

**CENTRO UNIVERSITÁRIO MARIO PONTES JUCÁ – UMJ
GESTÃO EM RECURSOS HUMANOS – RH**

Carla Roberta da Silva Santos

QUALIDADE DE VIDA EM CALL CENTER

MACEIÓ-AL

2021

CARLA ROBERTA DA SILVA SANTOS

QUALIDADE DE VIDA EM CALL CENTER

Artigo científico apresentado ao Centro Universitário Mario Pontes Jucá- UMJ, como parte das exigências do Curso de Graduação de Gestão de Recursos Humanos para obtenção do título de Tecnóloga em Gestão de Recursos Humanos, aprovado em: 24 de agosto de 2021.

Orientador: Msc. Fábio Correia da Silva

MACEIÓ-AL

2021

QUALIDADE DE VIDA EM CALL CENTER

Msc. Fábio Correia da Silva¹
Carla Roberta da Silva Santos²

RESUMO: A qualidade de vida no trabalho vem se tornando uma busca cada vez maior nas organizações e uma prioridade e direito do funcionário. O objetivo do trabalho é identificar fatores que interfiram nessa qualidade em operadores de *call center*, assim também como meios para garantir que ela seja cada vez maior dentro das empresas, onde conseqüentemente afeta a produtividade das pessoas, pois quando as organizações proporcionam um ambiente satisfatório aos colaboradores podem melhorar seu rendimento e elevar os resultados. A qualidade de vida envolve facilitar o convívio social e familiar proporcionando um ambiente saudável para todos os indivíduos, destacando que essa área é de suma importância para a organização. Neste estudo foi verificado o quanto a falta de qualidade de vida pode afetar o dia a dia de uma pessoa em um ambiente de trabalho, e, portanto, percebe-se que essa falta pode afetar a saúde e bem estar do trabalhador não só apenas no ambiente de uma organização, mas em sua casa e na convivência com familiares. Foi observada ainda a necessidade de medidas de qualidade de vida no trabalho por parte das empresas, o que aumenta com a insatisfação do funcionário, levando a necessidade de motivá-los.

Palavras- Chave: Qualidade de vida no trabalho. Call Center. Bem estar.

1 INTRODUÇÃO

O tema desta pesquisa propõe discorrer sobre a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho, em especial dentro do *Call Center*. A intenção é mostrar o quanto um ambiente bem motivador pode melhorar os impactos gerados à saúde e ao bem-estar do trabalhador. A qualidade de vida no trabalho pode ser considerada um tema relevante, pois a falta de qualidade no ambiente de trabalho pode fazer com que os colaboradores se desmotivem, podendo gerar danos à saúde e insatisfação pessoal e profissional.

O clima organizacional está ligado ao dia a dia, quando se tem equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal a qualidade dos serviços prestados deve ser de maior qualidade e prazer, assim, o clima organizacional é importante dentro de qualquer organização, pois através dele se destaca a satisfação do colaborador assim também como afeta a sua motivação, e a possibilidade de existência de conflitos.

¹ Professor orientador. Mestre em Economia Aplicada pela Universidade Federal de Alagoas- UFAL. E-mail: fcsfabio@gmail.com

² Graduanda do Curso Superior em Gestão de Recursos Humanos pelo Centro Universitário Mario Pontes Jucá – UMJ. E-mail: carllaroberta@gmail.com

Diante de tudo isso, algumas organizações têm criado ações para melhorar essa qualidade de vida e o clima dentro da empresa, oferecendo treinamentos e cursos aos funcionários como forma de deixá-los preparados e satisfeitos com a empresa, daí a importância de investir no funcionário.

O empregador deve criar um ambiente de trabalho seguro e saudável, a satisfação dos funcionários, em muitos casos, está nos detalhes. É importante que o gestor pense em maneiras de tornar o espaço físico de trabalho o mais confortável possível, assim o funcionário ficará mais à vontade para exercer sua função.

Além de criar um ambiente saudável, é função do gestor garantir que toda sua equipe se sinta integrada com a empresa e, mais ainda, com os outros. Assim cada funcionário conhece um pouco mais de seus colegas de trabalho.

O gestor deve criar um ambiente aberto para *feedback*, e essa pode ser considerada uma atitude simples que pode melhorar a qualidade de vida do pessoal no trabalho, além de destacar os pontos positivos e negativos dos processos internos e de cada funcionário, desta forma se sabe onde cada funcionário precisa de ajuda seja esta seria no âmbito pessoal ou no profissional.

O tema qualidade de vida no trabalho é uma preocupação nas empresas, pois como as empresas vem aumentando o seu crescimento, o capital humano está se tornando essencial, pois funcionários satisfeitos e motivados produzem mais, a qualidade de vida é considerada indispensável para à sobrevivência de qualquer empresa.

O problema proposto para discussão foi norteado da seguinte forma: quais os efeitos a ausência de uma ênfase na qualidade de vida dos funcionários em empresas de *call center*?

O estudo foi realizado por meio de pesquisa de revisão bibliográfica o que possibilita que o pesquisador entre em contato com estes materiais e aprofunde os conhecimentos sobre o assunto.

A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação. (BOCCATO, 2006, p. 266)

Assim, o objetivo geral deste estudo é identificar a necessidade de qualidade de vida no trabalho (QTV) dos operadores de *call center*, com a intenção de uma análise acerca das atividades cotidianas e verificação da qualidade de vida do trabalhador da empresa.

2 O CALL CENTER

Traduzida do inglês “*call*” (chamada) e “*center*” (central), é uma central de atendimento que possui o objetivo de aproximar empresa e o consumidor. O *call center* propõe um serviço de canal de relacionamento que realiza diversas atividades para atender as necessidades dos clientes. Ele possui vários recursos como: Computadores, equipamento de telecomunicação, sistemas, agentes e operadores. Tais recursos permitem que os clientes interajam com os sistemas e operadores.

Os serviços mais conhecidos em um *call center* são o serviço de atendimento ao consumidor e o setor de cobrança de diversas empresas, mas ele também é visto em Vendas, suporte técnico, sugestão e reclamação.

Assim como o *call center* tem suas vantagens por ser um meio de comunicação ágil entre empresa e cliente, ele também causa alguns incômodos entre alguns clientes, como a falta de empatia entre operador e cliente e algumas transferências de ligações. Assim como em outras empresas, as deste ramo também precisam seguir suas metas e por seguir algumas metas alguns operadores fazem atendimento apressado e isso causa inconveniências entre o cliente e a empresa, falta de informação ou informações incompletas também são algumas das reclamações sobre *call center*.

Embora o papel do atendimento seja entendido como estratégico por conta do contato com o cliente ou usuário final, há dificuldades, por parte dos executivos das empresas, em descrever o alcance da colaboração do serviço no que diz respeito a maiores diretrizes estratégicas. A grande preocupação é com dados operacionais, aqueles descritos nos contratos de níveis de serviço, e que impactam a produtividade (JUNQUEIRA, 2008, *apud* VASCONCELOS, 2010).

Como ocorre em outras profissões, os operadores de *telemarketing* que trabalham em *call center* podem passar por dificuldades para exercer suas funções, como metas exigentes, pressão psicológica ou falta de material para exercer sua

função, bem como com a postura de clientes que podem “descarregar” a sua insatisfação com a empresa sobre os operadores.

3 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A busca pela excelência dentro das organizações torna-se inegável e, nessa busca, procura-se trabalhar com qualidade, produtividade e competitividade. Nesta direção, há a preocupação em melhorar as condições de trabalho, estudando a relação entre indivíduo, trabalho e organização, crescente paralela às modificações do mercado. Dentro desse contexto, emerge o tema qualidade de vida no trabalho.

3.1 Qualidade de vida nas organizações

Os novos sistemas de produção chamam a atenção para se trabalhar com pessoas motivadas, a fim de evitar aspectos como alta rotatividade, absenteísmo, acidentes de trabalho, ou seja, aspectos negativos na organização. Percebe-se, também, por parte dos empregadores, a necessidade de trabalhadores flexíveis, criativos, multifuncionais e que desenvolvam trabalhos de qualidade, enquanto, por sua vez, o trabalhador necessita da qualidade de vida no trabalho, para que o mesmo tenha uma vida profissional mais produtiva, garantindo assim um melhor relacionamento na empresa, uma melhor desenvoltura na sua carreira e, conseqüentemente, um aumento na lucratividade para o empresário.

Embora estes constituam a base, o que se discute é o patamar seguinte da qualidade de vida nas organizações, associada às expectativas de convivência saudável, possibilidade de realização de trabalho que leve a marca pessoal e resulte em sentimento de contribuição. Acima de tudo, possibilite a melhoria da auto-estima e da auto-realização. (BOM SUCESSO, 2002, p.31)

Com o passar do tempo, as empresas passaram a entender que o colaborador é a peça chave fundamental das mesmas, pois é através dele que a empresa alcança suas metas e objetivos. Com isso algumas empresas passaram a olhar seus colaboradores de uma maneira diferente, mudando gestão e liderança visando a qualidade de vivência dentro das empresas e levando condições melhores de trabalho, se preocupando a cada dia com o ambiente de trabalho, incluindo várias ações para ter um ambiente harmonioso, agradável, saudável e seguro.

Outro fator importante para a qualidade de vida no trabalho refere-se ao tempo que é passado com os familiares, lazer e descanso, possibilitando o equilíbrio entre a atividade profissional e a vida pessoal.

Por isso, a importância dessa ferramenta para que as empresas se mantenham competitivas no mercado de trabalho, pois a riqueza conquistada pela organização é adquirida através do trabalho prestado por seus colaboradores.

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, 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).

Moretti; Treichel (2003), remetem a origem da qualidade de vida à década de 1960, quando cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes uniram-se a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem estar dos trabalhadores. No entanto, esse termo tornou-se público na década de 1970, a partir da publicação de um trabalho do professor Louis Davis.

Embora a qualidade de vida seja um tema extenso e abordado por várias áreas, do ponto de vista da gestão ou empresarial a abordagem pode ser observada a partir da perspectiva da chamada qualidade de vida no trabalho.

Rocha (1998) define a qualidade de vida no trabalho a partir das condições ambientais do trabalho, a fim de melhorar a produtividade e a satisfação do profissional. Chiavenato (1999, p. 391), por sua vez, aponta que a QVT “representa em que graus os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”.

Segundo Huse e Cummings (*apud* OLIVEIRA, 2001), a qualidade de vida no trabalho apareceu na literatura, dentro da concepção da administração, no início da década de 50, com os estudos de Eric Trist e colaboradores, no Tavistock Institute em Londres.

Conforme cita ainda Oliveira (2001, p. 20), “o grande interesse da temática de QVT centra-se na análise do comportamento humano nas organizações e suas

implicações nas variáveis como o grau de absenteísmo, da rotatividade, o comprometimento e a produtividade organizacional”

A qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada a um conjunto de ações que uma empresa adota para melhorar o grau de satisfação de um colaborador com sua função e com o ambiente de trabalho, visando os impactos que este bem-estar pode trazer aos resultados positivos da organização.

A qualidade de vida no trabalho é importante, não só para empresas que buscam ter colaboradores mais produtivos e motivados, como também aos próprios profissionais que querem evoluir como pessoas e crescer em suas carreiras.

Assim, a QVT pode ser analisada sob a ótica da empresa e de seus colaboradores. Desta forma, para colaboradores a qualidade de vida está relacionada ao que a organização faz para que possam ter bem-estar e satisfação no ambiente de trabalho.

Já para as empresas, a qualidade de vida no trabalho está associada às práticas adotadas que visam potencializar os resultados positivos do capital humano para a empresa, como produtividade, inovação e qualidade.

Existem várias ações que podem ser adotadas pelas empresas como medida para melhorar a qualidade de vida no trabalho e, resultados positivos podem ser alcançados com a implantação de programas dessa natureza. No quadro 1, a seguir, é possível encontrar algumas medidas para promover a QVT e os resultados que podem ser observados.

Quadro 1 – Ações e resultado de QVT

Ações	Principais resultados observados
Exercícios físicos (Ex: Ginástica laboral)	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ergonomia	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho.
Ginástica Laboral	Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade. Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade.

Benefícios	Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.
Avaliação de desempenho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade.
Higiene e segurança do trabalho	Mantêm seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade.
Estudo de cargos e salários	Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na auto-estima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo.
Controle de álcool e drogas	Motivação, satisfação profissional, aumento da auto-estima, melhora na relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.
Preparação para aposentadoria	Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade.
Orientações nutricionais	Aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade.
Terapias alternativas	Aumento da auto-estima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças.
Musicoterapia	Aumento da auto-estima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças.
Anti-tabagismo	

Fonte: Alves (2011)

Destaca-se ainda que a função da QVT é diminuir a visão do trabalhador como um ser pragmático, que vive dentro de padrões sempre estabelecidos por empresários. Não se perde o foco na produtividade, pois é pressuposto que empregado satisfeito irá produzir mais e melhor, assim, a QVT procura ressaltar o trabalhador como ser humano no ambiente empresarial.

3.2 Reconhecimento Profissional e benefícios

A Questão do reconhecimento profissional e da concessão de benefícios está ligada a motivação e satisfação dos seus funcionários em seu trabalho. Nos dias atuais não se pode afirmar que apenas a questão financeira garante a permanência do funcionário dentro da empresa, pois os funcionários podem visar o financeiro e buscar também um ambiente saudável e com uma boa estrutura física, sem falar de uma boa gestão de liderança.

Uma das maneiras que as empresas encontraram para reconhecer e motivar seus profissionais é a prática da concessão de benefícios. Os benefícios servem também para satisfazer e motivar os funcionários, obtendo como retorno um bom resultado na elaboração de suas atividades. Os benefícios são considerados como uma remuneração extrassalarial dada ao funcionário sendo ela em forma de dinheiro ou não, e, portanto, não são iguais aos benefícios obrigatórios, como 13º salário, férias, abonos, ou até auxílios previdenciários.

A remuneração inclui todas as formas de pagamento e recompensas aos funcionários pelo desempenho de seu trabalho. A remuneração direta abrange ordenados e salários do funcionário, incentivos, bonificações e comissões. A remuneração indireta abrange os vários benefícios oferecidos pelas empresas, e a recompensa não financeira inclui programas de reconhecimento do funcionário, atividades gratificantes e horário de trabalho flexível para acomodar as necessidades pessoais. (BOHLANDER, 2003, p.252).

Assim, esses benefícios adicionais são apresentados como algo que possa estimular o bem estar pessoal e familiar, como: vale brinde, vale restaurante, vale passeio, vale cinema, ou algo que “desligue” o funcionário do cotidiano do trabalho, assim, isso serve como garantia do bem estar do funcionário e objetiva que, quando ele retorna ao seu ambiente de trabalho, pode realizar suas atividades com satisfação.

3.3 Diferencial das empresas que investem em QVT

A motivação é um importante elemento do trabalho, e a QVT pode ser encaixada como componente de motivação, uma vez que a ausência de qualidade de vida pode até mesmo desestimular a permanência no trabalho. Assim, embora do

ponto de vista das empresas incorporar medidas de qualidade de vida suficientes em suas condições de trabalho possa ser visto como um gasto desnecessário, é importante enxergar isto como um grande investimento nas próprias empresas, pois quanto melhor o trabalhador estiver, maior tende a ser sua produtividade, o que pode diminuir faltas injustificadas e mesmo contribuir com a imagem da empresa.

A percepção e reconhecimento pelo funcionário que a empresa se preocupa com o seu bem-estar contribui com sua satisfação, e, mais motivado ele pode se dedicar e se comprometer mais com os objetivos propostos pela empresa, contribuindo para o desenvolvimento e crescimento da mesma. A satisfação com o trabalho é a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza, assim, uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto aquela insatisfeita apresenta atitudes negativas. (Robbins, 2005, p. 67).

Karch (2000, *apud* LIMONGI FRANÇA, 2004), afirma que programas de promoção de saúde e qualidade de vida vêm sendo cada vez mais adotados pelas organizações, mobilizando os profissionais de recursos humanos, para tornar o ambiente de trabalho mais produtivo e saudável. No ambiente atual de alta competição, os dirigentes das empresas preocupam-se cada vez mais com os maus hábitos de alguns profissionais, como fumo, álcool, dietas inadequadas, entre outros. Esses hábitos resultam, para a empresa, em elevação do absenteísmo e redução da produtividade e chegam a provocar stress e até mesmo doenças mais graves

4 A QUALIDADE DE VIDA EM CALL CENTERS

4.1 Problemas no *Call Center* em termos de QVT

O trabalho é um dos locais onde se passa o maior tempo do dia, assim como maior parte da vida, e no trabalho se constrói amizades que podem durar para toda a vida, por esse motivo é necessário que as empresas invistam no bem estar e na saúde do funcionário. Assim como em outras empresas, o *call center* precisa ter um ambiente onde os funcionários se sintam bem e satisfeitos para fazer suas atividades diárias, sendo uma necessidade de a empresa desenvolver um ambiente onde eles se sintam protegidos. Portanto, é necessário que as empresas de *call center* criem um ambiente aberto com os funcionários, pois dessa maneira ficaria

mais fácil verificar os pontos de melhoria, evitando o surgimento de problemas como doenças físicas, ou mesmo psicológicas.

Segundo Cordeiro (2011), uma das doenças que são mais comuns para quem trabalha em *call center* é a tendinite, um processo inflamatório que acontece nos tendões por esforços prolongados e repetitivos, que pela química seria a desidratação quando os músculos e tendões não estão suficientemente drenados, e pela visão mecânica, são esforços prolongados e repetidos. A pessoa pode sentir dores ao subir ou descer escadas, caminhar, dobrar os joelhos entre outras.

Alguns fatores considerados como mobilizadores de sofrimento psíquico são: jornadas prolongadas de trabalho, pressão do ambiente e no ambiente, ritmos acelerados de produção, falta ou a precariedade das condições de pausas para descanso do profissional, dificuldade de comunicação, falta de respeito aos limites do funcionário, fragmentação das tarefas, desqualificação do trabalho desenvolvido, responsabilidade excessiva, mudanças constantes determinadas pela organização, adições de novas tecnologias devido às exigências do mercado, problemas ergonômicos e condições deficitárias para o exercício da atividade laboral

Buscar a qualidade de vida dos funcionários sempre será a melhor opção, pois isso deve garantir a saúde e a segurança do trabalho, deixando a empresa bem vista no mercado e dentro das normas.

Um outro problema, de acordo com Pacheco (2011), é a falta de horários flexíveis atrapalhando o dia a dia do funcionário, que acaba tendo que escolher entre um absentismo ou ir a um médico, por exemplo, assim como a falta de investimentos em bem estar, como parcerias em academia, farmácias, faculdades.

Para proporcionar um sentimento de bem-estar entre os operadores nos call centers, mostra-se necessário reduzir os níveis de serviço (permitir um tempo maior para que o operador atenda à ligação), limitar o uso dos scripts e minimizar os níveis de monitoramento. Faz-se necessário também investir no desenvolvimento do operador, principalmente por meio de treinamento (HOLMAN, 2002 *apud* JUNIOR; SILVA, 2016).

Ainda conforme Pacheco (2011), a falta de motivação do funcionário acaba prejudicando o dia a dia, então é necessária essa motivação, seja ela com brindes ou até mesmo cursos que elevem o conhecimento do funcionário e levantem tanto a autoestima, como a satisfação deles.

4.2 Alternativas para melhoria da qualidade de vida em *Call Centers*

Qualidade de vida é algo essencial para melhorar a produtividade e a convivência do ambiente do trabalho, e a existência de QVT faz com que os funcionários mantenham a satisfação e o desejo de estar ali, realizando suas funções, pois os benefícios que possuem ali os mantêm satisfeitos.

São exemplos de fatores que afetam positivamente a qualidade de vida, o reconhecimento pelo trabalho executado, conquista de um ambiente de trabalho saudável e inspirador, aproveitamento do tempo livre com qualidade, melhoria da alimentação, atenção para atividades físicas, aumento da criatividade, acesso a benefícios que proporcionam maior bem-estar entre outros.

Apesar de todas as doenças e problemas laborais serem comuns, existem formas de prevenção que uma empresa pode adotar para evitar processos trabalhistas e outros contratemplos, sendo necessário realizar os já exigidos exames periódicos, assim como a manutenção constante e uso correto dos equipamentos de proteção individual (EPI). A prevenção sempre será a melhor opção, e isso vai garantir a saúde e a segurança do trabalhador, deixando a empresa bem vista no mercado e dentro das normas.

Também é importante aproveitar os canais de comunicação interna para a conscientização dos funcionários e deixar claro a necessidade de pequenos hábitos como levantar da cadeira em intervalos regulares, prática de alongamentos durante o expediente, uso de equipamentos de proteção e outras ações.

Outros pontos que podem ser considerados são o cuidado com a ergonomia de mesas e cadeiras, investir em bons *headsets* (fone de ouvido com controle de volume e um microfone acoplado para utilização em computadores multimídia e sistemas de *telemarketing*) e mobiliário adequado (a exemplo de cadeiras com de apoio para os pés, de modo a permitir ao operador alcançar o chão para poder apoiá-los), além de ações como a inclusão na rotina diária de exercícios com fisioterapeutas.

A Ginástica Laboral é um repouso ativo que aproveita as pausas regulares durante a jornada de trabalho para exercitar os músculos correspondentes e relaxar os grupos musculares que estão em contração durante o trabalho, tendo como objetivo a prevenção da fadiga, visando preparar os trabalhadores para os exercícios diários, atuando de forma profilática e terapêutica (POLITO, 2004).

Percebe-se, então, que várias são as medidas para amenizar a falta de QVT e conseguir uma boa qualidade de vida no trabalho. Elas podem envolver a saúde física e ergonomia, os equipamentos, mas também outros fatores.

Implementar jornadas de trabalho com horário flexível permite ao funcionário, quando possível, evitar trânsito excessivo, resolver problemas pessoais em horário comercial, levar e buscar os filhos na escola, assim como trabalhar nos horários em que é mais produtivo, realizar algum curso ou atividades físicas, podem aumentar o seu rendimento. Além disso, tal medida pode reduzir o número de faltas e atrasos e a quantidade de horas extras, pois passa a ocorrer uma melhor gestão do tempo.

Também é possível implantar o *home office* que se caracteriza como uma forma de trabalho flexível, decorrente das evoluções tecnológicas que aconteceram ao longo dos anos. Estas evoluções, como o desenvolvimento e o uso frequente da internet, proporcionaram uma nova forma de desenvolver o trabalho, tanto para as organizações, quanto para os trabalhadores (TASCETTO & FROEHLICH, 2019). Assim, funcionários trabalham em suas casas ou em algum local que escolhem atuar, utilizando menos tempo com deslocamento, e podendo dedicar mais tempo para outras atividades.

Em termos de investimento em programas de bem estar, as empresas podem oferecer aos funcionários parcerias com estabelecimentos especializados ou mesmo ofertar na própria empresa atividades como aulas de ioga e relaxamento, ginástica e outras.

Por fim, também é possível oferecer cursos e treinamentos, deixando claro a importância dos colaboradores e seu desenvolvimento, uma vez que, ao adquirirem mais conhecimento, também vão se tornando mais capazes no desempenho de suas funções.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito deste estudo estava voltado para analisar como a qualidade de vida no trabalho contribui para minimizar os impactos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador dentro do *call center*.

Neste estudo foi mostrado o quanto a falta de qualidade de vida pode afetar os operadores de *call center*. O quanto pode ser prejudicial para a saúde do mesmo permanecer em um ambiente que não tem estrutura física ou até mesmo uma

gestão que vise a saúde do trabalhador. Foram abordadas ainda algumas melhorias que podem ser inseridas no dia a dia dentro do *call center* para motivar os funcionários a exercer sua função com qualidade.

O tema QVT é, sem dúvida, um tema constante em todas as organizações. Isso se deve ao capital humano e à satisfação no trabalho como elementos essenciais atingir os objetivos organizacionais.

Neste estudo foi verificado o quanto a falta de qualidade de vida pode afetar o dia a dia de uma pessoa, e que essa falta pode afetar a saúde e bem estar do trabalhador não só no ambiente de trabalho mais em sua casa e na convivência com familiares. Observa-se que a baixa produtividade na empresa aumenta com a insatisfação do funcionário, por isso a necessidade de motivá-los.

Algumas das melhorias apontadas nesse estudo podem, portanto, potencializar a produtividade através do aumento na qualidade de vida dos funcionários e melhoria da saúde do trabalhador.

Ao concluir esta pesquisa, verificou-se que novos estudos devem ser realizados, com o objetivo de aprofundar as causas e consequências da presença de QVT, bem como medidas preventivas e tratamentos adequados para o estresse ocupacional, visando garantir a qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS:

ALVES, Everton Fernando. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho.

Revista

Interfacehs. SENAC. V.6, p. 60-78, abr. 2011.

BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Rev. Odontol.** Univ. Cidade São Paulo, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006

BOHLANDER, G. W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Qualitymark, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campos, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração**. 8.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011

CORDEIRO, Bruna Kozlowski. **O trabalho em call center**: a saúde do trabalhador e sua relação com a atividade. Trabalho de conclusão de curso para Universidade Federal luminense Instituto de Ciências Humanas filosofia Departamento de Psicologia. Niterói-RJ, 2011.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho-QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

https://www.inovarse.org/sites/default/files/T11_0452_2161.pdf. Acesso em: 27 de julho de 2021.

JUNIOR, Nid Dutra D´Amorim; SILVA, Mônica de Aguiar Mac-Allister da. Estudo Crítico Sobre o Trabalho em Call Center. **Revista Gestão & Conexões**. Vitória (ES), v. 5, n. 1, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/11989/10056>

&ved=2ahUKEwjD4uqRplbyAhXUr5UCHSGwAUAQFjAAegQIChAC&usg=AOvVaw2Zl6vje4m_oBRGSLj9WB-6. Acesso em: 27 de julho de 2021

MORETTI, S.; TREICHEL, A. Qualidade de Vida no Trabalho e Auto Realização Humana. **Pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG**, Blumenau, 1,3, pp.73-80, 2003.

OLIVEIRA, Rita de Cássia Martins de. **A configuração da QVT no contexto de trabalho dos detetives da polícia civil metropolitana de Belo Horizonte**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Pós-graduação e Pesquisa em Administração, Departamento de Ciências Administrativas, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

PACHECO, Luana Quintanilha. **Motivação nas Empresas de Call Center**. VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão, (LATEC/UFF), 2011. Disponível em:

POLITO E. **Ginástica laboral**: Teoria e prática, 2.ed, Rio de Janeiro: Sprint, 2003.

ROBBINS, S. P.. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROCHA, Simone Karla da. **Qualidade de vida no trabalho**: Um Estudo de Caso no Setor Têxtil. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis – SC – 1998.

TASCETTO, M., & FROEHLICH, C. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. **Revista de Carreiras e Pessoas**, 9 (3), 349-375, 2019.

VASCONCELLOS, Luis Henrique Rigato. **A contribuição do call center para inovação das empresas prestadoras de serviços**. Tese (Doutorado) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Produção, São Paulo, 2010.