

# **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo acerca do estresse ocupacional e o clima organizacional em operadores de telemarketing\***

**Ryanderson Willen Lopes Vieira\*\***  
**Edilson Silva Diniz\*\*\***

## **INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR FRANCISCANO**

### **RESUMO**

O presente artigo aborda como tema a Qualidade de Vida no Trabalho e o clima organizacional, um estudo relacionado sobre o estresse ocupacional em operadores de Telemarketing. Tem como questionamento identificar de qual modo o estresse do trabalho pode interferir no clima organizacional e a qualidade de vida e dos operadores de telemarketing. Buscou como objetivo entender compreender e identificar o estresse no âmbito empresarial em operadores de telemarketing. Desta forma para o alcance desse objetivo foi utilizado um referencial teórico baseado em grandes autores como: Roldand, Silva, Lopes e Comazzetto. Como método de estudo foi aplicada uma pesquisa básica, com a abordagem quantitativa, com aplicabilidade de um questionário, obtendo como resultado na coleta de dados cem respostas de funcionários da Empresa *Elo Contact Center*, pesquisa de campo deste estudo. Diante dos resultados que foram coletados, observa-se que a maioria dos funcionários é de público feminino, onde foi mensurado o nível de estresse vivido pelos operadores de telemarketing, através dessas análises pode ser identificada a maneira na qual esses funcionários buscam como forma de aliviar seus estresses tanto físicos, como mentais. Diante dessas informações coletadas, chegou-se a conclusão que o estresse está relacionado a vários fatores como boas condições de ambiente de trabalho, entre outras. Estando inteiramente ligada a qualidade de vida profissional e pessoal e o clima organizacional da empresa.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida. Clima Organizacional. Telemarketing. Estresse.

### **ABSTRACT**

This article deals with Quality of Life at Work and the organizational climate as a theme, a related study on occupational stress in telemarketing operators. Its question is to identify how work stress can interfere with the organizational climate and the quality of life of telemarketers. It sought to understand and identify stress in the business environment in telemarketing operators. In order to achieve this objective, a theoretical framework was used based on great authors such as: Roldand, Silva, Lopes and Comazzetto. As a study method, a basic research was applied, with a quantitative approach, with the applicability of a questionnaire, obtaining as a result in the data collection one hundred responses from employees of the Company *Elo Contact Center*, field research of this study. In view of the results that were collected, it is observed that most employees are female, where the level of stress experienced by telemarketing operators was measured, through these analyzes it can be identified the way in which these employees seek as a way to alleviate their stresses both physical and mental. Given these collected information, it was concluded that stress is related to several factors such as good working environment conditions, among others. Being entirely linked to the quality of professional and personal life and the organizational climate of the company.

**Keywords:** Quality of Life. Organizational Climate. Telemarketing. Stress.

---

\*Artigo científico apresentado ao Curso de Gestão em Recursos Humanos do Instituto de Ensino Superior Franciscano, para obtenção do Grau de Tecnólogo em Gestão em Recursos Humanos.

\*\* Graduanda do 4º período do Curso de Serviço Social do Instituto de Ensino Superior Franciscano.

\*\*\* Professora/ Orientadora Graduando em Administração pela FAMA e Mestre em Ciências da Educação, pela ESSE João de Deus, Lisboa-Portugal

## 1 INTRODUÇÃO

Preocupa-se com a qualidade de vida sempre fez parte da existência humana, nas últimas décadas, em especial no século XX, temas como de desenvolvimento sustentável, responsabilidade social e envelhecimento da população, descortinam-se novos paradigmas para a questão de Qualidade de Vida do Trabalho. Reflexões que a qualidade de vida implicaria em melhorar, manter e criar no ambiente de trabalho, condições psicológicas, físicas e sociais. O QVT era uma ação não reconhecida como responsabilidade do ambiente interno da organização, tanto por empregadores como por empregados. No decorrer da história, analisam-se na maioria das empresas ações paliativas aleatórias ou que sejam relativas às exigências de responsabilidade criminal e civil.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu para mensurar o grau de percepção da qualidade de vida das pessoas, e por esse caminho desenvolver métodos de eficiência para adequá-las em seus devidos meios a se sentirem melhor e satisfeitas com seu papel tanto nas rotinas de trabalho quanto na sua vida social. Para este propósito a temática da Qualidade de Vida do Trabalhador também se estende a levantamentos de riscos gerados no trabalho, ocupacionais, são questões relativas à saúde, carga mental, segurança do trabalho, esforços repetitivos, comunicação tecnológica e psicologia do trabalho, processos comportamentais, expectativas, entre outros, considerando o conjunto e a natureza das indagações em torno do tema, dos muitos conceitos e outros meios de discussão.

Segundo o que afirma Dessen e Paz (2010. p,1) o trabalho vem ser fundamental para a vida dos indivíduos, por contribuir para a sua sobrevivência e em consequente adequação ao mundo. Pôr as pessoas passarem várias horas no ambiente profissional, visto que em muitos casos, o trabalho é considerado sua segunda casa, para isso, é mais que necessário que este trabalhador possa se sentir à vontade.

Nesse sentido, põe-se em relevância, tratar em especial do estresse ocupacional que os trabalhadores de telemarketing são submetidos, em muitos casos negligenciados pelas empresas, visto que as empresas e organizações buscam a cada dia, um ambiente de trabalho mais humanizado e agradável, trazendo satisfação e resultando em um comprometimento eficaz do empregado. Assim sendo, para a causa em questão, os operadores de telemarketing por suas particularidades inerente a profissão, precisam de um olhar voltado a sua contextualização dentro do ambiente de trabalho, apontando melhoria das condições e em geral da saúde dos colaboradores.

No entanto, para melhor desenvolver a pesquisa foram necessárias algumas pontuações, divididos em capítulos ao longo da contextualização teórica. Na revisão bibliográfica serão abordadas primeiramente as definições sobre a evolução do trabalho, onde poderão ser mencionado sobre a saúde dos trabalhadores especialmente o estresse dos operadores de telemarketing, e por fim, conceituar a qualidade de vida no trabalho, em âmbito profissional e sua relação com o pessoal.

Considerando-se a relevância do tema abordado por este trabalho, o presente artigo tem como problema de pesquisa: de que modo o estresse no trabalho pode interferir na qualidade de vida dos operadores de telemarketing? Tal questionamento há de requerer tanto uma revisão bibliográfica quanto a utilização de mecanismos de observação ou coleta de informações capazes de permitirem que a temática investigada atinja o objetivo geral da pesquisa que é compreender e identificar o estresse no âmbito empresarial em operadores de telemarketing.

Para que o presente artigo atinja seus propósitos, necessário que se faça uma contextualização acerca das teorias e artigos existentes, cujo propósito será o de dar consistência técnica-científica a este trabalho. Neste sentido é requerida uma abordagem aos seguintes temas: Qualidade de Vida no Trabalho, clima organizacional, Estresse ocupacional em operadores de telemarketing e Gestão Estratégica de Qualidade, entende-se ser o caminho para a análise do problema suscitado neste artigo.

## **2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E CULTURA ORGANIZACIONAL**

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma série de práticas adotadas com o intuito de promover o bem-estar do trabalhador. A partir do momento em que as organizações entenderam que um ambiente de trabalho harmonioso com colaboradores felizes e motivados produz mais, aumentando a preocupação das empresas com a qualidade de vida no trabalho, passando a ser um dos maiores ativos. Assim, a QVT está diretamente ligada aos resultados das empresas e o índice de satisfação dos funcionários (RIBEIRO; SANTANA, 2015, p.76).

De acordo com Carvalho (2014, p.3) QVT é respaldada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre naturalmente nos ambientes em que os colaboradores literalmente estão interagidos com as atividades. Os indivíduos que desempenham os trabalhos com elevada variedade, autonomia, identidade de tarefas e um bom diálogo são capazes de obter uma satisfação pessoal significativa. Visto que os funcionários passam a maior parte do dia dentro da empresa, é extremamente importante que os profissionais sintam-se a vontade para exercerem suas atividades da melhor forma possível.

Para França (2014, p. 168), a QVT diz respeito à necessidade de valorização das condições de vida no local de trabalho, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento. É função do gestor é investir, focar nos recursos humanos, criar um ambiente de trabalho seguro, investir nos seus funcionários oferecendo treinamentos e cursos, propor ações internas de interação. Dessa forma, muitos ganhos em produtividade na empresa estarão relacionados à capacitação deste gestor, ou seja, a capacidade de visualizar que a QVT está intrinsecamente relacionada à produtividade.

Observamos que atualmente tem-se falado bastante sobre qualidade de vida no trabalho e, provavelmente, o assunto será cada vez mais discutido no futuro. Apesar de ser vista como uma forma de controle social, a verdade é que as empresas precisam organizar frequentemente seus ambientes de trabalho para garantir bem-estar aos colaboradores. Para Souza (2018, p. 2), não se trata que o problema de casa seja levado para o ambiente de trabalho, mas que aconteça o inverso, os problemas, receios, frustrações e angústias, são trazidos para dentro da sua própria casa, pois atinge aquele colaborador de tal forma, que ele não consegue diferenciar esses dois ambientes.

Nas palavras de Comazzetto (2016, p. 151), relata que a QVT humaniza a organização, por meio do trabalho, existente a possibilidade ao empregador de ter autonomia, fortalecimento, *feedback* e crescimento, além de outros fatores. Apesar de ser, grande aliada ao alcance de resultados positivos para a empresa, nem todos os problemas podem ser solucionados por um trabalho de QVT, mas sem dúvidas, pode chegar a melhores desempenhos para o colaborador e a empresa.

Conforme Vilas Boas e Morin (2013, p. 2), O sentido de trabalho tem ligação da forma que as pessoas compreendem sua passagem dentro da organização. De certo a QVT apresenta nesse viés, a ideia do sentido da valorização da qualidade de vida dos indivíduos ao seu ambiente de trabalho. Com grande foco no estado de bem-estar no ambiente de trabalho, pois nesse sentido existe uma identificação do trabalhador com a organização.

### 3 ESTRESSE OCUPACIONAL EM OPERADORES DE TELEMARKETING

Considera-se que o ambiente de trabalho dos operadores de telemarketing, seja prejudicial á saúde. Partindo da perspectiva de queixas feitas, como dores de pescoço e membros, grande tensão e desgaste da visão, que resultam alto índice de estresse. Em longo prazo, é considerável que o operador de telemarketing possa vir a apresentar problemas auditivos, em consequência de atendimento diariamente realizado (ROLDAN, 2017 p. 102).

Desempenhar a função de telemarketing está interligado com as tecnologias de inovadoras, que resulta em informação e interação, pois os operadores são nesse viés, responsáveis pela comunicação entre os envolvidos: empresa e cliente. Suas atividades podem ser selecionadas como ativas e receptivas. No ativo, os operadores são responsáveis de telefonarem para um determinado grupo e indicar produtos e serviços, já osreceptivo é o operador que recebe a chamada do cliente, aonde vão desde a interação cliente/empresa para um quadro de reclamação, que em consequência poderá ajudar a desencadear o estresse (FRANÇA, 2014, p. 166).

Estudos salientam que dinâmica relacionada aos fatores psicológicos e fatores humanos, exerce ligação com a saúde do trabalhador. Segundo Relvas (2013) apud Honorato e Oliveira (2018, p. 194) o corpo em geral, não foi adaptado para aguentar situações diariamente de alto estresse. Com isto, a necessidade de buscar mecanismos que ajude o trabalhador de telemarketing a lidar com sua jornada diária e exercer suas funções dentro da organização, é cada vez mais colocado em pauta.

O operador de telemarketing lida com um ambiente bem complexo, e suas percepções sobre o trabalho não são as melhores, com horários de trabalhos exaustivos, dificuldade no sistema de comunicação interna e seus *feedbacks*, o contexto emocional em lidar com a clientela muito exigente e em vezes desagradáveis. Para confirmação estudos sobre uma empresa de telefonia, teve como resultados a queixas em vários sentidos: distúrbios emocionais, insônias, sobrecarga, dores frequentes, entre outros (COMAZZETTO, 2016, p. 150).

Nesse aspecto Honorato e Oliveira (2020, p. 193) como forma de ajudar no combate ao estresse, empresas utilizam o monitoramento eletrônico de desempenho- MED, um programa computadorizado que obtém informações, analisa e faz emissão de relatórios contínuos sobre a produção dos funcionários, sua utilização embora turbulenta, estudiosa afirma que são úteis dentro do contexto tecnológico atualmente, em uma sociedade democrática, questionamentos relativos à utilização de monitoramento eletrônico, são sempre colocados em pauta.

Desta forma, revela-se necessário o estudo das relações de trabalho do profissional de telemarketing, para que gere bons resultados para a organização, assim como um olhar para o profissional em si, em caráter individual. O telemarketing é necessário em tempos tecnológicos, tratar de sua saúde mental e

física é função da empresa como ligação direta e da sociedade como ser social e tão eficiente na sua função profissional (MACHADO, 2015, P. 9).

O estresse ocupacional, segundo Soares e Miranda (2012, p. 192 - 204) é um processo no qual o indivíduo passa a ter reflexões de situações negativas sofridas no trabalho, gerando estressores e reações que são compostas por três fatores: estressores, fatores individuais e reações fisiológicas, psicológicas ou comportamentais. Todas ligadas ao que o funcionário passa no ambiente de trabalho, passando por altas cargas de estresse e desestimulando para buscar melhoria dentro da organização.

Desta forma, o ambiente de trabalho é responsável por desencadear as várias formas de estresse, podendo causar futuros transtornos nos funcionários, alterando de forma significativa seu bem estar físico e psicológico. Eventos vivenciados dentro e fora do ambiente de trabalho influência na saúde do mental e física do trabalhador, esse eventos são relativos ao cotidiano empresarial. Visa o equilíbrio de relação das percepções que terão os trabalhadores é necessário para que se chegue a um ambiente harmônico (BENKE; CARVALHO, 2013 p. 73).

#### **4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE QUALIDADE**

De certo, as necessidades humanas são diferentes, visto as raízes e cultura, de cada indivíduo, assim sendo levado em consideração para o QVT o contexto individual, sem levar em conta o meio que determinado indivíduo faz parte, mas não é o correto. Devem-se levar em consideração as questões individuais e organizacionais, somente assim poderá conhecer, para implantar um sistema de qualidade no trabalho, resultando pontos positivos para sobrevivência no meio comercial (HONORATO; OLIVEIRA, 2018, p. 194).

No início do século XX, a preocupação com a questão da qualidade dentro das empresas se faz relevante, mudando as formas de empresas planejarem, definirem, controlarem, melhorarem e demonstrarem qualidade, seguindo evoluções significativas e sempre em alinhamento com as mudanças econômicas, políticas e sociais. O pensar nas necessidades dentro da empresa e suas melhorias fazem om que a gestão estratégica de qualidade seja tão importante (MACHADO, 2015, P. 9).

Os sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) tem como propósito a aplicabilidade de mecanismos e métodos com o intuito de garantir padrões de qualidade e seguindo uma conformidade já estabelecida, demonstrando organização e preocupação com seus resultados e clientes. Nota-se que os questionamentos sobre a gestão de qualidade, já são bastante conhecidos e sua aplicação produz evolução da empresa junto ao mercado de trabalho (ASTIGARRAGA, 2015, p. 12)

Qualidade é ligada a melhoria em todos os setores, do político dentro da organização, aos financeiros e seus indicadores, passando pelo nível de satisfação. Assim sendo sua implementação de abordagem transversal, obriga as empresas a conhecer todos os requisitos dos seus *stakeholders*, para priorizar e considerar a partir desse ponto em tomadas de decisões futuras, para melhorar a relação dentro da empresa (ROCHA; ARAÚJO, 2016, p. 24).

Cabe ressaltar, que a adoção dos sistemas de qualidade por meio da certificação ISO 9001, ainda é bastante relevante para obtenção de vantagens competitivas, além de ajudar na redução de custos, gerenciamento de processos, valorização dos clientes, e grande avanço na imagem da empresa. Essas

abordagens de gestão estratégica se diferenciam segundo o setor de atuação e as variantes, mas é de suma importância sua implantação para melhoria qualitativa da empresa (ROLDAN, 2017 p. 101).

Por conta de um cenário de mudança contínua do mercado de trabalho e suas exigências, de certa forma, as mudanças afetam as organizações no que tange seu desempenho, rentabilidade e funcionamento. Este contexto empurram as empresas para melhorar a eficiência de suas práticas, obedecendo e inovando em estratégias para garantir a vantagem competitiva. Conclui-se que a gestão da qualidade é uma ferramenta de modo eficiente, entretanto, para sua aplicabilidade dependerá da visão da empresa, do empenho da gestão, da seriedade em observância aos resultados, da inclusão participativa dos funcionários, de toda uma avaliação na organização. Desmistificando assim, que a gestão de qualidade não é mais um trabalho, mas que é um recurso que ajuda apontando erros e melhorando as atividades da empresa (LOPES, 2014, p. 11-64)

## 5 METODOLOGIA

O desenvolvimento metodológico desta pesquisa ancora-se na busca de entender de que modo o estresse do trabalho pode interferir na qualidade de vida dos operadores de telemarketing da empresa *Elo Contact Center*, tendo como natureza a pesquisa básica. Sousa (2018, p.10) Para se examinar o que engloba a qualidade de vida no trabalho é necessário utilizar a forma descritiva e quantitativa, levantadas pelos profissionais que atuam nessas instituições, pois de forma descritiva se tem características pré-determinada.

A pesquisa é de caráter exploratório, pois visa maior familiaridade com o objetivo do trabalho, caracterizar, descrever os níveis de QVT (Qualidade de vida no Trabalho) dos operadores de telemarketing e o que desencadeia o estresse, por meio de pesquisa de campo, destinadas aos funcionários. Será realizada levando em conta perguntas semiestruturadas, fundamentadas pelo pesquisador ao conduzir a pesquisa, apresentando variáveis nas propostas e coletando dados, definindo uma tentativa de ideias para compreender a causa e efeito (MATIAS-PEREIRA, 2019, p. 90).

Conforme elucida Kripka, Scheller e Bonotto (2015, p. 57), o pesquisador na busca de dados, percorre vários caminhos, e faz uso de muitos instrumentos para a obtenção da análise do estudo e coleta de dados. O trabalho foi baseado a partir de instrumentos já firmados como livros, registros, e artigos científicos, onde serão utilizadas técnicas mais adequadas para a observação e interpretação da coleta de dados de acordo com a natureza do tema, em uma interligação de pesquisa bibliográfica e os resultados da pesquisa.

Assim, atendendo ao objetivo da pesquisa foi escolhida a abordagem quantitativa por entendermos que, adéqua-se à proposta investigativa, possibilita o contato por via de aplicabilidade de questionários, sendo aplicado por via de instrumentos confiáveis, diretamente para os funcionários. Destina-se primeiro a delinear as percepções das pessoas e suas influências, os fatores que desenvolvem competências, para a pesquisa, levando em conta os fins e os meios que estão inseridos (GIL; VERGARA, 2015, p. 78).

A pesquisa será feita na *Elo Contact Center*, uma empresa com mais de 10 anos no mercado, atuando nos serviços de *Call Center*. Para realizar a análise de resultados será aplicado questionário composto de 10 (dez) perguntas,

disponibilizado por via de redes sociais, e-mail e *WhatsApp* para 10 (dez) funcionários, em que os dados coletados, vão dar margens para avaliá-la os níveis de satisfação e estresse dos funcionários de telemarketing. As informações coletadas pelo preenchimento tem objetivo de fazer avaliação o nível de satisfação, e a existência de qualidade de vida no trabalho (RIBEIRO; SANTANA, 2015, p. 88).

## 6 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo serão disponibilizadas as informações obtidas através da pesquisa de campo e aplicação de questionário para 10 pessoas direta e indiretamente relacionadas com a empresa *Elo Contact Center*. Neste sentido, as respostas foram desenvolvidas com base em dados colhidos por meio do instrumento de pesquisa aplicado, serão apresentação os dados e análises obtidas em três pontos: Perfil Biológico, Perfil Profissional, Seleção e Valorização do trabalhador, objeto de estudo desta pesquisa.

### 6.1 Perfil Biológico

1. Gênero:  
100 respostas

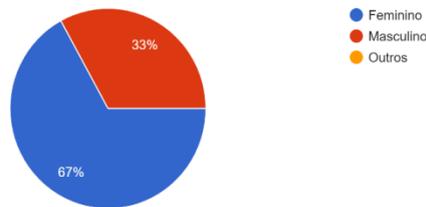


Gráfico 1: Perfil biológico. Fonte: elaborado pelo acadêmico (2021)

Conforme mostra a pesquisa, a maioria dos respondentes é do sexo feminino, apresenta uma interação maior desse público, tendo uma representatividade de 67%, entretanto temos uma porcentagem de 33% o gênero masculino, dentre os operadores de Call Center. Desta forma, podemos analisar que a mulher no mercado de trabalho tem ocupado espaços significativos. A pesquisa teve como resultados, a apresentação de estatística descritiva, com coleta de dados atingidos por meio dos respondentes, trazendo a avaliação e possibilidade para o pesquisador de compreender o problema do estudo que realizou. (IRIGARAY; VERGARA; ARAUJO, 2017, p. 78).

2. Idade:  
100 respostas

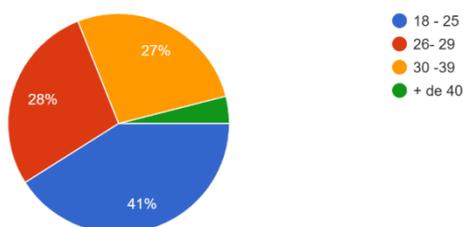


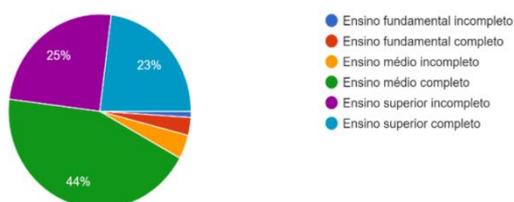
Gráfico 2: Perfil biológico - Idades. Fonte: elaborado pelo acadêmico (2021)

Ainda sobre o perfil biológico, temos dados referentes à faixa etária. Observaram-se variáveis entre os respondentes, sendo 41% a faixa de 18-25 anos, a faixa de 26-29, alcança a porcentagem de 28%, têm de 30-39, 27%, e representando a menor porcentagem, a faixa etária mais 40. Nesse sentido o maior número acalcado foi o que representa a pesquisa referente à faixa etária. Trazer o olhar para além das controvérsias das gerações, faz com que a pesquisa crie um ambiente importante e distinto de discursões através da visão e experiência de cada um (COMAZZETTO, 2016, p. 152).

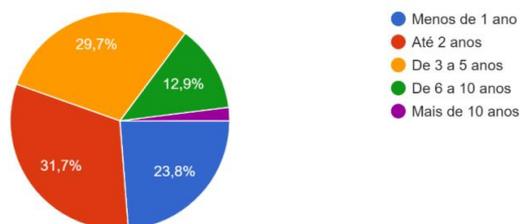
Desta forma, existem estudos que buscam a comparação do nível de estresse em homens e mulheres, e com grande índice, vence o gênero feminino. O fato se observa ao decorrer dos anos, onde apontam que o nível de estresse das mulheres, tende a ser maior por esta ter um sobrecarga de atividades, lidar com a sua vida pessoal e profissional não é tarefa que se consiga com facilidade, e em muitos dados, a vida acadêmica também ajuda na sobrecarga, a maioria com dupla jornada, no caso daquelas que tem filhos. (ASTIGARRAGA, 2015, p. 12).

## 6.2 Perfil escolar e tempo de atuação (Profissional)

3. Escolaridade:  
100 respostas



5. Tempo de atuação nesse cargo  
101 respostas



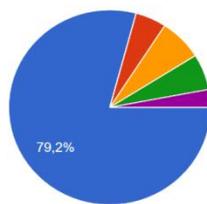
Conforme, demonstra a pesquisa, maioria dos entrevistados já concluíram o ensino médio alcançando uma porcentagem de 44%. Ocupam o gráfico acima o perfil escolar de ensino superior incompleto com margem de 25%, já no que diz respeito ao ensino fundamental temos 23%, dos perfis com ensino incompleto, Assim, ocupa o gráfico com porcentagens menores, os perfis de ensino fundamental e ensino médio incompleto. Demonstra o gráfico que chegar ao ensino superior ainda é uma grande desafio entre os quadros de profissionais que atuam nas empresas de telemarketing, muitos buscam pela sua carreira profissional mais promissora. Honorato e Oliveira (2018, p. 194).

Essa geração cresceu impactada com personalidade, creças, valores, sentimentos em relacionados à autoridade, ética profissional e a carreira destes indivíduos. Tendo em cada um, um grande período de mudanças significativas na sua trajetória de vida. Ou seja, em sua maioria, são profissionais que almejam crescimento rápido dentro da empresa, desejam adquirir e desenvolver competências e mais responsabilidades, em tomadas de decisões, assim, deseja participação, a sua inclusão, mas para isso deve também ser profissionais em suas funções, qualificar-se é necessário (DE OLIVEIRA; SOUSA, 2019, p.23).

### 6.3 Níveis de estresse dos Operadores de Telemarketing

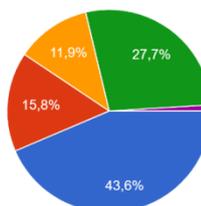
Nesse tópico será possível trabalhar mais inteiramente sobre a relação com objetivo do trabalho, os resultados foram:

16. Tenho fumado muito ultimamente  
101 respostas



● DISCORDO TOTALMENTE  
● DISCORDO PARCIALMENTE  
● CONCORDO TOTALMENTE  
● CONCORDO PARCIALMENTE  
● NAO SEI RESPONDER

20. . Como, bebo e/ou fumo como forma de aliviar minha tensão  
101 respostas



● DISCORDO TOTALMENTE  
● DISCORDO PARCIALMENTE  
● CONCORDO TOTALMENTE  
● CONCORDO PARCIALMENTE  
● NÃO SEI RESPONDER

Gráfico 5 - 6: Níveis de estresse. Fonte: elaborado pelo autor (2021).

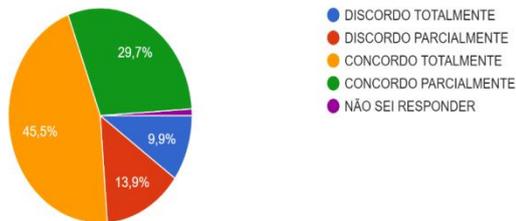
Em relação aos dados, temos em primeiro a análise sobre o uso de álcool e drogas como cigarro que os respondentes utilizam para relaxar, entre os resultados um 43,6% da amostra, responderam que discordam do uso de qualquer tipo de droga, sendo somente 15,8% dos respondentes discordam parcialmente sobre seu uso. Na faixa positiva temos um percentual de 11,9%, responderam que concordam com o uso, apenas 27,7% concordam parcialmente. Deste somente 1% não soube ou preferiram não optar.

Demuestra o resultado que os operadores da empresa têm grandes chances de buscar as drogas em critério licito para aliviar dores, ou estresses causados em seu dia-a-dia. O estresse nada mais é do que um desgaste físico e/ou mental, tendo este afetado boa parte da população, seja em sua vida pessoal ou no trabalho. Não saber lidar com o problema, faz com que essa pessoa busque o meio mais "fácil" para esquecer (DE SÁ, 2019, p. 76).

## 6.4 Avaliação dos fatores referentes aos sintomas estresse

6. Tenho sentido dores-de-cabeça, dores nas costas, dores no corpo.

101 respostas



7. Tenho tido insônia e/ou sinto dificuldade para relaxar/dormir

101 respostas

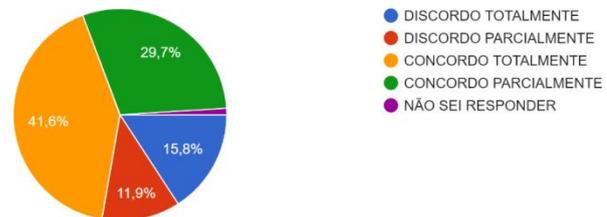


Gráfico 7- 8: Avaliação dos Fatores Relacionados ao estresse. Fonte: elaborado pelo autor (2021)

Como coletado no gráfico, existe semelhanças nos questionamento e nas respostas, visto o percentual obtido. No que tange ao gráfico 6, podemos identificar que 45,5% concordam totalmente que sentem dores de cabeça e dores nas costas e no que tange o gráfico 8, os respondentes manifestam que sentem insônia e muita dificuldade para dormir com uma porcentagem de 41,6%, podemos identificar nesse viés que esses fatores são apresentados com mais frequência pelo fato que o profissional de telemarketing passa horas sentado e com grandes dificuldade de manter postura por determinado tempo.

A criação de um sistema auto avaliativo permanente, liga-se a melhoria da empresa na busca de desempenho e resultados, assim como a eficácia das atividades em avaliar ciclos pequenos, detectando áreas e oportunizando melhorias. Assim a qualidade na sua visão estratégica, começa a ganhar contornos mais profundos na organização, os resultados adquiridos apresentarem retorno, tanto em critérios de atendimento ao cliente, como com seus empregados em geral (SOUZA, 2018, p. 2).

## 6.5 Condições de Trabalho e Clima Organizacional

12. Meu dia de trabalho me deixa completamente exausto(a) para quaisquer outras atividades.

101 respostas

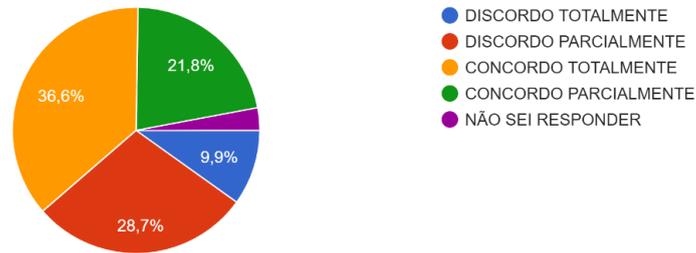


Gráfico 8: Condições de Trabalho. Fonte: elaborado pelo autor (2021)

Na pesquisa frente à condição de trabalho, observou-se que 36,6% sentem exaustão já no início do trabalho, e 28,7% discordam parcialmente, desta afirmação. Detectou-se que o cansaço físico, ajuda no estresse em relação ao trabalho, está relacionado a vários fatores, entre eles a má qualidade dos equipamentos utilizados pelos trabalhadores, em especial a cadeira, ou mesa que necessita ser confortável, e com qualidade mínima de trabalho.

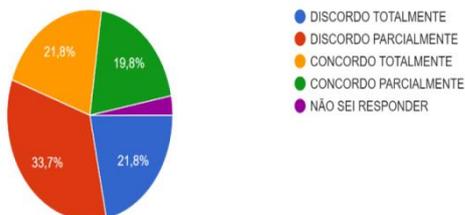
Observou-se ainda que os colaboradores ligam o clima organizacional como algo que possibilita que tornem ambientes mais leves e mais reconfortantes para as condições de trabalho e evitar o estresse.

O estresse ocupacional geram reações negativas e vem de condições opressoras, que passam os profissionais de telemarketing, passando a gerar contrapontos, e em muitos casos a qualidade e condições de trabalho em que estão envolvidos, podem somar ou diminuir com o estresse, permitindo evitar futuras doenças e gravidades resultantes desta experiência, as consequências podem aparecer também em curto ou longo prazo (ROCHA; ARAÚJO, 2016, p. 24).

## 6.6 Satisfação com o Trabalho

22. Não tenho satisfação em participar de nada relacionado ao trabalho

101 respostas



24. Meu trabalho tem sido uma fonte de insatisfação

101 respostas

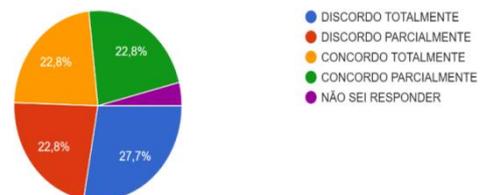


Gráfico 9 - 10: Satisfação do Trabalho. Fonte: elaborado pelo autor (2021)

Por fim, este tópico visa demonstrar de modo geral a satisfação que o operador de Telemarketing da empresa *Elo Contact Center*, tem como contentamento em relação ao trabalho. Temos, por tanto, gráficos bem equilibrados no que tange a Satisfação em participar de atividades no trabalho, 37,7 discordam totalmente, ao mesmo tempo em que 21,8 concordam totalmente. Já no questionamento quanto à satisfação em geral, apresentou a pesquisa um empate 22,8% discordam totalmente e 22,8% concordam totalmente.

Desta forma, os operadores de telemarketing tem grande desafio todos os dias, pois seu trabalho envolve muita atenção, oferecendo diversos produtos e serviços, sendo por vezes são muitos cobrados, o trabalho executado envolve muita atenção, o nível de cobrança é controverso a estrutura oferecida, aflorando assim o estresse do funcionário. A satisfação é ligada vários fatores, dentre estes, os ligados nesse estudo. O estresse ocupacional relaciona-se com o dia-a-dia, que são afetadas pela globalização. Na atualidade relatos frequentes e queixas sobre desgaste físico e mental, são em sua maioria ocasionadas por tensões, sendo neste viés normal os trabalhadores sofrerem estresses negativos e positivos (MACHADO, 2015, P. 9).

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, optou-se por compreender de que modo o estresse no trabalho pode interferir na qualidade de vida dos operadores de telemarketing, tendo como objetivo a pesquisa apresentada, compreender e identificar o estresse no âmbito empresarial em operadores de telemarketing. Sendo possível investigar as variáveis que entusiasma inteiramente na Qualidade de Vida no trabalho, a partir da utilização da pesquisa de campo, tendo como fonte a empresa *Elo Contact Center* do ramo do telemarketing situada em São Luís do Maranhão.

Com o intuito de obter os resultados almejados na pesquisa, foi necessário aplicação de questionário, realizou-se entrevista semiestruturada, chegando a 100 repostas confiáveis, na perspectiva de aprofundar sobre esse fenômeno do estresse em operadores de telemarketing e sua qualidade de vida, sendo a pesquisa dividida em níveis de estresse, avaliação, condições e satisfação dos colaboradores, todos voltados para análise de dados.

Constatando-se na avaliação e nos níveis de estresse que os operadores de *call Center* em sua maioria usam algum tipo de mecanismo de dopagem, como álcool ou cigarro para aliviar a pressão, causada pelo estresse no trabalho. No sentido da avaliação, é necessário frisar que as organizações devem privilegiar uma visão de excelência dentro do ambiente empresarial percebem seus colaboradores mais felizes e muito mais satisfeitos.

Podemos assim dizer, que quanto mais se investe em qualidade, os resultados são altamente satisfatórios e as organizações conseguem atingir suas metas e garantir o seu sucesso. Nota-se que não cabe somente à empresa a responsabilidade de manter um ambiente de trabalho prazeroso e agradável, mas todos. Desta forma, no item relacionado a condições de trabalho, os resultados apontavam para melhorias, que vão das cadeiras em que se apoiam os colaboradores, até os equipamentos utilizados, pois neste sentido o setor de recursos humanos tem papel fundamental nesse processo.

No entanto, percebe-se ainda, quando em seu ponto de satisfação do operador de telemarketing que a empresa *Elo Contact Center*, precisa trabalhar os níveis de satisfação quanto à empresa em seu aspecto geral. Precisa-se entender que a profissão de operador de telemarketing é por si só cansativa, pois passam horas utilizando dos sentidos essenciais, audição e visão. Por tanto, um colaborador satisfeito, conseguirá desempenhar seu papel com excelência e muita qualidade, para isso a empresa deve trabalhar essa relação de troca empregado/empresa.

A pesquisa feita aprofundou os conhecimentos a cerca da Qualidade de Vida do Trabalhador em operador de telemarketing, chegando a resultados satisfatórios em nível de conhecer aspectos do estresse que permeiam esses trabalhadores. Contudo, é de suma importância que se construa outros estudos para o referido tema, visto a complexidade das abordagens trabalhadas. Assim, restou-se claro que para alcançar satisfação, precisa que o indivíduo se identifique e realize aspirações, além de satisfazer necessidades, para somente assim, modificar o ambiente que o permeia, seja ele profissional ou social.

## 9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASTIGARRAGA, Raul Rotondano. **Retenção de Talentos da Geração Y** nas organizações. 2015.

BENKE, M. R.; CARVALHO, E. **Estresse X Qualidade de vida nas organizações: um estudo teórico**. Pós-graduação em Recursos Humanos, Universidade de Rio Verde, FESURV, 2013.

BOAS, Ana Alice Vilas; MORIN, Estelle M. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS DOCENTES DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR NO BRASIL. 2018.

CARVALHO, Maria de Fátima de Souza. "**Gestão de pessoas: implantando qualidade de vida no trabalho sustentável nas organizações**", Revista científica do ITPAC, Araguaína, v.7, n.1, pub.6, janeiro 2014.

COMAZZETTO, Letícia Reghelin, et al. A Geração Y no Mercado de Trabalho: um Estudo Comparativo entre Gerações. **Psicologia: Ciência e Profissão**, jan./mar., Vol.36 Nº 1, 145-157. 2016.

DESSEN, Marina Campos; PAZ, Maria das Graças Torres da. **Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade**. *Psicologia: teoria e pesquisa*, v. 26, n. 3, p. 1, 2010.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GIL, Antonio Carlos; VERGARA, Sylvia Constant. Tipo de pesquisa. **Universidade Federal de Pelotas. Rio Grande do Sul**, 2015.

HONORATO, A. E. O.; OLIVEIRA, A. M. B. **Estudo de satisfação no trabalho de atendentes de telemarketing**. Administração de Empresas em Revista, v. 18, p. 49-72, 2018.

IRIGARAY, Hélio Arthur Reis; VERGARA, Sylvia Constant; ARAUJO, Rafaela Garcia. **Responsabilidade Social Corporativa: o que revelam os relatórios sociais das empresas**. Organizações & Sociedade, v. 24, p. 78, 2017.

KRIPKA, R. M. L.; SCHELLER, M.; BONOTTO, D. L. Pesquisa documental na pesquisa qualitativa: conceitos e caracterização. Revista de investigaciones UNAD, Bogotá – Colombia, v. 14, n. 2, jul./dez. 2015, p. 57.

LOPES, Janice Correia da Costa. **Gestão da qualidade**. Tese de Doutorado. 2014.

MACHADO, Pedro Guilherme Basso; RIBEIRO, Pamela Jeane Vaz. **O estresse em profissionais do setor de teleatendimento**. Anais do EVINCI-UniBrasil, v. 1, n. 4, p. 1939-1951, 2015.

MATIAS-PEREIRA, José. Uma avaliação das políticas públicas de incentivo a inovação tecnológica no Brasil: a Lei do Bem. **Parcerias Estratégicas**, v. 18, n. 36, p. 221-250, 2015.

DE OLIVEIRA, Gleyson Soares; SOUSA, Hercilio de Medeiros. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam a produtividade nas organizações. **Revista Campo do Saber**, v. 4, n. 2, 2019.

DE SÁ, Alan Barion et al. Avaliação da satisfação dos clientes de uma empresa do setor de serviços, através do modelo Kano e da matriz de importância x desempenho. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 10, n. 4, p. 73-86, 2019.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. **Qualidade de Vida no Trabalho: Fator Decisivo para o Sucesso Organizacional**. Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu. Jun. 2015, Vol 02, nº 02, p. 75-96.

ROCHA, Jusélia Correia; ARAÚJO, Giovana Fernandes. Percepção do estresse em operadoras de telemarketing. **ID on line REVISTA DE PSICOLOGIA**, v. 10, n. 32, p. 18-27, 2016

ROLDAN, Vivianne Pereira Salas; DE SOUZA FERRAZ, Serafim Firmo. **Práticas de gestão da qualidade, estratégias competitivas e desempenho inovador na indústria de transformação brasileira**. Revista Ibero Americana de Estratégia, v. 16, n. 1, p. 99-118, 2017.

SOARES, B. L.; MIRANDA, R. F. **Análise de fatores estressores percebidos por policiais militares da área administrativa**. Perspectivas em Psicologia, v. 16, n. 2, p. 192-204, jul./dez. 2012.

SOUZA, Cecília Barreto. **Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho de profissionais de telemarketing no Triângulo Mineiro**. 2018. 29 f. Trabalho de

Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2018