

QUALIDADE DE VIDA E MOTIVAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES DO SETOR DE CALL CENTER

Erivelton Moreira¹ - eriveltoncorretor@gmail.com
Letícia Rodrigues Cruz Romão² - leticiarcruz@gmail.com
Renan Fraga³ - renanfraga1988@gmail.com
Prof. Manoel Carlos Rocha Lima
manoel.rocha@doctum.edu.br
Mestre em Psicologia pela UFES

RESUMO

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é fundamental para manter um ambiente produtivo alcançando os objetivos da empresa, pois se esse fator não satisfizer as necessidades básicas do colaborador, poderá ocasionar impacto em sua motivação. O objetivo deste trabalho é compreender a influência da qualidade de vida na motivação dos trabalhadores em organizações de *call center*. A pesquisa tem caráter quali-quantitativo e foi desenvolvida, inicialmente, por meio de revisão bibliográfica, com base em publicações que fundamentam a investigação. Em seguida, foi realizada pesquisa de campo em empresas do setor de *call center* que possuem aspectos comuns. A coleta de dados baseou-se na aplicação de questionários, com questões fechadas. Os dados foram organizados e analisados à luz do referencial teórico. Os resultados evidenciaram que a qualidade de vida em empresas do setor de *call center* têm reflexos diretos sobre a motivação e, conseqüentemente, impactos significativos sobre a produtividade.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida. Motivação. *Call center*.

ABSTRACT

The quality of life in the work environment is fundamental to maintain a productive environment reaching the objectives of the company, because if this factor does not meet the basic needs of the employee, it can have an impact on their motivation. The purpose of this paper is to understand the influence of quality of life on the motivation of workers in call center organizations. The research has a qualitative and quantitative nature and was initially developed through bibliographic review, based

¹ Graduando em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

² Graduanda em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

³ Graduando em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

on publications that support the research. Next, field research was carried out in companies in the call center sector that have common aspects. The data collection was based on the application of questionnaires, with closed questions. The data were organized and analyzed in the light of the theoretical framework. The results showed that quality of life in companies in the call center sector have direct effects on motivation and, consequently, significant impacts on productivity.

Keywords: Quality of life. Motivation. *Call center*.

1 INTRODUÇÃO

Este estudo visa a contribuir para a compreensão da influência da qualidade de vida sobre a motivação dos trabalhadores em organizações do setor de *call center*.

Considerando a alta rotatividade de pessoal, comum ao setor de *call center*, Chiavenato (2004) relata que esse fator está associado à baixa qualidade de vida no ambiente de trabalho, levando em consideração o desgaste físico e mental e às características das atividades desenvolvidas por esses profissionais.

Chiavenato (2005) diz que para um funcionário obter um bom desempenho, é necessário haver motivação. Sendo assim, o bem-estar dos colaboradores é algo primordial para que a empresa alcance seus objetivos.

Conforme Pacheco (2011) a motivação é algo que está dentro das pessoas. Trata-se de um processo que muda a cada momento. Portanto, se o indivíduo não estiver com a sua qualidade de vida em alta, essa motivação poderá ser afetada.

França (1999) afirma que a qualidade de vida no ambiente de trabalho é fundamental para o bom desempenho dos funcionários e para o crescimento da empresa. No entanto, a acirrada busca pela competitividade e por resultados positivos aumenta a pressão no ambiente interno e externo, podendo comprometer a qualidade de vida dos funcionários.

Para que possam ser planejadas intervenções que auxiliem na melhoria da qualidade de vida desses sujeitos, é essencial compreender, através da percepção desses funcionários, como avaliam a qualidade de vida no ambiente de trabalho que estão inseridos, podendo ser apresentados resultados diretos que pode impactar na motivação desses trabalhadores.

Desta forma, surge o problema desta pesquisa: **como os trabalhadores do setor de *call center* avaliam a influência da qualidade de vida sobre a motivação?**

Neste estudo, foi realizada, numa primeira fase, revisão bibliográfica abordando questões fundamentais sobre qualidade de vida e motivação nas organizações, objetivando estabelecer as relações entre os dois temas.

A pesquisa foi realizada de forma descritiva, pois segundo Vergara (2000) tem o objetivo de evidenciar características de certa população ou fenômeno.

Numa segunda fase, foi desenvolvida pesquisa de campo, com aplicação de questionários em duas empresas do ramo de *call center*, para coleta de dados referentes aos temas relacionados ao objeto desta investigação. Os instrumentos de coleta contavam com dez questões fechadas, com cinco alternativas de respostas, relativas a aspectos relevantes, alusivos a assuntos abordados na revisão de literatura.

As empresas foram escolhidas aleatoriamente, no setor de serviços de *call center*, considerando, como características comuns, a atuação no mesmo segmento, ou seja, “atendimento e cobranças”, e a localização na cidade de Vitória, Espírito Santo.

Foram pesquisados quarenta sujeitos em cada organização, sendo todos eles, funcionários das empresas investigadas, perfazendo um total de oitenta respondentes da pesquisa quantitativa.

Sobre a pesquisa de campo Moresi (2003, p. 9) diz:

Pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode

incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não (MORESI 2003, 2003, p. 9).

Os dados coletados foram organizados e estruturados de modo a permitirem interpretações relativas às questões em estudo.

2 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Considerando que o ambiente de trabalho influencia na produtividade das pessoas, a importância de tornar o ambiente de trabalho agradável, tornou-se preocupação para as empresas prósperas (CHIAVENATO, 2014).

“O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais, ambas, intimamente relacionadas” (CHIAVENATO, 2004, p. 401). Um ambiente de trabalho agradável consente ao empregado mais eficácia em sua produção.

De acordo com Walton, 2012 (apud POMPEL e RAMOS 1973), Qualidade de vida no trabalho (QVT) está relacionada aos valores ambientais e humanos, descuidados pela sociedade industrial face ao avanço tecnológico da produção e do crescimento econômico. Seu modelo propõe oito hierarquias conceituais para diagnóstico da gestão da qualidade de vida no trabalho, que são:

- Compensação justa e adequada, onde o salário é fator respectivo e deve ser focalizada sobre vários pontos de vista;
- Condições de segurança e saúde do trabalhador indica maior redução dos riscos;
- Oportunidade futura para crescimento contínuo, segurança e oportunidade de carreira;
- Integração social na organização, ausência de preconceitos entre cor, sexo, religião, nacionalidade, etc.;
- O constitucionalismo na organização de trabalho, onde as normas apresentadas sejam vistas como informações precisa;
- O trabalho e o espaço total da vida, conceito de equilíbrio entre os dois;

- Importância na vida social do trabalhador, satisfação e autoestima do empregado.

Oliveira e França (2005) ressaltam o quanto as condições de vida e saúde dos funcionários têm sido discutidas pelas empresas, pois tais condições influenciam na sua capacidade de produção, impactando no seu rendimento.

Sobre a qualidade de vida no trabalho, Chiavenato (2004) afirma,

A expressão “qualidade de vida no trabalho (QVT)” foi cunhada por Louis Davis na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele o conceito de QVT refere-se à preocupação com bem estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades (CHIAVENATO, 2004, p. 401, grifo do autor).

O conceito de QVT baseia-se no princípio de que o comprometimento e a qualidade ocorrem de forma mais natural quando os colaboradores interagem com as atividades (CARVALHO, 2014).

Schmidt (2008) afirma que a qualidade de vida no trabalho tem causado preocupação em diferentes áreas, pois a qualidade de vida do funcionário está relacionada ao prazer que o indivíduo tem ao executar suas funções na empresa.

Albuquerque e França (1997) utilizam a visão de que a qualidade de vida no trabalho é uma soma de tudo o que a empresa faz, visando melhorias e inovações nos ambientes internos e externos de trabalho, com o objetivo de proporcionar melhores condições para a execução de suas tarefas.

Conte (2003), entende qualidade de vida no trabalho como um planejamento, que tem como objetivo melhorar e atender o que os funcionários precisam para uma melhor execução de suas atividades na empresa, já que se entende que funcionários felizes produzem mais.

Considerando a visão de Conte (2003), é importante que a empresa analise o bem estar dos funcionários; se estão satisfeitos e se estão felizes. Tendo essa análise, facilitará o conhecimento das causas que podem interferir na qualidade de vida no trabalho.

A expectativa pessoal dos profissionais é que, se as empresas esperam qualidade nos produtos e serviços por elas oferecidos, ações de QVT devem ser incorporadas definitivamente no cotidiano das empresas. Outra expectativa dos profissionais é de que as empresas, ao conceberem um programa de qualidade, percebam que o mesmo não será implantado com sucesso se não houver um efetivo envolvimento e participação dos funcionários atuando com satisfação e motivação para a realização de suas atividades. Isso é qualidade de vida no trabalho, que, consequentemente, resulta em maior probabilidade de se obter qualidade de vida pessoal, social e familiar, embora sejam esferas diferentes e nelas se desempenhem papéis diferentes (CONTE, 2003 p. 34).

Já Vasconcelos (2001, p.25) diz que a qualidade de vida no local de trabalho “tem sido um grande elemento para além do bem estar dos colaboradores, proporcione a satisfação”.

Fidalgo (2009) questiona sobre quais seriam os métodos necessários para alcançar a qualidade de vida no trabalho, posto que, as organizações, de modo geral, gostariam de ser vistas como o melhor lugar para se trabalhar.

2.1 MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Um dos vários conceitos de motivação está ligado a um impulso para tornar-se mais produtivo. A palavra motivação tem origem do latim *movere*, que significa mover.

De acordo com Bergamini (1997), a motivação cobre grande variedade de formas comportamentais. A desigualdade de interesses entre os indivíduos permite aceitar que as pessoas não fazem as mesmas coisas pelos mesmos objetivos, e dentro dessa diversidade de objetivos, podemos encontrar as principais informações a respeito do comportamento motivacional nas pessoas.

De acordo com Bergamini (1997, p. 31), “a origem dessa palavra encerra a noção de dinâmica ou de ação que é a principal tônica dessa função particular da vida psíquica.” A autora acredita que o caráter motivacional do psiquismo humano abrange [...] os diferentes aspectos que são inerentes ao processo por meio do qual o comportamento das pessoas pode ser ativado (BERGAMINI, 1997, p.31).

Chiavenato (2005, p.213), destaca que “o bom desempenho depende do quão motivado está o empregado”. Ressalta ainda, que em termos de comportamento, a motivação pode ser entendida como esforço intenso para alcançar objetivos.

Conforme o minidicionário de Ferreira (2001, p. 473), motivação é definida como:

Motivação: 1. Ato ou efeito de motivar. 2. Exposição de motivos ou causas. 3. Conjunto de fatores, os quais agem entre si, e determinam a conduta de um indivíduo. Motivar: 1. Dar motivo a; causar. 2. Despertar o interesse por (aula, conferência, atividade, etc), ou de (alguém). 3. Incitar, mover, estimular (FERREIRA, 2001, p. 473).

Segundo Pacheco (2011) apud Bergamini (2006), a motivação pode ser entendida como o desempenho e os esforços dos colaboradores para atingir os resultados desejados.

A motivação é algo vivenciado por cada pessoa, as pessoas têm valores, necessidades, interesses, organização familiar e formação profissionais diferentes. Portanto, uma historia de vida própria que condicionam suas motivações.

Pacheco (2011, p.7) ainda afirma que “a motivação não é um produto acabado, mas sim, um processo que se configura a cada momento, no fluxo permanente da vida. A motivação está dentro das pessoas”.

Para Marras (2011) apud Davis e Newstron (1989, p.57), “os indivíduos tendem a desenvolver certas forças motivacionais como produto do ambiente cultural em que vivem, afetando a maneira como eles encaram o trabalho e suas próprias vidas”.

Clássicos de Maslow, Herzberg e Alderfer, orientam as ações e os estudos conforme a comparação de Marras (2011) apud Davis:

Quadro 1 – Hierarquia das necessidades humanas segundo Maslow

MODELO DA HIERARQUIA DE MASLOW	MODELO DE HERZBERG FATORES HIGIÊNICOS E DE MOTIVAÇÃO	MODELO E-R-G DE ALDERFER
Auto realização e satisfação	Trabalho em si Realização Possibilidade de crescimento Responsabilidade	Crescimento
autoestima e Reconhecimento	Processo de reconhecimento Status	Relacionamento
Pertencer ao grupo e Necessidades Sociais	Relacionamento com: - Supervisores - Colegas Subordinados Qualidade do superior	Existência
Proteção e Segurança	Políticas administrativas Segurança no trabalho Condições de trabalho	-
Necessidades físicas		-

Fonte: Marras (2011, p.283).

De acordo com Marras (2011), os modelos clássicos de Maslow, Herzberg e Alderfer comparados por Davis, norteiam os estudos e as ações sobre diferentes análises da influência da motivação na vida do indivíduo.

Para Maslow a motivação é influenciada pelas necessidades específicas de pessoa para pessoa, classificadas como primárias e secundárias.

Para Herzberg, a influência da motivação está na realização, no status e no reconhecimento. Já Alderfer, descreve que a influência da motivação está ligada diretamente a existência, ao relacionamento e ao crescimento pessoal e no grupo em que está inserido.

2.2 O SETOR DE CALL CENTER

Segundo Dantas (2000, p.254), os *call centers* consistem em “centrais de atendimento, comumente baseadas em tecnologias de computer and telephone integrated (CTI),” onde combinam telefonia e recursos de informação, concentrando todas as chamadas dos clientes em um único local, com aspecto em maximizar a produtividade dos operadores e conquistar a fidelidade do consumidor.

Para Maia (2007), *call center*

É uma versátil ferramenta com muitas aplicações, tendo como recurso o telefone. Ele funciona como um sábio método de conduzir os negócios de uma empresa. Crie inúmeras oportunidades para fazer negócios – dando suporte à venda, vendendo e fazendo do pós-venda, mantendo um alto nível de prestação de serviços a uma base de clientes. Assim o *call center* produz e gera receita para a empresa, mantendo a confiança do cliente e permitindo que ela permaneça viva no mercado. Ele é uma aplicação de tecnologia, com práticas de negócios (MAIA, 2007, p.8).

Entende-se *call center* como um meio pelo qual as empresas mantêm contato com seus clientes. Esse contato pode ser realizado por diversas vias para ofertar serviços, cobranças ou produtos, funciona também como SAC (serviço de atendimento ao cliente), para atender reclamações ou ofertar suporte técnico-operacional.

Um colaborador desmotivado e insatisfeito em seu ambiente de trabalho não consegue satisfazer as necessidades da organização afetando diretamente na qualidade dos serviços prestados aos clientes. Sendo assim, é de suma importância manter um trabalhador motivado em um ambiente de *call center*, pois suas ações impactará nos indicadores operacionais da empresa.

De acordo com Goiana 2012 (apud AMORMINO, 2011), no Brasil, o setor de *call center* já incorpora mais de quatrocentos mil trabalhadores e há grande probabilidade desse número continuar a crescer.

Por esse motivo, a preocupação com a qualidade de vida nesse seguimento de funcionários só aumenta. As más condições de trabalho desses atendedores podem acarretar em sérias consequências ao bem-estar e na qualidade de vida, tais como: doenças psicológicas, problemas de vista devido ao longo tempo na frente do computador, problemas na coluna, zumbido nos ouvidos, entre outras.

2.3 QUALIDADE DE VIDA EM EMPRESAS DE CALL CENTER

De acordo com Chiavenato (2014), as empresas dependem das pessoas e as pessoas dependem das empresas. É um acordo que pode perdurar por muito

tempo, pois se tratam de um relacionamento de mútua interdependência onde existem benefícios e ganhos para ambas as partes.

As pessoas passam a maior parte de seu tempo na organização em um local de trabalho que constitui seu habitat. O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais. De um lado, os aspectos ambientais que impressionam os sentidos e que podem afetar o bem estar físico, a saúde e integridade física das pessoas. De outro lado os aspectos ambientais que podem afetar o bem estar psicológico a saúde mental e a integridade moral as pessoas (CHIAVENATO, 2004, p. 430).

De fato, é necessário oferecer uma melhor condição de vida e de trabalho para os trabalhadores, visto passar maior parte de suas vidas dentro das organizações. É dentro delas que são planejados sonhos para uma vida melhor e uma carreira de sucesso. Torna-se quase impossível separar a vida profissional da vida pessoal de um indivíduo. Logo, para haver crescimento pessoal, é necessário que também haja crescimento profissional.

Detoni (2001) descreve que a preocupação com a qualidade de vida no trabalho existe desde os primórdios da vida humana, objetivando facilitar ou satisfazer o bem estar do trabalhador no processo de execução dos seus deveres na empresa.

Estima-se que a cada dia tem crescido o número de pessoas com doenças relacionadas ao trabalho executado. De acordo com Cenci, (2000, apud AMORMINO, 2011, p. 9) as empresas de *call center* se destacam nesse quesito. Ainda segundo o autor Cenci, “As atividades de *call center* apresentam características particulares decorrentes da natureza de problemas que afetam os operadores, como serviços de menor complexidade repetitivos e robotizados”.

Pesquisas realizadas por Nogueira (2005), onde nas quais foram entrevistadas várias pessoas que atuavam na área de *call center*, diagnosticou que empresas desse âmbito não têm se preocupado com a integridade física dos funcionários, mas somente com os prejuízos causados pelos atrasos, por motivos de saúde própria, ou de seus familiares.

Cordeiro (2011) afirma que:

Já logo no treinamento, os operadores são orientados a seguir uma padronização muito restrita ao telefone, o que impede a pessoa de usar sua criatividade e expressão pessoal, revelando uma baixa autonomia no trabalho. Além disso, precisam ser gentis a todo tempo mesmo com muitas reclamações que se pode receber além da carga intensa de trabalho (CORDEIRO, 2011, p. 76).

Cordeiro (2011) ainda diz que tal padronização pode ocasionar uma insuficiência de diálogo no dia-a-dia desses trabalhadores, já que passam a maior parte do tempo seguindo uma norma de perguntas e respostas padronizadas.

Além dessa padronização, há grande precariedade na saúde desses operadores, pois podem vir a desenvolver sérios problemas psicológicos ocasionados pela pressão diária de seus superiores, zumbido nos ouvidos pelo fato de ficar muito tempo interagindo nos atendimentos, tendinite, problemas de coluna, de vista, entre outros.

Além de sofrer tais doenças, também sofrem pela pressão de perder seu emprego pelo não cumprimento das metas estabelecidas pela empresa, ou por atestados médicos, relatando os problemas de saúde ocasionados devidos suas atividades diárias e repetitivas.

Pode-se avaliar, após estes relatos, que tal tipo de trabalho é formado por um conjunto de atividades de alto risco para a saúde do colaborador deste seguimento. Esses colaboradores passam por constrangimentos, tensões em seu dia-a-dia que são presenciados apenas pelo próprio colaborador e cliente, no qual esta sendo prestado atendimento, onde por vezes os afrontam.

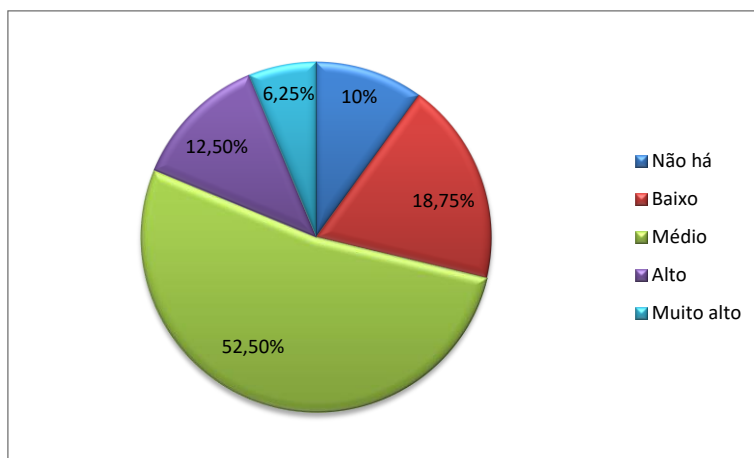
3 RESULTADOS

A presente pesquisa contou com a colaboração de oitenta sujeitos que trabalham em empresas de *call center*, ambas situadas na cidade de Vitória (ES). As duas empresas atuam no mesmo segmento de prestação de serviço, o SAC (serviço de atendimento ao cliente) e cobranças.

As empresas preservaram as suas identidades não autorizando a divulgação de sua denominação por questões éticas, portanto, serão representadas como empresa A e empresa B.

O questionário foi elaborado com dez perguntas relacionadas à qualidade de vida e motivação. Oito dessas dez perguntas estão voltadas para a pesquisa sobre qualidade de vida, e duas voltadas para a motivação, avaliando a influência de um tema sobre o outro, a partir da visão dos sujeitos.

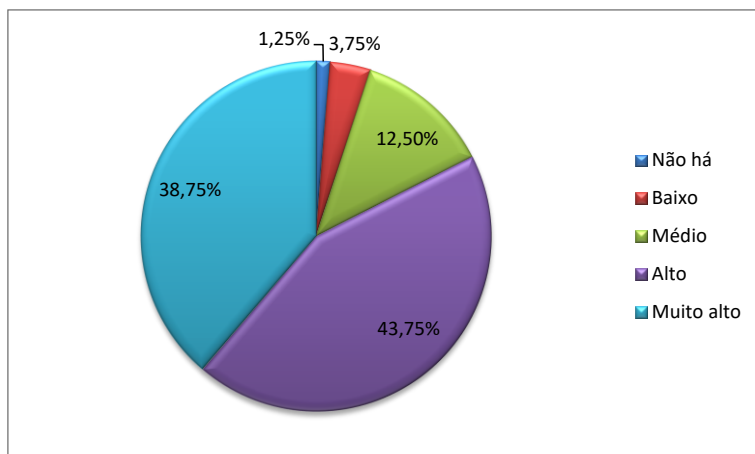
Gráfico 1 – Desgaste físico



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 1 aponta que 52,50% dos funcionários avaliaram que o desgaste físico no setor onde trabalham é considerado médio; 18,75% dos entrevistados disseram ser baixo; 10% disseram que não há desgaste físico; 12,50% que o desgaste é considerado alto e 6,25% muito alto.

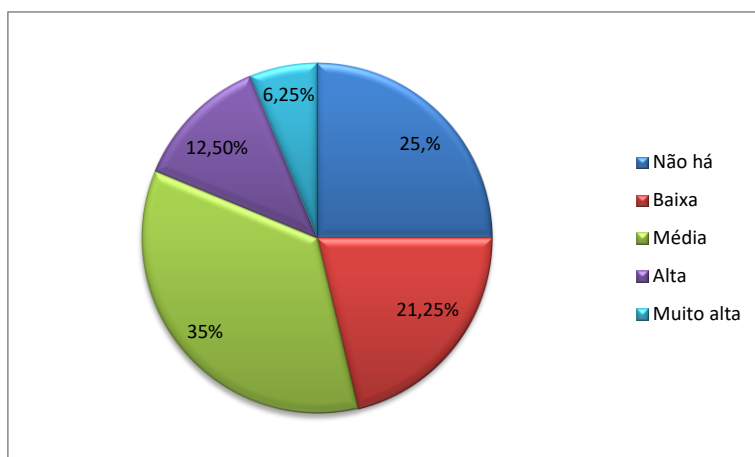
Gráfico 2 – Desgaste mental



Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 2 a avaliação do desgaste mental foi de 43,75% para alto, ou seja, quase a metade dos colaboradores avaliaram ter um desgaste mental alto no setor de *call center*; 38,75% disseram que o desgaste mental é considerado muito alto; 12,50% desses sujeitos disseram ser um desgaste médio, já os que disseram que não há e baixo, somaram apenas 5%.

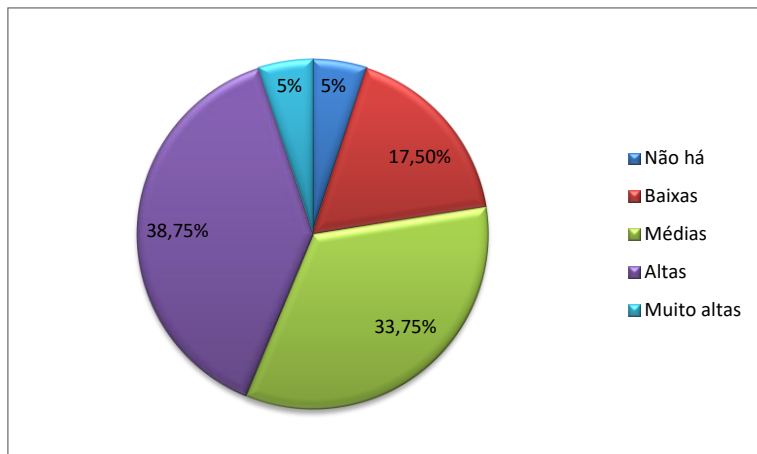
Gráfico 3 - Preocupação da empresa com a saúde, bem-estar e qualidade de vida



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 3 representa a preocupação da empresa com a saúde, bem-estar e qualidade de vida conforme a avaliação dos funcionários. O dado mais alto foi de 35% considerado como média; 25% disseram que não há preocupação; 21,25% afirmaram ser baixa; 12,50% avaliaram como alta e somente 6,25% desses sujeitos avaliaram como muito alta.

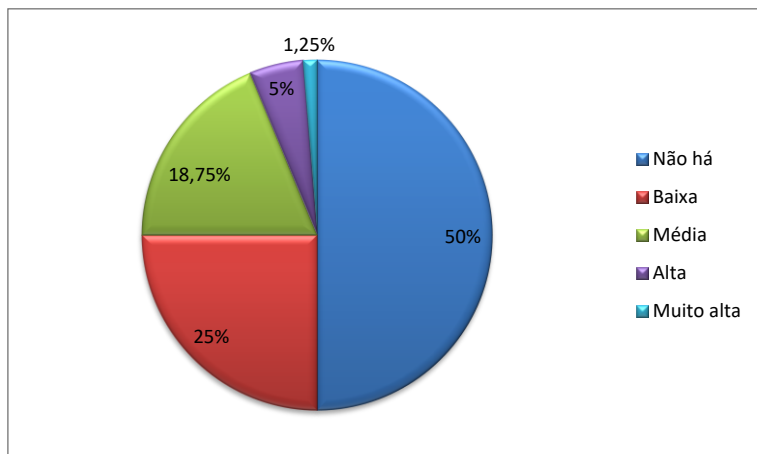
Gráfico 4 – Condições de saúde e segurança no ambiente de trabalho



Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 4 foram avaliadas as condições de saúde e segurança no ambiente em que trabalham. 38,75% dos entrevistados disseram serem altas; 33,75% médias; 17,50% dos sujeitos avaliaram como baixas, e as porcentagens de não há e muito altas somaram 5% cada uma.

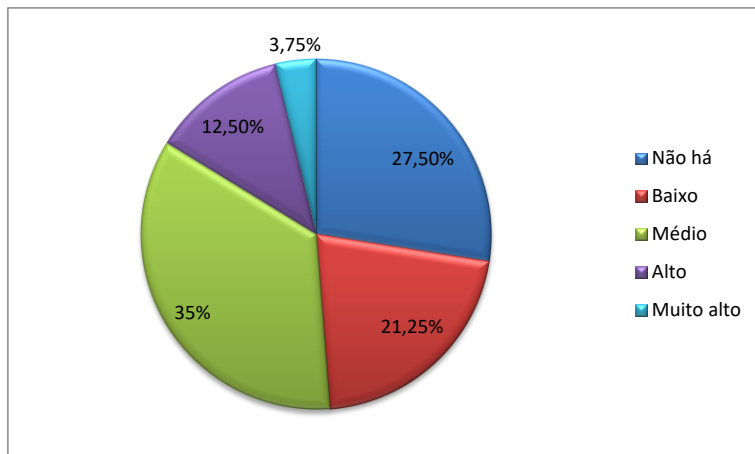
Gráfico 5 - Possibilidade de crescimento profissional



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 5 representa a avaliação dos sujeitos com a possibilidade de crescimento profissional dentro da empresa; 50% dos indivíduos disseram que não há; 25% disseram ser baixa; 18,75% disseram ser média e apenas um somatório de 6,25% dos sujeitos avaliaram como alta e muito alta.

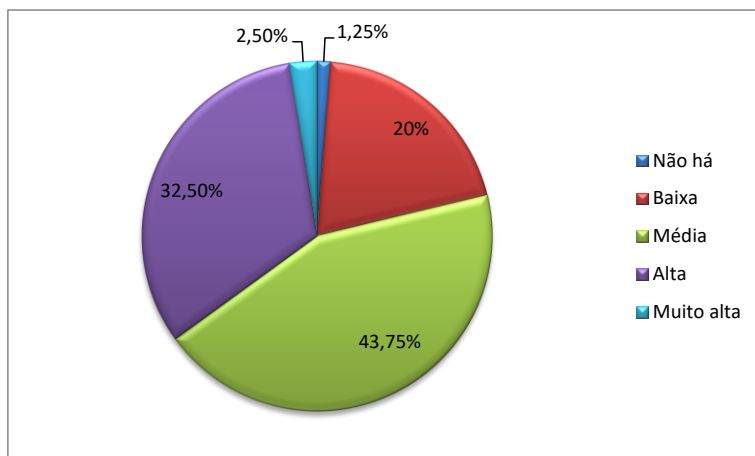
Gráfico 6 – Investimento em inovações para melhoria das condições de trabalho



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 6 indica como os funcionários avaliam a empresa com investimento em inovações para oferecer melhores condições de trabalho; 35% disseram que esse investimento é médio; 27,50% disseram que não há investimento; 21,25% que esse investimento é baixo; 12,50% disseram ser alto e apenas 3,75% avaliaram como muito alto.

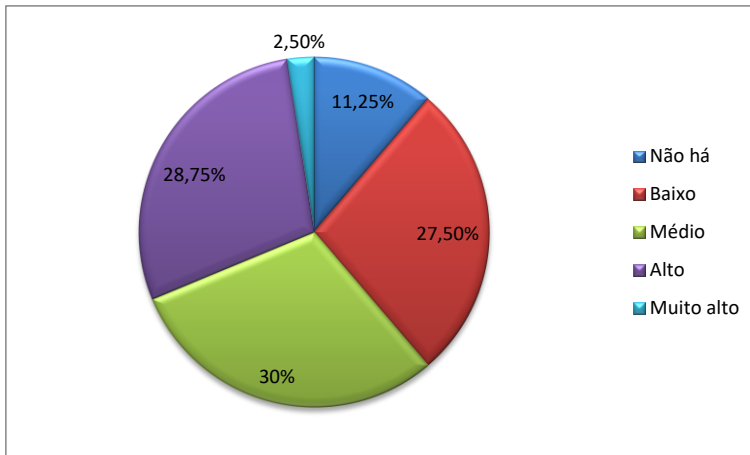
Gráfico 7 – Qualidade de vida no trabalho



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 7 apresenta como que o sujeito avalia a sua qualidade de vida no trabalho; 43,75% desses sujeitos disseram que a qualidade de vida é considerada média; 32,50% disseram ser alta; 20% avaliaram como baixa; 2,50% avaliaram como muito alta e apenas 1,25% dos colaboradores disseram que não há.

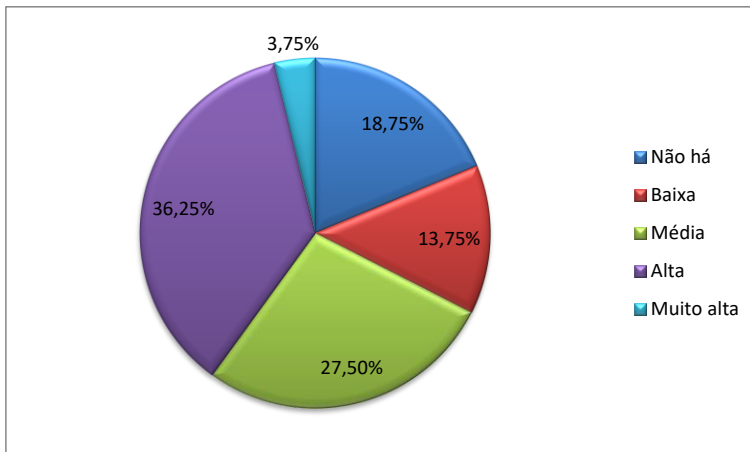
Gráfico 8 – Nível de valorização no trabalho



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 8 buscou avaliar o nível de valorização que o indivíduo afirma ter dentro do ambiente de trabalho; 30% disseram ser médio; 28,75% avaliaram como alto; 27,50% disseram ser baixa a sua valorização; 11,25% como não há e apenas 2,50% dos indivíduos avaliaram ser muito alta a sua valorização no ambiente de trabalho.

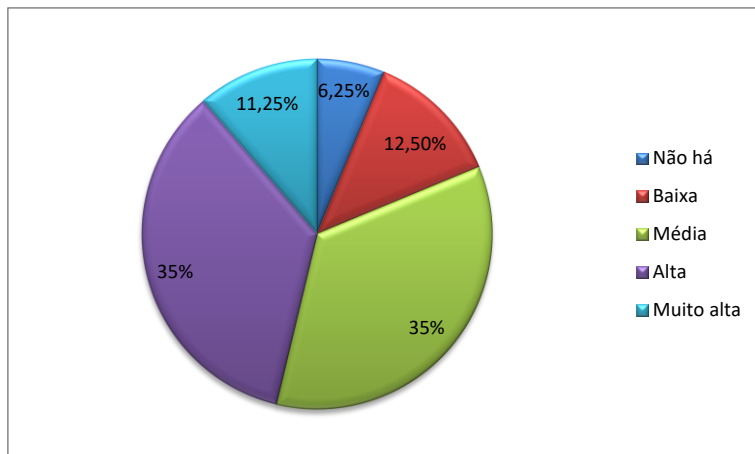
Gráfico 9 – Motivação para o trabalho



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 9 avalia a motivação do sujeito para o trabalho que realiza; 36,25% avaliaram ter uma motivação alta para o trabalho; 27,50% disseram ser média a motivação; 18,75% avaliaram como não há motivação para o trabalho; 13,75% como baixa e apenas 3,75% dos sujeitos avaliaram ter uma motivação muito alta.

Gráfico 10 – Impacto da qualidade de vida na motivação para o trabalho



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 10 representa o impacto da qualidade de vida dos sujeitos na motivação para o trabalho; 35% avaliaram como alta; 35% avaliaram como média; 12,50% disseram ser baixa; 11,25% avaliaram como muito alta e 6,25% que não há.

4 DISCUSSÃO

Pode-se interpretar através da pesquisa realizada com os colaboradores das duas organizações de *call center* que esses sujeitos trabalham sob um desgaste mental muito grande (GRÁFICO 2). E as empresas, na avaliação desses sujeitos, não demonstram preocupação com a saúde, bem-estar e com a qualidade de vida, podendo acarretar sérios danos à produção dos funcionários. É sabido que a atenção e o consequente investimento da organização no bem-estar de seus funcionários podem trazer impactos positivos à produtividade, pois, conforme Conte (2003), funcionários felizes, produzem mais.

Outro fator que chama a atenção é referente à avaliação dos colaboradores com a possibilidade de crescimento profissional (GRÁFICO 5). Metade dos sujeitos entrevistados disse que não há possibilidade de crescimento em sua área de atuação, o que pode desmotivar após certo tempo de trabalho. Conforme defende Chiavenato (2004), para haver crescimento pessoal é necessário que também haja crescimento profissional.

Esses sujeitos também avaliaram que não há investimento em inovações para proporcionar melhores condições de trabalho, o que pode se caracterizar em outro fator de desmotivação.

Quanto à qualidade de vida, para muitos colaboradores, pode-se perceber que não há através de sua avaliação, sendo esse um fator fundamental para o bom desempenho do funcionário e crescimento da empresa. Além da baixa qualidade de vida, avaliada por esses sujeitos, a falta de valorização no trabalho também tem forte destaque, apresentando posição elevada na pesquisa.

A classificação da motivação para o trabalho no setor como “alta” evidenciou resultado de 36,25% (GRÁFICO 9). No entanto, quando somadas e realizando uma média entre as porcentagens, “baixa”, “média” e “não há”, o resultado é de 60%, revelando falta de motivação apontada por mais da metade dos sujeitos entrevistados. Conforme Pacheco (2011), a motivação é um processo interior, individual e mutante. E se as questões relativas à qualidade de vida não forem devidamente consideradas, impactos negativos recairão sobre a motivação.

Os resultados também demonstram que 35% dos respondentes acreditam que o impacto da qualidade de vida sobre a motivação para o trabalho é considerado alto (GRÁFICO 10). Assim, se mais de 60% consideram a qualidade de vida no setor abaixo da média (GRÁFICO 7), os reflexos sobre a motivação e os consequentes impactos negativos sobre a produtividade podem ser esperados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa desenvolvida permitiu compreensões a respeito da influência da qualidade de vida sobre a motivação dos colaboradores de organizações de *call center*.

A qualidade de vida é considerada um fator de significativa importância para o indivíduo. Quando há o interesse da empresa em conhecer, considerar e buscar satisfazer as necessidades do trabalhador isso pode resultar em mais motivação –

fazendo com que o trabalhador tenha prazer em realizar suas atividades – agregando impactos positivos sobre a produtividade.

No decorrer desta pesquisa, foi possível observar que os sujeitos são submetidos a um tipo de atividade que produz desgaste mental considerável devido às muitas horas ao telefone, realizando cobranças ou atendendo reclamações, atividades que se traduzem em abordagens e conversas estressantes, que, muitas vezes, demandam assertividade permanente e desafiam o controle emocional.

Assim, pode-se depreender que há sim motivação para o trabalho em empresas de *call center*. Entretanto, essa motivação, que é variável de pessoa para pessoa, é dependente da atenção que a organização dedica às questões relacionadas à promoção da qualidade de vida do trabalhador, desde as mais simples às mais complexas.

É essencial que as empresas identifiquem as necessidades dos colaboradores e desenvolvam estratégias capazes de produzir melhorias reais e significativas na qualidade de vida de seus participantes. Nessa perspectiva, a criação de um programa de qualidade de vida em organizações desse tipo, parece fundamental, já que as implicações na motivação e os impactos sobre a produtividade são consequentes.

Os estudos relacionados à qualidade de vida e à motivação nas empresas de *call center* ainda permitem muitas outras possibilidades de investigação. A compreensão da influência da qualidade de vida sobre a motivação, ainda pode ser aprofundada e ampliada por meio de novas pesquisas que levem em conta a diversidade de características organizacionais do setor e outras variáveis relevantes.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, I.G; FRANÇA, A.C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de administração**, São Paulo: v.33, n.2, p.40-51, abril/junho 1997.

AMORMINO, S. A. **Qualidade de vida no trabalho dos operadores de telemarketing em call center**: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas. Dissertação de Mestrado. Pedro Leopoldo, Fundação Pedro Leopoldo, 2011.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **A motivação nas organizações**. São Paulo Atlas, 2006 – 216P.

CARVALHO, M. F. S. Gestão De Pessoas: Implantando qualidade de vida no trabalho sustentável nas organizações, **Revista Científica do ITPAC**, Araguaia, v.7, n.1, Pub.6, Janeiro 2014.

CENCI, C. M. B. Sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Revista de filosofia e Ciências Humanas**, v. 1, p. 87-104, 2000.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Gestão de Pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4 ed. São Paulo: Manole, 2014.

_____. **I Gerenciando com as Pessoas**: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CONTE, A. L. Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE BUSINESS**, N.7, NOV. 2003.

CORDEIRO, B. K. **O trabalho em call center**. A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Federal Fluminense, Instituto De Ciências Humanas e Filosofia, Departamento De Psicologia, Niterói, 2011.

DANTAS, E. B. **Telemarketing a chamada para o futuro**. São Paulo: Atlas, 2000, 301 p.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem psicológica. Tradução de Cecília Whitaker. São Paulo: Pioneira, 1992, 207p.

DETONI, D. J. **Estratégia de avaliação da qualidade de vida no trabalho**: estudos de caso em agroindústria. (Mestrado em engenharia de produção). Florianópolis: UFSC, 2011.

FERRÃO, R. G.; FERRÃO, L. M. V. **Metodologia científica para iniciantes em pesquisa**. 4 ed. Vitória: Incaper, 201, 254p.

FERREIRA, A. B. de H. **Minidicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001, 790p.

FIDALGO, D. M. **Qualidade de vida no trabalho**: Um estudo sobre o nível de satisfação dos funcionários de uma clínica de exames e diagnósticos por imagem. 2009. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/qualidade-de-vida-no-trabalho-estudo-sobre-o-nivel-de-satisfacao-dos-funcionarios-de-uma-clinica-de-exames-e-diagnosticos-por-imagem/15032>. Acesso em: 30 out. 2017

FRANÇA, A. C. L. Por melhores condições de trabalho. **Informativo da rede de gestão da qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: nº 02 maio/junho 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MAIA, C. S. B. **Supervisão em call center**. O Caminho para o Sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007 248p.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 14 ed. São Paulo: Saraiva 2011.

MORESI, E. **Metodologia da Pesquisa** – Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da informação. Universidade Católica de Brasília, 2003.

OLIVEIRA, P. M; FRANÇA, A. C. L. **Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho**: RAE – eletrônica. Fundação Getúlio Vargas. Escola de administração de Empresas de São Paulo, 2005.

PACHECO, L. Q. Motivação nas empresas de *call center*. **VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Agosto 2011**. Disponível em: <http://www.inovarse.org/node/73>. Acesso em: 20 out. 2017.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo: v. 08, nº. 1, p.23-35, janeiro/março. 2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2000.