

## **FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE PROFISSIONAIS DE TELEMARKETING NO TRIANGULO MINEIRO**

Autora-Discente UFU/FACES: **Cecília Barrêto Souza**  
(ceci.barreto\_souza@hotmail.com)

Orientadora UFU/FACES: **Prof<sup>ª</sup>. Me. Kelly Aparecida Silva**  
(kelly.silva@ufu.br)

### **RESUMO**

Este estudo tem por objetivo analisar através de percepções a qualidade de vida dos profissionais de telemarketing. Para esse fim, foi aplicado um questionário estruturado com questões focadas na existência ou não da qualidade de vida no trabalho segundo modelo de Walton no ambiente organizacional que esses profissionais estão inseridos. No processo de análise, foi realizada uma comparação entre pergunta chave com as demais questões propostas para a avaliação da qualidade de vida no trabalho que por fim foram descritas. Os resultados permitiram concluir a existência de fatores determinantes no que diz respeito a qualidade de vida desses profissionais. No que se refere ao objetivo principal da pesquisa, concluiu-se que as ações propostas caso implantadas, podem aumentar o nível de satisfação desses profissionais, consequentemente elevando os níveis de produtividade.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho, Fatores Determinantes, Modelo de Walton, Percepções, Telemarketing.

## 1. INTRODUÇÃO

Por se tornar cada vez mais exigente, o mercado profissional pode promover uma contínua tensão, justificada pelo excesso de recursos disponíveis para trabalhar, o que pode impactar também na vida pessoal do funcionário. A falta de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o desemprego colaboram para o surgimento de eventuais patologias, dentre as mais decorrentes estão o estresse psicológico, lesões por esforços repetitivos, distúrbios psíquicos e alimentares, dores corporais, lesões nas cordas vocais, dentre outros.

O ambiente organizacional requer que sua equipe profissional esteja atenta e motivada primando no cumprimento de metas e estratégias pré-estabelecidas com foco no desenvolvimento sustentável e rentável do negócio. A tentativa de conciliação entre trabalho e estudo, pode gerar impactos em outras áreas da vida, privando-os do convívio familiar e do lazer, pois seu tempo em sua grande parte é dedicado no aprimoramento dos estudos e técnicas frequentes para que resultados satisfatórios de produtividade sejam alcançados.

O telemarketing é caracterizado como um conjunto de atividades que envolvem tecnologia, sistemas de informática, mídias e setores de telecomunicações, geralmente nas áreas de vendas, cobranças, suporte e atendimento ao cliente e tem como objetivos principais a proximidade e interação entre clientes e empresas. No setor de atendimento ao cliente a grande concorrência, faz com que as empresas inovem cada vez mais para permanecer no mercado, buscam profissionais comprometidos e engajados com o negócio onde se portam como “os donos do empreendimento”, se dedicam ao máximo para satisfazer o cliente e as metas e estratégias organizacionais. Já no ambiente externo às incertezas econômicas e políticas, tornam-se mais dinâmicas e exigentes, fazendo com que haja uma cobrança maior dos conhecimentos e habilidades de seus colaboradores.

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 Guiseline (1996) falar sobre QVT é pensar no caminho da longevidade como principal aspecto, além de suprir todas as necessidades básicas, melhorar o estilo de vida, por meio de vínculos com hábitos saudáveis, realizando atividades físicas, tendo relacionamento estáveis e duradouros, dieta saudável, entre outros.

Diante do cenário apresentado, surge o interesse em pesquisar a qualidade de vida no trabalho dos profissionais de telemarketing, localizada no Triângulo Mineiro, como meio de identificar os fatores que interferem em sua percepção de qualidade de vida. Para tanto, emerge o seguinte questionamento: Quais os fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho dos profissionais de telemarketing no triângulo mineiro?

Assim, o objetivo geral do presente estudo reside em diagnosticar a existência da qualidade de vida no trabalho desses profissionais, os modelos de melhoria do ambiente organizacional voltado à gestão de pessoas e discutir os aspectos que podem influenciar na qualidade de vida, posto que, uma vez satisfeitos estes indivíduos tendem a ser mais produtivos.

Os objetivos específicos foram desenvolvidos contemplando o objetivo geral, que consistem em identificar e analisar as variáveis determinantes da QVT percebida pelos profissionais de telemarketing no triângulo mineiro utilizando o modelo teórico de Walton (1973), comparar a QVT percebida entre esses profissionais e determinar os pontos críticos que devem ser priorizados em prol da melhoria da qualidade de vida no trabalho.

A fim de alcançar os objetivos propostos, o presente estudo contribui em apontar os benefícios da qualidade de vida no trabalho tanto para a empresa quanto para os trabalhadores, como resultado busca-se demonstrar se trabalhadores motivados e satisfeitos são mais produtivos, o que beneficia a empresa em vários aspectos de produtividade, gerando resultados eficazes para toda a organização. Para verificar os efeitos resultantes dessas patologias e enxergando as pessoas como uma vantagem competitiva, torna-se necessário priorizar a qualidade de vida no trabalho propondo ações que visem a redução de tensões que impactam o colaborador e, conseqüentemente, toda a organização, o que pode motivar a queda de produtividade e eficiência.

Este trabalho está estruturado em capítulos onde este primeiro é composto pela introdução com a exposição do tema, o problema da pesquisa, os objetivos, justificativa e contribuição. Na sequência encontra-se no segundo capítulo está a fundamentação teórica envolvendo o contexto histórico, Qualidade de Vida no Trabalho e modelo Walton.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste capítulo, serão apresentadas abordagens teóricas referentes ao conceito de qualidade de vida e seu contexto histórico, fatores determinantes do mesmo segundo a concepção do modelo de Walton e os benefícios que a boa prática da qualidade e vida no trabalho pode refletir na produtividade de seus colaboradores.

### **2.1 Contexto histórico**

Segundo Vasconcelos (2001) a preocupação com a Qualidade de Vida sempre permeou a existência humana, com outros títulos e conceitos como a ecologia, acredita-se que o homem é um elemento responsável pela preservação da natureza e dos insumos que ela oferece, mas sempre buscando conceitos voltados para o bem estar dos indivíduos na execução de suas atividades laborais, esses estudos remontam aos ensinamentos de Euclides (300 a.c) e tinham como objetivos melhorar as técnicas de cultivo dos agricultores às margens do rio Nilo.

Rodrigues (1999) acredita que a QVT interfere no modo de vida do homem desde a sua existência. Por volta do ano 287 A.C., consideravam-se importantes os ensinamentos da Geometria de Euclides de Alexandria e a Lei de Alavanca proposta por Arquimedes, ambas utilizadas na intenção de melhoria das atividades desempenhadas pelos agricultores que trabalhavam as margens do Nilo, que uma vez aplicadas, tinham como resultado a diminuição dos esforços físicos e conseqüentemente melhora assim a sua qualidade de vida.

Para Bondiolo e Mulato (2013) estudos sobre Qualidade de Vida no trabalho iniciaram na década de 30 com o aparecimento da escola das Relações Humanas, contrariando as ideias defendidas por conceitos taylorista e fordista, pois não focava apenas no processo produtivo, mas também nos indivíduos e no ambiente de trabalho. Esses estudos tinham como objetivo principal a busca contínua de lucratividade e produtividade.

Conforme Ribeiro e Santana (2015) o movimento de estudos sobre Qualidade de Vida surgiu na década de 50, no pós-guerra, na Inglaterra através do psicólogo Eric Trist, que em seu tempo se destacava em estudos voltado ao desenvolvimento organizacional. Para os autores, os estudos do psicólogo e sua equipe concentraram em determinar a relação entre a organização e o trabalhador e os fatores que levavam uma pessoa a produzir de modo satisfatório nas empresas. A abordagem sócio técnica foi o pontapé inicial na Inglaterra para pesquisas voltadas a esse

tema, com o trabalho de Eric Trist, foi possível analisar e diagnosticar as causas de conflitos interpessoais em mina de carvão após a implantação e reorganização do trabalho (MACEDO, 2004).

Para Ferreira et al (2009, p.320) “historicamente, a QVT tem sido abordada com base em diferentes perspectivas analíticas expressas por distinções com base em pressupostos norteadores, visão de ser humano, concepção de trabalho, diversidade de indicadores e enfoques de gestão”.

Segundo Andrad (2012) foi somente nos meados dos anos 60 que o interesse pela pesquisa da QVT retomou e a partir daí foram desenvolvidos estudos e conceitos com propósitos de melhorias na forma em que o trabalhador executava as suas tarefas diárias, tendo como foco principal a saúde e o bem estar geral. Bondiolo e Mulato (2013) corroboram que a QVT ganha força no mesmo período, em razão da necessidade de melhoria da eficiência organizacional priorizando o indivíduo e propiciando-lhe Qualidade de Vida no Trabalho, através dos ensinamentos da Escola das Relações Humanas, que trazia conceitos de Abraham H. Maslow, a pirâmide das necessidades básicas e Frederick Herzberg a teoria dos fatores que consistia em identificar o que motiva e satisfaz o colaborador.

Bondiolo e Mulato (2013) completam que o novo modelo de escola aposta na teoria em que as necessidades humanas estão diretamente relacionadas aos fatores higiênicos e motivacionais, necessidades individuais de cada trabalhador e no enriquecimento de tarefas. Segundo Forno e Finger (2015) estudos sobre QVT têm mais de meio século, mas a partir da década de 70 as grandes organizações passaram a ver com outros olhos a qualidade de vida de seus colaboradores investindo na melhoria das condições de trabalho e conseqüentemente a busca pela competitividade ante aos concorrentes.

Contudo Tolfo e Piccinini (2001) o primeiro ciclo de estudos relacionados ao QVT durou até o ano de 1974, onde os pesquisadores focaram nas preocupações econômicas em virtude do aumento da inflação e a crise energética do petróleo, visando à sobrevivência das organizações, tornando secundários os interesses dos funcionários. Os autores afirmam ainda que somente a partir de 1979 que as pessoas passaram a demonstrar interesse e preocupação com a qualidade de vida no trabalho, pois as indústrias norte-americanas vinham apresentando quedas constantes e baixo rendimento de competitividade em face das grandes indústrias japonesas.

Para Medeiros (2007) somente na década de 80 os estudos e pesquisas voltadas a qualidade de vida no trabalho ganharam forças, em razão do sucesso e crescimento econômico japonês, pois eles utilizavam técnicas de gerenciamento que visavam o aumento da competitividade internacional, despertando a curiosidade dos estudiosos a entenderem melhor esse novo modelo de administração.

Nos anos 90 o termo Qualidade de Vida no Trabalho passou a ser discutido em todos os ramos da sociedade, tanto a nível acadêmico, com estudos dos conceitos relativos ao tema nas organizações e os programas de qualidade total e no campo empírico as pessoas discutiam e participavam para construção de um ambiente organizacional capaz de gerar qualidade de vida (OLIVEIRA, 2010).

Para Oliveira (2010) estudos referentes a QVT no Brasil começaram com alguns estudos, ainda influenciados por modelos estrangeiros, uma preocupação nova no país, sendo que na segunda metade dos anos 80, em Minas Gerias e Rio Grande do Sul, realizada pelas pesquisadoras Ana Cristina Limongi França e Eda Conte Fernandes, tendo a última desenvolvido o primeiro modelo de QVT nos pais.

## 2.2 Qualidade de vida no trabalho

Existem alguns fatores que determinam a Qualidade de Vida no Trabalho, os quais vêm sendo perseguidos pelas empresas com o propósito de melhorar sua operacionalidade a partir da satisfação e motivação dos colaboradores.

A QVT envolve um conjunto de tais como entusiasmo com o trabalho que está sendo executado, possibilidade de carreira, se o trabalho que está sendo feito está sendo reconhecido e valorizado, salário e benefícios oferecidos, relacionamento interpessoal, ambiente psicológico e humano saudáveis, liberdade na tomada de decisões, dentre outros, segundo Chiavenato (2010).

Qualidade de Vida no Trabalho é um termo que envolve muitos conceitos como satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios oferecidos, o relacionamento entre a equipe e a organização, a dispersão do ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de atuar e responsabilidade na tomada de decisões e a possibilidade de estar engajado e de participar ativamente da organização, ou seja, conceitos esses que destaca sempre as pessoas e seu ambiente, adequando melhorias e desenvolvendo práticas de trabalho.

Diversos estudiosos como Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Nadler e Lawler (1983); Fernandes (1996); Limongi-França (1996) vem ao longo do tempo tentando aprimorar os conceitos de forma que fique evidenciado as razões para designação do termo, esclarecendo assim de forma óbvia como o indivíduo está situado dentro da sua organização de trabalho. Segundo Beraquet (2005), o conceito do termo Qualidade de Vida vem evoluindo desde sua descoberta passando por diversas abordagens, cujo foco evidencia a reação individual do trabalhador, suas experiências no trabalho e a melhoria das condições do ambiente para seu desenvolvimento.

Para Moraes (2006) a Qualidade de Vida no Trabalho vem sofrendo alterações ao longo do tempo devido à falta de consenso acerca do conceito de qualidade de vida no trabalho, gerou alterações entorno dos seus enfoques históricos demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1: Evolução de Qualidade de Vida no Trabalho-QVT

Década de 60	São enfatizados aspectos da reação individual do trabalhador às experiências de trabalho
Década de 70	Ambientes de trabalho melhorados visando à satisfação do trabalhador
Década de 80	QVT ligada à produtividade e à qualidade total
Década de 90 e início do ano 2000	Evidencia a dimensão humana do trabalho, homem como ser biopsicossocial.

Fonte: Adaptado de Moraes, 2006, p.13.

Moraes (2006) afirma que a QVT está ligada as necessidades básicas humanas como sentimentos, satisfação, percepção de sua qualidade de vida como, por exemplo, a ausência de doença e também a recursos matérias como salário, moradia própria, ou seja, liberdade de conseguir qualquer coisa que se tenha vontade e saúde para tal.

Bondiolo e Mulato (2013, p.25) definem Qualidade de Vida no Trabalho como um conjunto de políticas desenvolvidas pela área de Recursos Humanos da empresa voltados para a satisfação, bem estar geral e saúde para que os trabalhadores desenvolvam suas atividades de forma satisfatória.

Segundo Chiavenato (2004) a Qualidade de Vida no Trabalho compreende não só aspectos físicos e ambientais como por exemplo a ergonomia, ferramentas de trabalho em bom estado entre outros, mas também os aspectos psicológicos presentes no local de trabalho, como por exemplo um relacionamento interpessoal saudável e responsabilidade da tomada de decisões. Nesse sentido faz se necessário analisar todas as variáveis que interferem na percepção de qualidade de vida dos trabalhadores (RIBEIRO e SANTANA, 2015).

Atualmente há uma relação entre o indivíduo e o trabalho que mensura a QVT. MARTINS, (2010) afirma que a QVT deve procurar socializar o ambiente empresarial, abrangendo os cargos, as convivências entre os indivíduos e as políticas presentes. Logo, a prioridade concentra-se no equilíbrio entre trabalho e lazer, fazendo com que a organização supere a expectativa de bem-estar do trabalhador em todos os ambientes que ele atue. Dessa forma irá conceder um vínculo forte, onde o indivíduo se sentirá bem tanto em seu lazer, como em seu trabalho, passando a ter uma relação melhor com as pessoas e com atividade que executa.

Na concepção de Walton (1973) dentro das organizações, a QVT deve ter como objetivo principal a transformação do ambiente organizacional em um ambiente mais humanizado onde o trabalho envolve em conjunto relativo, um grau de autonomia e responsabilidade do cargo, recebimento de *feedback* sobre o desempenho, tarefas adequadas, variedade no serviço, desenvolvimento das atividades e grau de evolução pessoal do indivíduo. A finalidade é obter um ambiente de trabalho que seja tão bom para as pessoas quanto para a saúde econômica da empresa.

Conforme estudos realizados o que se evidencia é que a Qualidade de vida no Trabalho engloba inúmeras variáveis que interferem na qualidade de vida percebida dos trabalhadores, demonstrado no quadro 2: Variáveis que influenciam a qualidade de vida dos trabalhadores.

Quadro 2: Variáveis que influenciam a qualidade de vida dos trabalhadores.

1	Renda capaz de satisfazer às necessidades pessoais e sociais
2	Orgulho pelo trabalho realizado
3	Vida emocional satisfatória
4	Auto- estima
5	Imagem da empresa junto à opinião pública
6	Equilíbrio entre trabalho e lazer
7	Horários e condições de trabalhos sensatos
8	Oportunidades e perspectivas de carreira
9	Possibilidade de uso do potencial
10	Respeito aos direitos
11	Justiça nas recompensas

Fonte: Quadro adaptado de Karpinski e Stafano, 2008, p.3 apud Sucesso 1998.

Logo, a Qualidade de Vida no Trabalho vem ganhando papel cada vez mais importante nas estratégias das organizações, pois a partir do momento em que as empresas começaram a perceber que o seu maior capital é o ser humano, compreenderam que quando as pessoas estão integradas e satisfeitas em seus processos, tendem a ser mais produtivas.

### **2.3 Ambiente de trabalho dos operadores de telemarketing**

O ambiente organizacional pode influenciar na percepção da Qualidade de Vida dos trabalhadores, a exemplo se o ambiente profissional é organizado, com layout eficiente, mobiliário e equipamentos ergonômicos para o desempenho de suas funções, estes tenderão a ser eficientes e conseqüentemente poderão gerar melhores resultados às empresas.

Segundo Galvão (2012) as leis que regulamentam a saúde do trabalhador no Brasil começam a ser esboçadas após a promulgação da Constituição Federal de 1988 no artigo 196 coloca que “a saúde é um direito de todos, e dever do Estado garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco da doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

Segundo Batiz et al (2009) o posto de trabalho onde os operadores de telemarketing executam suas atividades cotidianas necessitam de mudanças urgentes em razão dos riscos que os trabalhadores estão expostos em seu exercício profissional, devido a intensidade que executam suas tarefas e também ao grau de atenção que são obrigados a ter, isso faz com que estes profissionais estejam expostos a desgastes físicos e psicológico.

A atividade dos operadores de telemarketing tem sido um dos principais motivos de estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho devido ao grande número de reclamações, moléstias ou transtornos. Entre outros, têm sido detectados transtornos do sistema muscular, cefaleias, transtornos do sono e do apetite, transtornos nervosos e fadiga visual e problema nas cordas vocais.

Battisti et al (2005) afirma que muitas vezes sem o trabalhador perceber executam movimentos repetitivos, gerando sobrecarga em tendões, articulações e músculos, fazendo com que apareçam doenças relacionadas ao trabalho.

Doenças relacionadas ao trabalho são responsáveis por gerar desgaste, não apenas ao indivíduo. Uma das vertentes de Qualidade de Vida demonstra que a ausência de doença é um fator primordial para tal percepção, mas também para as empresas e para o Estado, onde uma pessoa em idade economicamente ativa afastada de suas obrigações por patologias ocupacionais ocasiona grande dispêndio de recursos para sua cura, para a empresa com a contratação de um substituto e para o INSS com pagamentos de auxílio doença (TEIXEIRA et al, 2009).

Vale ressaltar que além de doenças físicas que impedem o trabalhador de executar suas atividades, Ballone (2008) ressalta que o desgaste emocional a que os operadores são submetidos é uma das condições mais importantes para a determinação dos transtornos relacionados ao estresse, como depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias e doenças psicossomáticas.

### **2.4 Modelo de Walton**

Para pesquisa e avaliação da QVT dentro das organizações foram criados vários processos de diagnóstico, todos com o propósito de identificar como as empresas estão procedendo mediante

a implantação de ações voltadas para o bem estar do trabalhador no ambiente organizacional. O modelo de Walton foi criado em 1973 com propósito de avaliar a qualidade de vida no trabalho e medir o quanto o indivíduo está satisfeito no trabalho e fora dele.

O modelo de Walton traz questões elementares da situação de trabalho consideradas importantes para o estudo de QVT, incluindo fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e também à remuneração sem, no entanto, ignorar os demais (VIEIRA,1996)

Segundo Oliveira (2010) Walton afirma que muitos aplicam as premissas de Qualidade de Vida no trabalho com muita frequência para demonstrar como fatores ambientais podem proporcionar aos trabalhadores QVT, nesse sentido Walton propôs uma ferramenta de mensuração de QVT constituído por oito fatores, o modelo contribui para ampliação de pesquisas em diversos ambientes de trabalho de diferentes setores da economia.

A compensação justa e adequada é o primeiro dos oito fatores apresentados no modelo proposto por Walton. Para Vasconcelos (2001) a obtenção do salário adequado vem da equidade, sendo prevista a comparação dos diferentes cargos existentes na empresa (equidade interna) e pelo mercado, onde a comparação é realizada com os mesmos cargos, mas com empresas concorrentes para a adequação (equidade externa). Segundo Rodrigues (2011), a verdadeira compensação pelo serviço executado ocorre pelo conjunto de diferentes variáveis como relações entre salários e fatores como experiência e responsabilidade; relações entre salários com talento ou habilidade; pela demanda existente ou pela média de salários das pessoas em questão. No quadro 3 apresentam-se as oito dimensões de QVT proposta por Walton.

Quadro 3: Dimensões de QVT proposta por Walton

Critérios	Indicadores de QVT
Compensação justa e Adequada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidade interna e externa</li> <li>• Justiça na compensação</li> <li>• Partilha de ganhos de produtividade</li> </ul>
Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de trabalho razoável</li> <li>• Ambiente físico seguro e saudável</li> <li>• Ausência de insalubridade</li> </ul>
Uso e desenvolvimento de Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomia</li> <li>• Autocontrole relativo</li> <li>• Qualidades múltiplas</li> <li>• Informações sobre o processo total do trabalho</li> </ul>
Oportunidade de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilidade de carreira</li> <li>• Crescimento pessoal</li> <li>• Perspectiva de avanço salarial</li> <li>• Segurança de emprego</li> </ul>
Integração social na Organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência de preconceitos</li> <li>• Igualdade</li> <li>• Mobilidade</li> <li>• Relacionamento</li> <li>• Senso Comunitário</li> </ul>
Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direitos de proteção ao trabalhador</li> <li>• Privacidade pessoal</li> <li>• Liberdade de expressão</li> <li>• Tratamento imparcial</li> <li>• Direitos trabalhistas</li> </ul>



O trabalho e o espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel balanceado no trabalho</li> <li>• Estabilidade de horários</li> <li>• Poucas mudanças geográficas</li> <li>• Tempo para lazer da família</li> </ul>
Relevância social do trabalho na vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagem da empresa</li> <li>• Responsabilidade social da empresa</li> <li>• Responsabilidade pelos produtos</li> <li>• Práticas de emprego</li> </ul>

Fonte: Oliveira, 2010 p. 24 apud WALTON, 1973 *apud* FERNANDES (1996: 48).

O segundo fator são condições de segurança e saúde no trabalho onde analisa a jornada de trabalho e ambiente físico. Chiavenato (2010) afirma que esses fatores bem estabelecidos se ligam diretamente com o bem-estar e a saúde dos indivíduos. Dando ênfase, Vasconcelos (2001) entende que além da jornada ou carga de trabalho, bem como o ambiente saudável, os recursos adotados para realização de tarefas também são fatores que estão incluídos na condição favorável do trabalhador. O autor conclui afirmando que esse fator apresenta e analisa as condições reais de trabalho executado pelos indivíduos.

Rodrigues (2011) apresenta como sugestões para o melhor aproveitamento desse fator, as condições físicas no ambiente de trabalho que reduz aos mínimos riscos com acidentes e doenças; horários bem definidos o que reforça uma jornada normal e padronizada; limite de idade, quando a tarefa executada é destrutiva para o bem-estar dos indivíduos cuja faixa etária está abaixo ou a cima da média permitida.

O terceiro fator é a utilização e desenvolvimento de capacidades, enquanto fator determinante do modelo proposto por Walton visa o uso e o desenvolvimento da capacidade de cada indivíduo dentro da organização. Vasconcelos (2001) enfatiza que esse fator objetiva proporcionar ao trabalhador autonomia e autocontrole de sua função através da obtenção de informações de todo processo. Nesse sentido, satisfaz as necessidades do trabalhador pelo uso de suas habilidades aproveitando todo o seu capital intelectual e lhe proporcionando posteriormente, uma retroalimentação de seu desempenho para o esclarecimento de seus resultados obtidos durante todo processo.

O quarto fator é apontado como oportunidade de crescimento contínuo e segurança também é um dos fatores elencados no modelo de Walton o qual tem como objetivo o crescimento do indivíduo dentro da organização. Vasconcelos (2001) explica que para aplicação desse fator é necessário que a empresa disponibilize políticas de ascensão à carreira com possibilidade de crescimento contínuo e segurança no emprego.

Segundo Rodrigues (2011) e Vasconcelos (2001), o quinto fator integração social na organização busca analisar as oportunidades de maneira igualitária sem haver qualquer tipo de preconceito em relação às variáveis: sexo, classe social, idade, aparência física, dentre outras formas de discriminação. Logo, contribui de maneira efetiva para a integração total das pessoas cultivando sempre o bom relacionamento.

O constitucionalismo é o sexto fator proposto pelo modelo, o qual tem por objetivo analisar como e quando são cumpridos os direitos que o empregado tem perante a instituição. Rodrigues (2011) enfatiza em relação a este fator como aquele que possui um dos aspectos mais significativos da visão de Walton, pelo fato de abordar o direito de privacidade, o direito de posicionamento e o direito de tratamento justo para todas as pessoas e em todos os assuntos. Chiavenato (2010) complementa afirmando que este fator abrange ainda, as normas e regras

estabelecidas pela organização, os direitos e deveres adquiridos pelos colaboradores, e os recursos ditos contra decisões arbitrárias tendo em vista um clima democrático da organização.

Já o sétimo fator trabalho e espaço total da vida implicam no equilíbrio entre a vida dentro e fora do trabalho. Sobre isso Chiavenato (2010), se posiciona afirmando que o trabalho não deve ocupar todo o tempo e energia do indivíduo, em função de sua vida particular composta pela família, lazer e atividades comunitárias.

A relevância social da vida no trabalho é o último fator proposto pelo modelo de Walton. Esse fator busca analisar o grau de reconhecimento que o trabalhador traz da empresa para sua vida social. Chiavenato (2010) entende que o trabalhador deve sentir orgulho de seu trabalho e que a empresa deve atuar de forma coerente, com uma imagem positiva perante toda sociedade. Segundo ele a empresa também deve demonstrar uma responsabilidade por seus produtos e serviços oferecidos, por suas práticas de emprego, assim como regras bem definidas de funcionamento e uma administração eficiente. Rodrigues (2011) explica que muitas empresas atuam de forma irresponsável quando não valorizam a carreira e o trabalho de cada trabalhador afetando diretamente sua autoestima.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre os conceitos abordados e o modelo de Walton (1973) que enfatiza os critérios de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. Em sequência foi feito por meio de pesquisa descritiva o levantamento dos operadores de telemarketing no triângulo mineiro. Posteriormente foi elaborado um questionário estruturado, visando a identificação dos fatores determinantes na Qualidade de Vida no Trabalho desses profissionais.

O questionário contém perguntas que foram elaboradas para permitir o diagnóstico do ambiente organizacional e a percepção sobre a QVT desses colaboradores. O mesmo foi aplicado no período de janeiro de 2017 a fevereiro de 2017. Segundo Lakatos & Marconi (2001): questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença e influência do entrevistador.

Para examinar o que abrange a qualidade de vida no trabalho foi utilizada a forma descritiva e quali-quantitativa, composta pelos profissionais que atuam nessas instituições, pois foi descrito as características da população pré-determinada, tendo como fonte principal o questionário aplicado na coleta de dados.

Esta pesquisa é constituída sob forma de estudo de caso, pois o problema sugerido não tem uma solução pré-defina. Foi analisada as evidencias, posteriormente, desenvolver argumentos lógicos e por último avaliar e propor soluções. Para Yin (1994) estudo de caso é: “uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não são claros e evidentes, podendo ser usadas múltiplas fontes e evidências”.

Com base no modelo de Walton (1973) os dados foram analisados de acordo com cada categoria, onde elas se dividem em: Compensação Justa e Adequada; Condições de Segurança e Saúde no Trabalho; Utilização e Desenvolvimento das Capacidades; Oportunidade de crescimento contínuo e segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; Trabalho e espaço total de vida; Relevância Social da Vida no Trabalho. Essas informações estarão contidas em um questionário fechado e estruturado que serão respondidos pela população da pesquisa, ou seja, os operadores de telemarketing no triângulo mineiro.

### **3.1 Caracterização da amostra**

O presente estudo foi realizado com 93 indivíduos, que já passaram do período de experiência e aceitaram participar da pesquisa espontaneamente. A amostra selecionada, estava inserida em uma empresa do setor de telecomunicações composta apenas pelos operadores que prestam serviço de atendimento ao cliente (SAC).

A forma de trabalho desses operadores reside no atendimento receptivo, onde o cliente entra em contato através dos canais de atendimento a fim de esclarecer eventuais dúvidas ou problemas relacionados com os produtos e serviços oferecidos pela respectiva empresa. Os operadores possuem uma jornada de trabalho diária de 6 horas e 20 minutos totalizando 38 horas semanais, tendo direito a dois intervalos de 10 minutos e um de 20 minutos, o horário para usufruir desses intervalos é pré-determinado pela empresa e uma folga semanal, podendo ser no sábado ou no domingo que também é estabelecida pela empresa.

### **3.2 Etapas e instrumentos da pesquisa**

Primeiramente foi apresentado a finalidade da pesquisa para cada um dos colaboradores através de uma abordagem direta onde eles informaram o seu perfil de uma rede social e posteriormente foram reunidos em grupo fechado que continham as instruções necessárias para o preenchimento do questionário, e através desse grupo formado nas redes sociais os próprios operadores tinham a liberdade de colocarem e apresentarem a pesquisa para outros colegas inseridos no mesmo ambiente, pela técnica de amostragem conhecida como bola de neve.

O questionário apresentou um total de 32 perguntas que estão relacionadas ao modelo de QVT proposto por Walton: Compensação Justa e Adequada; Condições de Segurança e Saúde no Trabalho; Utilização e Desenvolvimento das Capacidades; Oportunidade de crescimento contínuo e segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; Trabalho e espaço total de vida; Relevância Social da Vida no Trabalho, além disso os operadores também responderam questões de cunho sociodemográfico, como sexo, idade, estado civil e tempo e de profissão.

## **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

### **4.1 Análise de perfil do funcionário**

A partir dos questionários aplicados, foi possível construir o perfil da amostra analisada considerando as seguintes características: faixa etária, sexo, tempo de profissão e estado civil. Constatou-se que, dentre os 93 operadores de telemarketing da empresa selecionada no triângulo mineiro, 79,6% possuem idade entre 18 a 30 anos, 20,4% de 31 a 50 anos e nenhum dos pesquisados diz ter mais de 50 anos. Entre os respondentes da pesquisa, percebeu-se que a maior parte são do sexo feminino, correspondendo a 58,1% do total da amostra, enquanto os 41,9% restantes compõem o sexo masculino. Com relação a esse item, é possível mensurar que dos 93 operadores de telemarketing, 69,9% possui menos de 5 anos de profissão porém já passaram pelo período de experiência, 29% possuem de 5 a 10 anos de profissão e 1,1% possui mais de 10 anos de profissão. Quanto ao estado civil, por sua vez, foi verificado que dentro da

amostra, 68,8% dos operadores de telemarketing são solteiros, 23,7% são casados, 1,1% são divorciados e 6,5% escolheram a pela opção outros. A análise geral dos perfis dos operados de telemarketing demonstra, que com relação a faixa etária dos 93 respondentes 79,6% possuem predominantemente idade entre 18 a 30 anos. O estudo também aponta que relacionado ao sexo, quase 60% dos respondentes são do sexo feminino. Quanto ao tempo de profissão, dos 93 operadores de telemarketing, praticamente 70% estão inseridos na profissão em tempo inferior a 5 anos; e em relação ao estado civil, percebe-se também que a maior parte, cerca de 68,8%, são solteiros.

## 4.2 Avaliação do Modelo de Walton

Com base no Modelo de Walton (1973) foram analisados os dados de acordo com cada categoria, onde elas se dividem em: Compensação Justa e Adequada; Condições de Segurança e Saúde no Trabalho; Utilização e Desenvolvimento das Capacidades; Oportunidade de crescimento contínuo e segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; Trabalho e espaço total de vida; Relevância Social da Vida no Trabalho. Para fazer uma relação das questões que o modelo propõe, foi elaborada uma questão chave onde o operador avaliou a qualidade de vida do trabalho que está representada na Tabela 1:

Tabela 1: Avaliação Qualidade de Vida no Trabalho

Nível de Satisfação	Frequência	Frequência (%)
Muito Insatisfeito	12	12,9
Insatisfeito	47	50,5
Nem satisfeito nem insatisfeito	25	26,9
Satisfeito	8	8,6
Muito Satisfeito	1	1,1

Fonte: Resultado da Pesquisa.

### 4.2.1 Compensação Justa e Adequada

Após a constatação do nível de satisfação dos funcionários, considerada a questão-chave da pesquisa os dados foram correlacionados com as perguntas correspondentes a cada fator do Modelo de Walton. O primeiro deles, expresso na Quadro 4, refere-se a Compensação Justa e Adequada do funcionário e foi composta por quatro questões direcionadoras.

Quadro 4: Correlação entre questão chave e as perguntas referente ao critério Compensação Justa e Adequada.

Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?						
Questões direcionadoras/Conceito		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
A1 (%)	Sim	-	-	3,15	-	-
	Em parte	-	5,37	9,68	-	-
	Não	12,9	45,16	15,05	7,5	1,1
A2 (%)	Sim	-	-	1,1	7,52	-
	Em parte	-	4,3	15,05	1,1	-
	Não	12,9	46,23	10,75	-	1,1
A3 (%)	Sim	2,15	39,79	14,97	-	6,45
	Em parte	1,1	5,37	11,82	-	1,1
	Não	9,67	5,37	1,1	-	1,1
A4 (%)	Sim	-	17,02	5,36	6,45	-
	Em parte	2,15	23,65	19,35	1,1	-
	Não	10,75	9,67	2,15	1,1	1,1

Fonte: Resultado da Pesquisa.

Na questão A1, no que diz respeito se o salário é compatível com as funções e tarefas que são desempenhadas, das 59 pessoas que avaliaram a QVT como muito insatisfeitas ou insatisfeitas,

58,06% disseram que o seu salário não é compatível, ou seja, um pouco mais da metade de toda a amostra e apenas 5,37% responderam que em parte. Mesmo as 9 pessoas que avaliaram a QVT como muito satisfeitas ou satisfeitas nenhuma delas está de acordo com o salário recebido. As demais pessoas consideram que o salário é em partes compatível.

Na questão A2, se o salário recebido é suficiente para satisfazer as necessidades pessoais, os 59 profissionais que avaliaram a QVT como muito insatisfeitos ou insatisfeitos, 59,13% diz que o salário não é suficiente para satisfação das necessidades pessoais e a único respondente que avaliou a QVT como muito satisfeito, também diz que a remuneração não está sendo suficiente. Os 8 profissionais que avaliaram a QVT como satisfeitos, apenas 7,52% diz que a remuneração recebida é suficiente para satisfazer as necessidades pessoais.

Se tratando de equidade interna, onde foi questionado na questão A3 se a empresa fornece salário justo e adequado se comparado aos colegas de profissão, independente da avaliação de QVT como insatisfeitos ou satisfeitos, 63,3% dos operadores de telemarketing, consideram ter equidade salarial interna. Avaliando a equidade externa, na questão A4 os pesquisados que avaliaram a QVT como insatisfeitos ou muito insatisfeitos, 20,42% acredita que o salário que vem sendo pago não é compatível se comparado a outras empresas do mesmo setor, para essa questão dos 93 pesquisados, 46,25% diz que o salário é compatível em partes.

Walton afirma que a remuneração paga aos funcionários “é necessária para atender as necessidades pessoais, sociais e econômicas do trabalhador. Todas as questões que foram apresentadas para avaliar o item compensação justa e adequada, grande maioria dos respondentes dizem estar insatisfeitos com o salário que vem sendo pago, dessa forma, esse item deve ser revisado pela organização em que os operadores de telemarketing estão inseridos com o intuito de melhorar os fatores relacionados a remuneração dos funcionários, pois, funcionários que conseguem satisfazer as suas necessidades pessoais, tendem a serem mais motivados e produtivos.

#### 4.2.2 Condições de Segurança e Saúde no Trabalho

O segundo fator apontado por Walton refere-se às condições de segurança e saúde no trabalho, e está apontado no Quadro 5, correlacionado com a questão chave do QVT pré-estabelecida pelo presente estudo.

Quadro 5: Correlação entre questão chave e as perguntas referente ao critério Condições de segurança e saúde no trabalho

Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?						
Questões direcionadoras/Conceito		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
B1 (%)	Sim	1,1	20,43	16,12	7,52	-
	Em parte	2,15	23,65	10,75	1,1	-
	Não	9,67	6,45	-	-	1,1
B2 (%)	Sim	-	2,15	4,3	6,45	-
	Em parte	-	12,9	18,27	2,15	-
	Não	12,9	35,48	4,3	-	1,1
B3 (%)	Sim	-	8,6	9,67	6,45	-
	Em parte	-	27,95	12,9	1,1	-
	Não	12,9	13,97	4,3	1,1	1,1

Fonte: Resultado da Pesquisa.

Na questão B1 foi questionado se a jornada de trabalho se adequa as necessidades dos operadores de telemarketing, dos 93 respondentes, apenas 33,37% independente da avaliação de QVT como insatisfeitos ou satisfeitos diz que a jornada de trabalho não se adequa às suas

necessidades. Até mesmo os 47 respondentes que avaliaram a QVT como insatisfeitos, 20,43% dizem estar satisfeitos com a jornada de trabalho estabelecida e 23,65% responderam esse item como em parte.

Na questão que avalia se a organização fornece condições e sentimento de bem estar (B2), pode-se verificar que dos 59 respondentes que avaliaram a QVT como muito insatisfeitos ou insatisfeitos, 48,38% não sentem sentimento de bem-estar no trabalho que vem sendo realizado. Dos que 8 respondentes que avaliaram a QVT como satisfeitos, apenas 2,15% dizem sentir sentimento de bem-estar e mesmo estando insatisfeitos dos 47 operadores que avaliaram a QVT dessa forma ainda temos 12,9% que também sentem sentimento de bem-estar no trabalho que está sendo realizado.

Na última questão proposta para avaliar o critério condições de segurança e saúde no trabalho, a questão B3 avalia se empresa proporciona conforto e condições satisfatórias, com bons instrumentos, equipamentos e material didático, os 47 operadores que avaliaram a QVT como insatisfeito, 13,97% consideram que a empresa não oferece conforto e instrumentos para desenvolver seu trabalho de forma adequada e 27,95% opinaram que em parte. Percebe-se também que dos 9 operadores que avaliaram a QVT como satisfeitos ou muito satisfeitos 2,2% considerem que faltam materiais e instrumentos necessários e que falta condições para a execução das tarefas diárias.

Walton acreditava que as condições do ambiente em que os trabalhadores irão executar as suas atividades no que se refere ao espaço físico, uma jornada de trabalho compatível com as atividades do trabalhador e os instrumentos e materiais necessários para a execução das tarefas, são fatores determinantes para se ter Qualidade de Vida no Trabalho.

#### 4.2.3 Utilização e Desenvolvimento das Capacidades

A terceira dimensão ou fator expresso por Walton corresponde à utilização e desenvolvimento das capacidades. Para compor a análise, foram utilizadas três questões direcionadoras que posteriormente foram correlacionadas com a questão principal ligada à QVT. O resultado obtido está apontado no Quadro 6.

Quadro 6: Correlação entre questão chave e as perguntas referente ao critério Utilização e Desenvolvimento das Capacidades

Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?						
Questões direcionadoras/Conceito		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
C1 (%)	Sim	-	3,22	1,1	8,6	-
	Em parte	-	23,65	20,43	-	-
	Não	12,9	24,58	5,37	-	1,1
C2 (%)	Sim	-	3,22	1,1	6,45	-
	Em parte	1,1	10,75	11,82	2,15	-
	Não	11,82	36,55	13,97	-	1,1
C3 (%)	Sim	7,52	45,16	19,35	8,6	1,1
	Em parte	-	3,22	6,45	-	-
	Não	5,37	2,15	1,1	-	-

Fonte: Resultado da Pesquisa.

A questão C1 que analisa o quão o operador está satisfeito com as atividades que estão sendo desempenhadas e satisfação com os resultados pelo trabalho desenvolvido, constata-se que de um total de 59 profissionais que avaliaram a QVT como insatisfeitos ou muito insatisfeitos, 37,48% não estão satisfeitos com os resultados obtidos no trabalho e 23,65 avaliaram em parte.

Dos 93 operadores, apenas um avaliou a QVT como muito satisfeito mas para esse ponto o mesmo não está de acordo e nem satisfeito com o trabalho e os resultados que vem sendo alcançados. Dos 25 operados que avaliaram a existência da QVT no trabalho como nem satisfeitos e nem insatisfeitos, apenas 1,1% diz se sentir realizado com as atividades e resultados alcançados.

Quanto a utilização das suas habilidades e competências onde foi questionado na questão C2, dos 59 operadores que avaliaram a QVT como insatisfeito ou muito insatisfeito, 48,37% admite que essa profissão não oportuniza a utilização das habilidades e competências dos profissionais de telemarketing e novamente o único respondente que avaliou a QVT como muito satisfeito também acredita que não é possível utilizar todas as habilidades e competências no exercício da profissão. Dos 8 profissionais que avaliaram a QVT como satisfeito, 6,45% utilizam todas as suas habilidades e competências e 2,15% optaram pela opção em parte.

Sobre o recebimento constante de feedback onde foi questionado na questão C3, dos 93 operadores de telemarketing, 81,73% garantem que essa prática é comum dentro da organização independente da avaliação da QVT como muito insatisfeito, insatisfeito, muito satisfeito ou satisfeito.

Com base nas respostas dos pesquisados, é possível verificar que grande parte dos operadores de telemarketing dizem não fazer o uso de suas habilidades e competências no exercício da profissão. Fazendo um comparativo desse item com o a idade dos funcionários é possível verificar que dos 93 operadores de telemarketing, 51 que informaram que não faz uso de suas habilidades e competências e possuem idade entre 18 a 30 anos. Outro dado que chama atenção é que dos 93 profissionais, 75 possui menos de 5 anos ou de 5 a 10 anos de tempo de profissão e afirmaram que o recebimento de feedback é constante.

#### 4.2.4 Oportunidade de crescimento contínuo e segurança

O Quadro 7 apresenta o resultado encontrado após correlação da dimensão de Oportunidade de Crescimento Contínuo e Segurança.

Quadro 7: Correlação entre questão chave e as perguntas referente ao critério Oportunidade de Crescimento Continuo e Segurança

Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?						
Questões direcionadoras/Conceito		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
D1 (%)	Sim	1,1	2,15	6,45	7,52	-
	Em parte	1,1	32,25	19,35	1,1	-
	Não	9,67	16,12	1,1	-	1,1
D2 (%)	Sim	-	3,22	4,3	7,52	-
	Em parte	1,1	20,43	18,27	1,1	-
	Não	11,82	26,88	4,3	-	1,1
D3 (%)	Sim	1,1	2,15	4,3	7,52	-
	Em parte	-	16,12	18,27	-	-
	Não	11,82	32,25	4,3	1,1	1,1

Fonte: Resultado da Pesquisa.

A questão D1 analisa se existe oportunidade de carreira para os profissionais de telemarketing dentro da organização, os 47 profissionais que avaliaram a QVT como insatisfeito e os 25 que avaliaram como nem satisfeito e nem insatisfeito, 32,25% e 19,35% respectivamente, avaliaram esse item como em parte, o que pode ser reflexo de metas alcançadas, disponibilidade de horários e comportamento. Apenas 17,22% independente da avaliação da QVT avaliaram que dentro da organização existe a possibilidade de carreira.

Sobre a organização oferecer planos de desenvolvimento e capacitação profissional, na questão D2 dos 47 profissionais que avaliaram a QVT como insatisfeito 26,88% acredita que a organização não oferece essas condições, 20,43% avaliaram como em parte e 2,15% como sim. Os 8 profissionais que avaliaram a QVT como satisfeito, 4,3% acredita que a organização oferece meios de desenvolvimento e capacitação, 18,27 em parte e um grupo 4,3% não. O grupo que avaliou a QVT como muito insatisfeito, 11,82% também acredita que a organização não oferece as condições necessárias para desenvolvimento e capacitação profissional.

A última questão proposta para avaliar essa categoria, busca entender se durante o exercício da profissão o trabalhador se sente estável e seguro. Dos 93 profissionais, apenas 15,07% afirmaram que se sentem seguros, independente da avaliação da QVT como insatisfeito ou satisfeito, 34,39% em parte e 50,57% como não.

Um dado que chama atenção é que para a categoria oportunidade de crescimento contínuo e segurança, o único respondente que avaliou a QVT como muito satisfeito respondeu as três perguntas propostas como não. Walton afirma que se a organização oferece oportunidade de crescimento e segurança no trabalho isso promoverá um desempenho favorável a mesma.

#### 4.2.5 Integração Social na Organização

O quinto fator apontado por Walton refere-se à Integração Social na Organização, e está apontado no Quadro 8, correlacionado com a questão chave do QVT pré-estabelecida pelo presente estudo.

Quadro 8: Correlação entre questão chave e as perguntas referente ao critério Integração Social na Organização

Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?						
Questões direcionadoras/Conceito		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
E1 (%)	Sim	3,22	35,48	16,12	7,52	1,1
	Em parte	1,1	9,67	7,52	-	-
	Não	8,6	5,37	3,22	1,1	-
E2 (%)	Sim	1,1	4,3	5,37	6,45	-
	Em parte	2,15	21,5	15,15	1,1	-
	Não	9,67	24,73	6,45	1,1	1,1
E3 (%)	Sim	-	3,22	1,1	6,45	-
	Em parte	3,22	20,43	22,58	1,1	-
	Não	9,67	26,88	3,22	1,1	1,1
E4 (%)	Sim	1,1	24,73	17,20	8,60	-
	Em parte	2,15	20,43	9,67	-	-
	Não	9,67	5,37	-	-	1,1

Fonte: Resultados da Pesquisa.

Quanto ao relacionamento interpessoal questionado na pergunta E1, tivemos um resultado satisfatório, dos 93 operadores de telemarketing que responderam ao questionário, 63,44% afirma que existe companheirismo e respeito entre os colegas de trabalho independente da avaliação da QVT dentro da organização. Porém, na questão foi avaliada a interação entre eles na elaboração e desenvolvimento de projetos em comum E2, dos 93 profissionais 43,05% afirma que essa prática não é vivenciada entre eles e 30,9% em parte, independentemente do nível de avaliação da QVT.

Na questão E3, os profissionais de telemarketing responderam se o estilo gerencial é capaz de estimular a participação de todos os membros do grupo na tomada de decisões, os 47 operadores



de telemarketing que avaliaram a QVT como insatisfeito, 20,43% avaliaram essa questão como em parte e 26,88% não estão satisfeitos e não se sentem estimulados com o estilo gerencial.

A última questão proposta para avaliar essa categoria, está relacionada como respeito pelas ideias e opiniões sugeridas pelos profissionais de telemarketing dentro da organização, na questão E4, dos 47 operadores que avaliaram a QVT como insatisfeito, 24,73% afirmaram que existe respeito as ideias sugeridas e opiniões emitidas dentro da organização e mesmo estando insatisfeitos, apenas 5,37% desse grupo avaliaram como não. Dos 8 profissionais que avaliaram a QVT como satisfeito, 8,60% acreditam que existe respeito entre ideias e opiniões emitidas, e para esse grupo, não houve respostas diferentes de sim. O único respondente que avaliou a QVT como muito satisfeito avaliou essa questão como não.

Walton afirma que quando existe integração social dentro da organização dificulta a discriminação quanto ao sexo, religião, raça e nível de conhecimento, conseqüentemente a empresa irá conseguir prosperar um clima organizacional satisfatório. O respeito mútuo entre os colegas de trabalho promoverá um bom relacionamento interpessoal, compartilhando pensamentos sempre em direção do bem-estar da empresa quanto dos funcionários.

#### 4.2.6 Constitucionalismo

Quadro 9: Correlação entre questão chave e as perguntas referente ao critério Constitucionalismo.

Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?						
Questões direcionadoras/Conceito		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
F1 (%)	Sim	2,15	35,48	17,2	8,60	-
	Em parte	-	7,52	7,52	-	-
	Não	10,75	7,52	2,15	-	1,1
F2 (%)	Sim	-	3,22	2,15	6,45	-
	Em parte	3,22	22,58	15,05	-	-
	Não	9,67	24,73	9,67	2,15	1,1
F3 (%)	Sim	3,22	46,23	20,43	8,60	1,1
	Em parte	-	2,15	6,45	-	-
	Não	9,67	2,15	-	-	-
F4 (%)	Sim	-	1,1	2,15	7,52	-
	Em parte	-	4,3	9,67	1,1	-
	Não	12,90	45,16	15,05	-	1,1

Fonte: Resultado da Pesquisa.

Quanto ao respeito a privacidade do operador dentro do ambiente organizacional questionado na pergunta F1, nota-se que dos 93 respondentes, 63,43% avaliaram que existe respeito a privacidade dentro da organização e 20,42% avaliaram esse item como não, independente da avaliação sobre a QVT.

Com relação a liberdade de expressão dentro do ambiente organizacional avaliado na questão F2, dos 93 profissionais, 11,82% independente da avaliação da QVT consideram que possuem total liberdade para se expressarem, enquanto 47,32% não sentem sua liberdade de expressão respeitada dentro do ambiente organizacional, temos esse mesmo dado também para os profissionais que avaliaram essa questão como em parte independente do nível de satisfação da QVT.

A questão F3 avalia de o operador de telemarketing possui o conhecimento dos seus direitos e deveres dentro da organização, dos 47 profissionais que avaliaram o nível de satisfação da QVT

como insatisfeito, 46,23% dizem ter conhecimento dos seus direitos e deveres, dos 25 profissionais que dizem estar satisfeitos e nem insatisfeito, 20,43% também possui esse conhecimento e apenas 6,45% avaliaram com em parte. Para os que avaliaram a QVT como muito insatisfeito, apenas um grupo de 9,67% respondeu essa questão como não.

A última questão proposta para avaliar a essa categoria, questiona se o tratamento dentro da organização é justo e igualitário para todas as pessoas e em todos assuntos, esse item chama bastante atenção, pois dos 93 profissionais, 74,21% independentemente do nível de satisfação com a QVT avaliaram que o tratamento entre as pessoas dentro da organização não é justo e igualitário.

Walton ressalta que essa categoria permite medir o cumprimento por parte da organização quanto aos direitos dos empregados de forma global, bem como a liberdade de expressão, respeito a privacidade e tratamento justo e igualitário entre os mesmos.

Referente a essa categoria, os profissionais de telemarketing indicam que no critério liberdade de expressão e tratamento justo igualitário devem ser melhorados devido a sua importância no contexto da qualidade de vida no trabalho, pois não apresentam um bom nível de satisfação entre eles.

#### 4.2.7 Trabalho e Espaço Total da Vida

Para compor a análise do fator ligado ao Espaço Total da Vida, foram utilizadas três questões direcionadoras que posteriormente foram correlacionadas com a questão principal ligada à QVT. O resultado obtido está apontado no Quadro 10.

Quadro 10: Correlação entre questão chave e as perguntas referente ao critério Trabalho e Espaço Total da Vida

Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?						
Questões direcionadoras/Conceito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	
G1 (%)	Sim	1,1	8,6	7,52	8,60	-
	Em parte	2,14	37,63	18,27	-	-
	Não	9,67	4,3	1,1	-	1,1
G2 (%)	Sim	-	-	1,1	6,45	-
	Em parte	2,15	21,5	17,02	-	-
	Não	10,75	29,03	8,6	2,15	1,1
G3 (%)	Sim	-	8,60	6,45	6,45	-
	Em parte	-	3,22	5,38	-	-
	Não	12,9	38,8	15,05	2,15	1,1

Fonte: Resultado da Pesquisa.

Walton reitera que essa categoria pode comprovar se os trabalhadores estão vivendo em equilíbrio com o trabalho e convívio familiar diante das exigências da carreira e dos problemas advindos do ambiente familiar. A melhoria das condições de trabalho aumenta a produtividade do trabalhador, conseqüentemente promovendo uma melhoria no ambiente familiar. Devido a vida cotidiana do trabalho e do lar com as suas famílias, pode-se averiguar a qualidade de vida de cada indivíduo e conseqüentemente a qualidade de vida no trabalho.

Referente a carga horaria do trabalho estar condizente com as horas de trabalho estabelecidas na CTPS, na questão G1, os 47 profissionais que avaliaram o nível de satisfação da QVT como insatisfeitos, 37,63% dizem que concordam em partes que o horário de trabalho está condizente com as horas estabelecidas na CTPS, ainda nesse mesmo grupo, 8,6% acreditam estar condizentes e 4,3% acreditam que não. Todos os 8 operadores que avaliaram a QVT como

satisfeito, dizem estar de acordo com as horas de trabalho em relação a CTPS. Um dado que chama atenção, é que o único respondente que avaliou a QVT como muito satisfeito, diz não estar contente com a sua jornada de trabalho em relação as horas estabelecidas na sua carteira.

A questão G2 avalia se a rotina de trabalho não impede realização de programas em família, do grupo de 47 profissionais que avaliaram a QVT como insatisfeito, 20,03% dizem não estarem satisfeitos com rotina de trabalho em relação a realização de programas e atividades com a família e 21,5% avaliaram como em parte.

A última questão proposta para avaliar a sétima categoria, questiona se a organização proporciona e incentiva a prática de esportes e lazer no dia a dia do trabalhador, independente da avaliação em relação ao nível de satisfação com a QVT, dos 93 operadores de telemarketing afirmam que a organização não propicia a pratica de esportes nem visa o lazer no dia a dia desses profissionais.

#### 4.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Para compor a análise do último fator, o de Relevância Social da Vida, foram utilizadas três questões direcionadoras que posteriormente foram correlacionadas com a questão principal ligada à QVT. O resultado obtido está apontado no Quadro 11.

Quadro 11: Correlação entre questão chave e as perguntas referente ao critério Relevância Social da Vida no Trabalho

Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?						
Questões direcionadoras/Conceito		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
H1 (%)	Sim	2,15	32,25	18,27	7,52	-
	Em parte	2,15	17,2	8,6	1,1	-
	Não	8,6	1,1	-	-	1,1
H2 (%)	Sim	1,1	12,9	9,67	7,52	-
	Em parte	2,15	31,18	16,12	-	-
	Não	9,67	6,45	1,1	1,1	1,1
H3 (%)	Sim	-	1,1	7,52	7,52	-
	Em parte	2,15	23,65	16,12	-	-
	Não	12,75	26,8	1,1	1,1	1,1

Fonte: Resultado da Pesquisa.

Quanto a percepção dos funcionários em relação a imagem da empresa no mercado, na questão H1, dos 47 profissionais que avaliaram a QVT como insatisfeitos, 32,25% acreditam que a empresa transparece uma imagem positiva em relação ao mercado, nesse mesmo grupo, 17,2% avaliaram como em parte e apenas um funcionário avaliou como não.

Dos 8 profissionais que dizem estarem satisfeitos com a QVT, 7 avaliaram essa questão com o sim e apenas uma pessoa avaliou como não. Dos 25 profissionais que avaliaram o nível de satisfação na QVT como nem satisfeitos e nem insatisfeitos, 18,27% avaliaram que sim e 8,6% em parte.

## 5. CONCLUSÃO

O estudo realizado buscou apresentar uma análise entre a percepção dos profissionais de telemarketing no triângulo mineiro em relação aos fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho. Para tanto, o estudo foi sustentado pelos fatores apontados por Walton (1973).

Em relação a categoria compensação justa e adequada é possível notar que a grande parte dos profissionais de telemarketing não estão satisfeitos com o seu salário mas concordam que existe equidade interna entre os colegas de trabalho. Em relação a equidade externa, maioria dos trabalhadores avaliaram como em partes.

A categoria condições de trabalho, no item que avalia a jornada de trabalho desses profissionais estarem adequadas as suas necessidades, apontou que grande parte diz estar satisfeitos, porém, não sentem sentimento de bem-estar e nem satisfação com as atividades que são executadas no exercício da profissão, em relação a percepção de um ambiente saudável com bons instrumentos e equipamentos os níveis de satisfação ficaram divididos de forma igualitária entre sim, não e em parte.

Com relação a utilização e desenvolvimento das capacidades, nota-se que poucos funcionários utilizam de suas habilidades no exercício da profissão e não estão satisfeitos com o trabalho que vem sendo desenvolvido, por se tratar de atividades bem operacionais, porém, afirmam que o recebimento de feedback é constante dentro do ambiente organizacional.

Ao tratar sobre a oportunidade de crescimento contínuo e segurança, nota-se através das percepções dos trabalhadores que a organização dispõe de oportunidade de carreira, ampliação de conhecimentos e habilidades através de programas de capacitação e condições para desenvolvimento pessoal, salvo de alguns critérios que devem ser estabelecidos pela organização, pois grande parte dos profissionais avaliaram as questões propostas para medir essa categoria como em parte.

Com relação a integração social na organização no que diz respeito ao relacionamento interpessoal, nota-se que existe companheirismo e respeito entre os profissionais estudados, porém não existe integração entre eles para a elaboração e desenvolvimento de projetos em comum, nota-se também que o estilo gerencial da organização é falho uma vez que, grande parte dos trabalhadores acredita que não existe estimulação dos profissionais de telemarketing por parte da equipe gerencial para a tomada de decisões.

Na categoria Constitucionalismo em relação ao respeito e privacidade e conhecimento dos direitos e deveres da organização notou-se respostas positivas, no entanto, o nível de satisfação em relação a liberdade de expressão e a forma de tratamento entre os profissionais de telemarketing no ambiente organizacional deixou a desejar.

A categoria, ou fator ligado ao trabalho e espaço total na vida, nota-se que grande parte dos profissionais de telemarketing se sentem lesados em virtude da rotina de trabalho, pois não estão conseguindo conciliar vida profissional e vida pessoal.

Por fim, na análise da categoria aspecto e relevância social da vida no trabalho, grande parte dos pesquisados acreditam que estão inseridos em uma organização com a imagem positiva no mercado, mas não sentem orgulhosos em pertence-la.

Os operadores de telemarketing são predominantemente jovens e na maioria dos casos estão atuando em seu primeiro emprego. Essa profissão não possui uma remuneração atrativa e a exigência mínima para atuar na mesma e ter maior de 18 anos e ensino médio completo, e na maioria das organizações não se tem a necessidade de experiências anteriores. Por isso, grande parte da população jovem, encontra nesse mercado uma oportunidade para o primeiro emprego.

Nas questões que foram avaliadas a oportunidade do uso de uso das habilidades, oportunidade de carreira, lazer e prática de atividades físicas, os baixos salários são possíveis causas desse resultado.

Outro fator importante no dia a dia operadores de telemarketing é a rotina de trabalho, onde o fluxo de ligações é constante, trazendo sérias consequências a saúde mental desses profissionais ao longo do tempo. A vida cotidiana nas centrais de atendimento é bastante rigorosa, pois existe um monitoramento intenso da forma que os serviços estão sendo prestados em função das metas diárias e mensais que devem ser alcançadas, acarretando outras patologias advindas durante o exercício da profissão em função ao estresse gerado. Além disso existe vários outros fatores prejudiciais dentro do ambiente em que esses profissionais estão inseridos, como por exemplo, o uso contínuo da voz, a permanência na mesma postura e o uso de fones de ouvido durante toda a sua jornada diária e a restrição a utilização do banheiro.

Diante dos resultados encontrados, pôde-se avaliar que a organização deve rever e implementar algumas ações de melhoria, tais como: estudar empresas do mesmo setor e buscar a equidade salarial externa, implementação de um plano de evolução de cargos e consequentemente de salários, promover ações que contribuam com o crescimento profissional e desenvolvimento pessoal dos profissionais de telemarketing, equipe gerencial mais engajada e prepara em relação a estimulação e motivação na busca de resultados positivos, jornada de trabalho adequada as necessidades pessoais dos trabalhadores e meios onde esses profissionais sejam reconhecidos pelos objetivos e metas alcançadas.

É importante ressaltar que o estudo da qualidade de vida no trabalho em diferentes organizações é bastante limitado, pois são expostas intervenções relativas a saúde do colaborador. Portanto essa pesquisa trouxe contribuições importantes relacionadas a saúde e qualidade de vida dos profissionais de telemarketing no triangulo mineiro. De forma geral, esses profissionais fazem parte de uma categoria de trabalhadores com baixos índices de qualidade de vida, principalmente no que diz respeito segurança, salário e lazer. Para pesquisas futuras espera-se que outros ambientes de organizacionais sejam explorados no que diz respeito a qualidade de vida no trabalho, utilizando diferentes modelos e técnicas de pesquisa, em âmbitos estaduais e nacionais.

Diante do exposto, é possível concluir que existe uma enorme necessidade de as empresas buscarem meios e ações que proporcione aos trabalhadores bem-estar durante o exercício de qualquer profissão, pois atualmente a principal fonte de renda das pessoas é o trabalho, e esse deve ser realizado com satisfação.

## REFERÊNCIAS

< <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/80652/000900371.pdf?sequence=1>>  
Acessado em: 5 nov. 2015

ANDRADE, P. P.; DA SILVA VEIGA, H. M.. Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. **Psicologia: Ciência e profissão**, 2012.

BATIZ et al. A postura no trabalho dos operadores de checkout de supermercados: uma necessidade constante de análises. *Produção*, v. 19, n. 1, jan./abr. 2009, p. 190-201.  
Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v19n1/12.pdf>. Acesso em: 01 fev. 2016.

BONDILOLO, A. C.; MULATO, M. L.. **CLIMA ORGANIZACIONAL**: o fator estresse nas organizações. Pindamonhangaba – SP,2013. Disponível em:  
<http://177.107.89.34:8080/jspui/bitstream/123456789/206/1/BondioliMulato.pdf>. Acesso em: 11 mar.2017.

CATANI, A.M. RAGO. O que é taylorismo. *Rev. adm. empres.* [online]. 1985, vol.25, n.4, pp.81-82. ISSN 0034-7590. . Disponível em:  
<http://www.scielo.br/pdf/rae/v25n4/v25n4a12.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2017.

CAVASSANI, A.P.; CAVASSANI, E. BB.; BIAZIN, C.C.. **Qualidade de vida no trabalho**: fatores que influenciam as organizações. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006. Disponível em:  
[http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais\\_13/artigos/784.pdf](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf). Acesso em 15 mar. 2017.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**- o novo papel de Recursos Humanos nas organizações. Rio de Janeiro: 3 ed. Elsevier, 2010.

CLARKE, S.. Crise do fordismo ou crise da social-democracia?. *Lua Nova* [online]. 1991, n.24, pp.117-150. ISSN 0102-6445. Disponível em:  
<http://www.scielo.br/pdf/ln/n24/a07n24.pdf>. Acesso em: 17 mar.2017.

DA SILVA TIMOSSI, L. **Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho**. *Journal of Physical Education*, v. 20, n. 3, p. 395-405, 2009.

DEMO, P.. **Pesquisa e construção do conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

DONAIRE et al., **Um Estudo Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho nas Agências Bancárias do Vale do Ribeira: Uma Contribuição à Estratégia de Gestão de Pessoas**. Vale Ribeira,2013.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho** – Como medir para melhorar. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA et al. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal**: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psic.: Teor. e Pesq.* [online].

2009, vol.25, n.3, pp.319-327. ISSN 0102-3772. Disponível em:  
<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a05v25n3.pdf> . Acesso em: 14 mar. 2016.

FORNO, C.D.; FINGER, I.R.. Qualidade de vida no trabalho: conceito, histórico e relevância para a gestão de pessoas. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção - PPGEP Laboratório de Qualidade de Vida - LaQVida Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR Ponta Grossa – PR – Brasil v. 07, n. 02, abr./jun. 2015, p. 103-112 DOI: 10.3895/rbqv.v7n2.301. Disponível em:  
<https://revistas.utfpr.edu.br/rbqv/article/viewFile/3015/2089>. Acesso em 15 mar. 2017.

FRANÇA, A.C.L.. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, n. 2, abr/mai/jun de 1997.

GALVÃO, J. T.. Saúde e qualidade de vida de operadores de telemarketing. Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração. Palmas- TO, 2012.

GOLDBERG, P.. **A saúde dos executivos**: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar o melhor contra o estresse. Rio de Janeiro: Zohar, 1980.

KARPINKI, D.; STEFANO, S.R.. **Qualidade de vida no trabalho e satisfação**: Um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. Revista Eletrônica Lato Sensu – Ano 3, nº1, março de 2008. ISSN 1980-6116 <http://www.unicentro.br> - Ciências Sociais Aplicadas. Disponível em:  
<http://xa.yimg.com/kq/groups/22913892/152997700/name/QVT4.PDF>. Acesso em: 01 jun.2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M.A.. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1991.

LEVERING, R.. **Um excelente lugar para se trabalhar**: O que torna alguns empregadores tão bons (e outros tão ruins). Rio de Janeiro: Qualitymark, 1986.

LIPP, M. E. N. **Stress e o turbilhão da raiva**. São Paulo. ed. Casa do Psicólogo, 2005.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.. **Fundamentos de Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARTINS, D. A. **Considerações sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o estresse ocupacional**. 2010

MARTINS, M. M. C. **Qualidade de vida no trabalho dos docentes da Universidade Federal do Ceará**. 2011. Dissertação. (Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Ceará, 2011. Disponível em:  
[http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2800/1/2011\\_dis\\_MMCMartins.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2800/1/2011_dis_MMCMartins.pdf). Acesso em 10 dez. 2015.

MATOS, F. G. Fator QF – **Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MEDEIROS, J. P.. **Qualidade de vida no trabalho da EMATER-RN:** Validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico. Natal-RN, 2007. Disponível em: <ftp://ftp.ufrn.br/pub/biblioteca/ext/bdtd/JassioPM.pdf>. Acesso em 15 mar. 2017.

**Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MORAES, G. T. B.. **Competências essenciais requeridas para o gerenciamento das linhas de produção da indústria alimentícia:** a visão dos seus gestores. Universidade Tecnológica Federal do Paraná Campus de Ponta Grossa departamento de pós-graduação programa de pós-graduação em engenharia de produção PPGEP.Ponta Grossa-MT,2006.Disponível em: <http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/35/Dissertacao.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2017.

OLIVEIRA, R. D.. **Qualidade De Vida No Trabalho de funcionários no serviço público: O Caso Da Assembleia Legislativa do Estado Da Paraíba.** João Pessoa – PB. 2010.Disponível em: [http://www.ccsa.ufpb.br/sesa/arquivos/monografias/2009.2/RECURSOS\\_HUMANOS/QUALIDADE\\_DE\\_VIDA\\_NO\\_TRABALHO\\_DE\\_FUNCIONARIOS\\_NO\\_SERVICO\\_PUBLICO-ASSEMBLEIA\\_LEGISLATIVA\\_DO\\_ESTADO\\_DA\\_PARAIBA.pdf](http://www.ccsa.ufpb.br/sesa/arquivos/monografias/2009.2/RECURSOS_HUMANOS/QUALIDADE_DE_VIDA_NO_TRABALHO_DE_FUNCIONARIOS_NO_SERVICO_PUBLICO-ASSEMBLEIA_LEGISLATIVA_DO_ESTADO_DA_PARAIBA.pdf). Acesso em: 16 mar.2017

PASCHOAL, T.; T., A. **Validação da escala de estresse no trabalho.** Estudos em Psicologia (Natal). [online]. jan./abr. 2004, vol.9, n.1 p. 45-52. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-294X2004000100006&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2004000100006&lng=pt&nrm=iso)>. ISSN 1413-294X>. Acesso em: 16 ago. 2015.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de walton: uma revisão literária. Conexões, v. 7, n. 3, 2009.

PEREIRA, T. T. S. O.; BARROS, M. N.S.; AUGUSTO, M. C. N. de A..O cuidado em saúde: o paradigma biopsicossocial e a subjetividade em foco. *Mental* [online]. 2011, vol.9, n.17, pp. 523-536. ISSN 1679-4427. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/mental/v9n17/02.pdf>. Acesso em: 20 mar.2017.

PRESTES, M. L. M.. **A pesquisa e a construção do conhecimento científico:** do planejamento aos textos, da escola à academia. São Paulo: Rêspel, 2003.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, Lídia Chagas de Santana. **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 , ISSN 2258-1166. Disponível em: [http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06\\_QUALIDADE\\_VIDA\\_TRABALHO.pdf](http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf). Acesso em: 20 mar.2017.

RICHARDSON, R. J.. **Pesquisa Social:** Métodos e Técnicas. São Paulo: Atlas, 2011.

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

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de Vida no Trabalho:** evolução e análise do nível gerencial. Rio de Janeiro: 10 ed. Vozes, 2011.



ROESCH, S. M. A.. **Projeto de Estágio e de Pesquisa em Administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, F.A.G. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho em uma Agência Bancária**. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/77389/000879892.pdf?sequence=1>  
Acessado em: 5 nov. 2015

SCHIMIDT, D. R.C. et al. **Qualidade de vida no trabalho**: avaliação da produção científica na enfermagem brasileira. *Acra Paul Enferm* 2008;21 (2): 330-7.) Disponível em : [http://www.scielo.br/pdf/ape/v21n2/pt\\_a16v21n2.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ape/v21n2/pt_a16v21n2.pdf). Acesso em 14 mar.2017.

SILVA, F. P. P. da. **Burnout**: um desafio à saúde do trabalhador. 2002. Disponível em: <http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em: 16 ago. 2015.

SILVA, M. A. D. da; DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

SILVA, T.A **Qualidade de Vida no Trabalho dos Bancários de Instituições Privadas**. Pedro Leopoldo, 2013. Disponível em: < [http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes\\_2013/dissertacao\\_thiago\\_silva\\_2013.pdf](http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2013/dissertacao_thiago_silva_2013.pdf)> Acessado em: 5 nov. 2015

SIMMONS, R. **Estresse**: Esclarecendo suas duvidas. São Paulo- SP. ed. Agora, 2000.

SOARES, S. E.. **Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Bancário: A Visão dos Gestores**. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/80652/000900371.pdf?sequence=1>. Acesso em: 01 jan. 2017.

TEIXEIRA, et al. **Fatores associados ao trabalho de operadores de checkout**: investigação das queixas musculoesqueléticas. *Produção*, v. 19, n. 3, p. 558-568, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v19n3/12.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2015.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C.. **As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho**: Disjunções entre a teoria e a prática. *Rac*, V.5, N, 1, Jan/Abril.2001: 165-193. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5n1/v5n1a10.pdf>. Acesso em 14 mar. 2017.

VASCONCELOS, A. F.. **Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas**. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001. Disponível em: <http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf>. Acesso em 14 mar 2017.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional**: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 2002.

YIN, Robert K. **Case Study Research**: Design and Methods. London: SAGE, 1994.

ZANELLI, J. C. **Estresse nas organizações de trabalho**. Porto Alegre. ed. Artmed, 2010.

ZIMPEL, R. R. **Aprendendo a lidar com o stress**. São Leopoldo-RS. ed. Sinodal, 2005.

## APENDICE

Apêndice A – Questionário aplicado aos profissionais de telemarketing no triângulo mineiro

### Pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Prezado (a),

Esta pesquisa tem como objetivo estudar a Qualidade de Vida no Trabalho, para o desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso de Administração, da graduanda Cecília Barrêto Souza, aluna da Universidade Federal de Uberlândia. O foco é saber como os profissionais de telemarketing se sentem em relação à Qualidade de Vida no Trabalho.

**1.Sexo:**

Feminino Masculino

**2. Estado civil:**

Casado Divorciado Solteiro Outros

**3. Idade:**

18 a 30 anos. 31 a 50 anos. Acima de 50 anos.

**4. Tempo de profissão**

Menos de 5 anos. De 5 a 10 anos Mais de 10 anos.

- As perguntas a baixo referem-se a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

**5. Como que você avalia a Qualidade de Vida no Trabalho:**

Muito Insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito

Satisfeito Muito satisfeito

**6. A seguir, são apresentados os fatores determinantes para a Qualidade de Vida no Trabalho. Responda todas as questões de acordo com a seguinte pergunta: A companhia/empresa que estou inserido me fornece...?**

<b>CATEGORIA: Compensação justa e adequada.</b>	<b>SIM</b>	<b>EM PARTE</b>	<b>NÃO</b>
A1. Salário recebido compatível com as funções que desempenho e tarefas que realizo no exercício da profissão.			
A2. Remuneração recebida é suficiente para satisfazer as necessidades pessoais.			

A3. Salário é justo e adequado se comparado aos colegas de profissão na companhia/empresa que trabalho.			
A4. Salário é justo e adequado se comparado as outras empresas do mesmo setor.			
<b>CATEGORIA: Condições de segurança e saúde no trabalho</b>	<b>SIM</b>	<b>EM PARTE</b>	<b>NÃO</b>
B1. Jornada de trabalho adequada às suas necessidades.			
B2. Sentimento de bem estar no trabalho que realizo.			
B3. Ambiente de trabalho saudável capaz de proporcionar conforto e condições satisfatórias, com bons instrumentos, equipamentos e material didático.			
<b>CATEGORIA: Utilização e desenvolvimento das capacidades</b>	<b>SIM</b>	<b>EM PARTE</b>	<b>NÃO</b>
C1. Realização com as atividades desempenhadas e satisfação com resultados pelo trabalho desenvolvido.			
C2. cargo que me oportuniza fazer uso de todas as minhas habilidades e competências.			
C3. Recebimento constantemente de feedback dos meus superiores sobre o meu desempenho.			
<b>CATEGORIA: Oportunidade de crescimento contínuo e segurança</b>	<b>SIM</b>	<b>EM PARTE</b>	<b>NÃO</b>
D1. Oportunidade de carreira.			
D2. ampliação dos meus conhecimentos e habilidades por meio de um plano de desenvolvimento e capacitação que ela mesma oferece.			
D3. sentimento de segurança e estabilidade no exercício da profissão			
<b>CATEGORIA: Integração social na organização</b>	<b>SIM</b>	<b>EM PARTE</b>	<b>NÃO</b>
E1. Bom relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho.			

E2. Integração com os colegas na elaboração e desenvolvimento de projetos em comum.			
E3. Estilo gerencial capaz de estimular a participação de todos os membros do grupo nas tomadas de decisão.			
E4. Respeito às ideias sugeridas e opiniões emitidas.			
<b>CATEGORIA: Constitucionalismo</b>	<b>SIM</b>	<b>EM PARTE</b>	<b>NÃO</b>
F1. Respeito a privacidade, salvo se meu comportamento interferir no trabalho.			
F2. Liberdade de expressão no ambiente empresarial.			
F3. Conhecimento dos direitos e deveres da organização.			
F4. Tratamento justo e igualitário para todas as pessoas e em todos os assuntos.			
<b>CATEGORIA: Trabalho e espaço total da vida</b>	<b>SIM</b>	<b>EM PARTE</b>	<b>NÃO</b>
G1. Uma carga de trabalho condizente com as horas de trabalho estabelecidas na carteira.			
G2. Uma rotina de trabalho que não impede a realização de programas com a família.			
G3. Prática de esportes e lazer no dia a dia do trabalhador.			
<b>CATEGORIA: Relevância social da vida no trabalho</b>	<b>SIM</b>	<b>EM PARTE</b>	<b>NÃO</b>
H1. Trabalho em uma empresa com uma imagem positiva no mercado.			
H2. Meios onde eu seja valorizado pela empresa na realização de meu trabalho.			
H3. Orgulho de trabalhar na empresa.			