir uma metodologia de liderança que contenha motivação como estratégia, já que o supervisor é o elo principal com o colaborador.

É necessário que o supervisor seja exemplo de conhecimento de procedimentos, que suas atitudes espelhem os valores da organização e que tenha atitudes de desenvolvimento de equipe. Dessa forma, o operador se sentirá impulsionado a atingir os objetivos traçados pela equipe da qual ele faz parte. Por essa razão, políticas de retenção de talentos, principalmente de bons supervisores são fundamentais para a empresa que deseja ter equipes motivadas.

A comunicação também é um poderoso instrumento de motivação em call center, desde processos operacionais, administrativos da empresa, e até de negócio. É importante que o colaborador se sinta participante, integrado na equipe e no objetivo proposto para se manter motivado.

Alguma medidas de descanso e relaxamento também alcançam resultados positivos. Organizações que trabalham com metas passaram a utilizar pausas descanso como premiação para alcance de metas. Em alguns casos a empresa oferece para o colaborador a opção entre pausa descanso ou uma massagem para relaxamento. Dessa forma, além de motivar também evita estresse.

**2.5. A QUALIDADE DE VIDA INFLUENCIADA PELO ESTRESSE DO TRABALHO**

No contexto atual, as empresas passam por um momento de inovações num ritmo cada vez mais acelerado, exigindo uma busca constante de melhoria na produtividade e aumento da competitividade. Diante de tantas exigências, as doenças ocupacionais, como o estresse, estão tornando-se mais freqüentes, exigindo a atenção da organização, no sentido de procurar atenuar seus efeitos.

Segundo Ballone (2006), os fatores organizacionais que mais afetam a qualidade de vida podem ser:

Sobrecarga de trabalho - o ambiente de trabalho exige muito e com isso a falta de adaptação;

Falta de estímulos – neste caso existe o tédio, a sensação de nulidade ou solidão, portanto a falta ou escassez de solicitações também proporciona situações estressoras;

Ruídos – muitas profissões onde o ruído é intensivo existe mais estresse;

Alteração do sono – atraso nos horários do sono provocados pelo horário de trabalho, viagens, entre outros podem levar a insônia e consequentemente ao estresse;

Falta de perspectivas – a falta das boas perspectivas, ou o que é pior, na presença de perspectivas pessimistas a pessoa ficará sobre os efeitos ansiosos do cotidiano, sem esperanças de recompensas agradáveis;

Necessidades de mudanças – essas necessidades podem ser comparadas a um ciclo vicioso; o momento presente está quase sempre exigindo mudanças e com isso trazendo novos problemas;

Mudanças determinadas pela empresa – esse tipo de mudança pode ser feito por uma nova chefia. Mudanças devido à novas tecnologias – as tecnologias estão em constante mudança e com isso as pessoas são obrigadas a se adaptar ao novo;

Mudanças devido ao mercado – as oscilações do mercado sempre são levadas a sério pelas empresas e determinam mudanças trabalho;

Mudanças auto-impostas - essas são determinadas pelo próprio indivíduo;

Ergonomia - deve existir um conforto no trabalho, porque sem esse conforto e segurança ocasiona o estresse.

Contudo, deve-se impor uma postura de respeito aos processos de mudanças comportamentais nos colaboradores em relação às mudanças organizacionais como forma de se evitar o estresse negativo, uma vez que o estresse positivo é considerado saudável, pois torna-se uma alavanca para o otimismo e para o dinamismo.

**2.6. SOLUÇÕES CRIATIVAS**

Para enfrentar o estresse nas organizações é primordial a implementação de planos de ações que busquem atenuar os efeitos causados pelo estresse. O desenvolvimento de programas de treinamento são fundamentais, pois aumentam a capacidade funcional dos colaboradores e, conseqüentemente, refletem na sua segurança em relação ao cumprimento de suas responsabilidades, melhorando, também, a auto-estima.

Pode-se também sugerir programas de qualidade de vida no trabalho, tais como: ginástica laboral; desenvolvimento de técnicas de relaxamento durante o período de trabalho; programas de integração social, como jogos, almoços, jantares, confraternizações; palestras sobre reeducação alimentar, técnicas de administração do tempo; planejamento do trabalho, e outras.

Para minimizar o impacto negativo do estresse algumas organizações também utilizam de algumas alternativas como: manter programas de qualidade de vida no trabalho, definir realisticamente os cargos e as metas, melhorar administração do tempo, ampliar as redes de apoio social, melhorar a comunicação organizacional, analisar e evitar estressores físicos e ambientais e manter treinamento constante dos gestores e colaboradores sobre como gerenciar situações estressantes.

A problemática do estresse pode ser percebida por dois ângulos, individual e organizacional. Quanto à abordagem individual, pode-se adotar estratégias como implementação de técnicas de administração do tempo, ginástica laboral, exercícios físicos, treinamento de relaxamento e a expansão da rede de suporte social. Na abordagem organizacional, vários agentes estressores, como as exigências de tarefas, desempenho de papéis, fatores ambientais e a estrutura organizacional podem ser modificados. Apoio da direção é fundamental para manter constantes programas de qualidade de vida no trabalho em todos os níveis da organização, bem como alta qualidade nos processos de comunicação organizacional.

**3. MÉTODO DA PESQUISA**

A presente pesquisa utilizou de pesquisa bibliográfica para discorrer sobre o tema proposto. Portanto, tal pesquisa requer que a literatura escolhida seja relevante, atual e condizente com o problema em estudo. É importante ainda demonstrar entendimento da literatura existente sobre o tema. Não se trata de reescrever ou citar de forma idêntica o que os autores da área publicaram ou afirmaram, mas, sim, de relacionar com coesão, coerência, criatividade e bom português a teoria revisada ao tema e ao problema construído.

**4. CONCLUSÃO**

Enfim, a ocorrência e a elevação dos níveis de estresse entre os colaboradores é um aspecto que não pode ser negligenciado pela organização, na medida em que influencia diretamente no desempenho funcional da empresa. É importante a realização de planos de ações que busquem amenizar os efeitos causados pelo estresse.

Nota-se que a implementação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho dentro de organizações de call center oferece ao colaborador condições de encontrar maior prazer e satisfação no trabalho.

Na presente pesquisa bibliográfica sobre Qualidade de Vida no Trabalho possibilitou enfatizar a necessidade de programas preventivos para minimizar fatores estressantes que colocam em risco a sáude bio-psicológica dos trabalhadores na área de call center.

Conclui-se que existe a necessidade de refletir sobre como a evolução trabalhista e a crescente participação dos colaboradores no âmbito global da empresa podem e devem contribuir para a redução de problemas de produtividade, minimizar os sentimentos de angústias das pessoas e melhorar a qualidade vida daqueles que pertencem à empresa. Essa reflexão resultará, com certeza, em ações que levarão ao amadurecimento e desenvolvimento das pessoas e das organizações.

**QUALITY OF LIFE INFLUENCED BY QUALITY OF WORK TELEMARKETING**

**Abstract**

Reconciling work and personal life is currently a challenge. It is right to keep the balance between work and family improves the quality on both sides, however, realizes the difficulty in not allowing one side influences the other. In this article, the influence suffered by attendants will be the central point, observe the stress and anxiety felt by these professionals and verify the interference caused in the quality of life. Every job requires dedication and determination, but the call center activities have special features, such as repetitive and robotic services, facing this situation, it is necessary to investigate the new organizational models that use this service, as well as identify the methodology used to handle high absenteeism, high employee turnover.

**Keywords:** Quality, Life, Work, Call Centre

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BALLONE G.J. Estresse e Trabalho. Disponível em: <www.psiqweb.med.br>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2016.

BARBOSA, Ana Mae Tavares de Bastos. Tópicos utópicos. Belo Horizonte: Ed. C/Arte, 1998. 198 p.

CORRÊA, Rossi A.A. Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v.27, n.1,p.113-123, jan./mar.1993.

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria geral da administração. 8ª. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. Organizational Dynamics, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

QUINTEIRO, E.A. O poder da voz e da fala no telemarketing. São Paulo. Summus, 1995, p. 77.

TANI, G. Esporte, educação e qualidade de vida. In: MOREIRA, W.W.; SIMÕES, R. (Orgs.). Esporte como fator de qualidade de vida. Piracicaba: UNIMEP, 2002. p.103-16.