

Qualidade de vida dos profissionais de *call center* sob a ótica da ergonomia

Fabiano Gregolin de Campos Bueno¹
Adilson Henrique Proença Junior²
Fernando Do Nascimento Batista³
Jociane Antunes Fernandes⁴
Kawana Kostechi⁵

Resumo. O objetivo deste artigo, de natureza teórica, consiste em analisar a aplicação da ergonomia e seus benefícios à qualidade de vida e qualidade de vida do trabalho aos profissionais de *call center*. Para tanto, o caminho escolhido foi o de identificar inicialmente os principais conceitos de qualidade de vida até chegar à qualidade de vida no trabalho focando na evolução histórica dos conceitos. Considerando a ergonomia como um aspecto que deve ser analisado no alcance da qualidade de vida no trabalho, discorreu-se sobre seus significados, sua evolução histórica, bem como, sua regulamentação com base na NR-17. Com vistas a atender o escopo proposto, foi realizada uma análise sobre o significado, conceitos, evolução histórica e o marco do conceito de *call center* com a chegada do telefone ao Brasil. Os resultados demonstraram que a aplicação da ergonomia traz benefícios significativos à qualidade de vida e qualidade de vida do trabalho desses profissionais.

Palavras-chave: Qualidade de Vida; Qualidade de vida no trabalho; Ergonomia; *Call Center*.

Resumen. La calidad de vida de los profesionales de *call center* desde el punto de vista de la ergonomía. El objetivo de este artículo, de naturaleza teórica, es la de analizar la aplicación de la ergonomía y sus beneficios a la calidad de vida y calidad de vida del trabajo de los profesionales de *call center*. Para ese fin, el camino elegido fue lo de identificar inicialmente los principales conceptos de calidad de vida hasta llegar la calidad de vida en el trabajo enfocando en la evolución histórica de los conceptos. Al considerar la ergonomía como un aspecto que debe ser analizado para el logro de la calidad de vida en el trabajo, se explayó sobre sus significados, su evolución histórica, así como, su reglamentación basado en la NR-17. Para atender el alcance propuesto, fue realizada un análisis sobre el significado, conceptos, evolución histórica y el marco del concepto de *call center* con la llegada del teléfono al Brasil. Los resultados mostraron que la aplicación de la ergonomía tiene beneficios significativos para la calidad de vida y la calidad de vida del trabajo de estos profesionales.

Palabras-clave: Calidad de vida; calidad de vida en el trabajo; Ergonomía; *Call center*.

¹Mestre em Comunicação e Cultura pela UNISO e docente da Fatec Tatuí, professorgregolin@gmail.com (autor para correspondência).

²Discente da Fatec Tatuí, adilson.proenca21@gmail.com.

³Discente da Fatec Tatuí, fe-batis@hotmail.com.

⁴Discente da Fatec Tatuí, jociane_fernades@hotmail.com.

⁵Discente da Fatec Tatuí, kostechi71@gmail.com.

1 Introdução

A qualidade de vida (QV) é um termo em evolução contínua. O desenvolvimento da ciência, com os avanços tecnológicos, transformações socioeconômicas e sociais são os propulsores dessa evolução. Após a Revolução Industrial o estilo de comportamento do ser humano e da sociedade tem sido alterado, pois qualidade de vida está além da ausência de doenças, da prática de atividades físicas e de sucesso financeiro.

Qualidade de vida é estar inserido em um ambiente em que o indivíduo desfrute de bem estar e segurança. Um novo conceito de (QV) defende a evidência do estado de equilíbrio do corpo, mente e espírito no qual a soma destes fatores gera satisfação, através de um conjunto, pré-estabelecidos como saúde física, social, intelectual, emocional, financeira, espiritual (VAZ, 2010).

Na era da Revolução Industrial, grandes estudiosos passam a investigar a QV no ambiente laboral, tendo em vista a busca pela satisfação do trabalhador e a redução do esforço físico no trabalho. Surge, então, o termo qualidade de vida no trabalho (QVT), sendo algo dessemelhante aos métodos taylorista. Com os passar do tempo, cria-se uma grande preocupação das empresas em tornar o trabalho mais agradável e satisfatório, assim como a capacitação de gestores para que possam liderar e identificar as necessidades existentes para obter QVT. Neste contexto, segundo Zaneli e Silva (2008, p. 123), “[...] Gestores preocupados com valores humanos dignos assumem a responsabilidade de manter a saúde e o bem-estar da comunidade organizacional”.

As organizações contemporâneas têm como foco principal proporcionar bem-estar aos trabalhadores e consequentemente elevar a produtividade, beneficiando ambas as partes. Quando se trata de QVT há vários fatores que auxiliam na melhoria da QV num ambiente. Uma ferramenta utilizada é a ergonomia, a qual busca estabelecer uma relação saudável entre o trabalho e o trabalhador, com o intuito de proporcionar bem estar, conforto, segurança e satisfação, visando favorecer a QV e QVT dos mesmos.

O propósito desse estudo foi de identificar a influência da ergonomia aplicada ao setor de *call center*. Para tanto, a metodologia empregada foi o de desenvolvimento de uma pesquisa aplicada, qualitativa, exploratória de revisão bibliográfica. O curso dessa pesquisa decorreu-se abordando a evolução teórica dos conceitos de qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho, ergonomia e *call center*. Os resultados demonstram que a ergonomia aplicada ao setor de *call center* pode ser utilizada como uma ferramenta crucial para conceder melhorias na qualidade de vida dos profissionais, bem como, potencializar os resultados das organizações.

2 Qualidade de vida

Na atualidade, o conceito de qualidade de vida é amplamente disseminado. Essa expressão foi empregada pela primeira vez pelo presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson, em 1964, ao declarar que ‘os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas’.

O desenvolvido das diversas ciências trouxe como efeito colateral a progressiva desumanização. Dessa forma, qualidade de vida refere-se a um movimento dentro das ciências humanas e biológicas, que objetiva valorizar parâmetros mais amplos que o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida (FLECK, 1998).

A partir deste pensamento, mesmo com a dificuldade de mensuração, a qualidade de vida torna-se um valor de extrema importância para a sociedade, sendo objeto de estudo da Organização Mundial da saúde (OMS). Segundo Henry Siegerist (1941, apud Silva, 2010, p. 22), “[...] saúde não está simplesmente relacionada à falta da doença: é algo positivo [...]”. Baseada nessa definição, em 1947 a OMS definiu em sua constituição: ‘Saúde é um estado de completo bem estar físico e social e não meramente a ausência de doença ou enfermidade.

A frequente busca por uma definição exata, ou uma resposta coerente, apenas nos mostram as diversas visões holísticas. Qualidade de vida é considerada como um conceito abstrato por diversos autores, “ela equivale à 'bem-estar' no domínio social; à 'status' de saúde no domínio da Medicina; à 'nível de satisfação' no domínio psicológico”. É ineficiente a busca da polarização em uma questão interna ou externa, mas tem-se de admitir que é impossível separar o indivíduo de sua interação com o meio. Em síntese, qualidade de vida diz respeito justamente à:

“maneira pela qual o indivíduo interage (com sua individualidade e subjetividade) com o mundo externo, portanto à maneira como o sujeito é influenciado e como influencia. Logo, o acesso a uma 'vida de qualidade' é determinado por uma relação de equilíbrio entre forças internas e externas” (CORTEZ, 2004 *apud* BALLESTEROS, 1996, p. 23).

A busca de compreensão sobre o tema qualidade de vida envolve inúmeros campos do conhecimento humano, tais como biológico, social, político, econômico, médico, entre outros, numa constante inter-relação. Por ser uma temática recente, encontra-se em processo a busca de estado da arte, de forma que definições sobre o termo são comuns, mas nem sempre concordantes (ALMEIDA; GUITIERREZ; MARQUES, 2014). Neste sentido, de acordo com Mendonça e Ferreira (2012, p. 190) “Ao agregar o conceito de QV expresso no vernáculo ao

que é estabelecido pela OMS, pode apreender-se que QV é um construto multifacetado, que envolve quatro dimensões superiores: (1) aspectos individuais - físicos, mentais, psicológicos e emocionais; (2) aspectos relacionais - família, amigos, escola; (3) aspectos sociais - saúde, educação, poder de compra; (4) aspectos culturais - sistemas de valores em que se vive”.

Almeida, Guitierrez e Marques (2012) afirmam que as patologias sociais são tão lesivas quanto às doenças comuns. Salientam que patologias sociais são processos de adoecimento que têm origem na rotina ou o modo de vida da população. Qualquer transtorno mental comum como o stress pode ser qualificado como patologia social. Por conta disso, as organizações têm investido em seus colaboradores para que haja uma relação saudável e positiva entre o trabalhador e suas atividades laborais, visando ambientes mais propícios e agradáveis, contribuindo assim para um clima organizacional proveitoso.

De acordo com Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2004) é no ambiente interno que os membros de uma organização convivem, são influenciados pelo conjunto de crenças e valores, são motivados ou desmotivados, se sentem satisfeitos ou insatisfeitos. Um clima organizacional favorável é aquele que possibilita a satisfação das necessidades pessoais, e desfavorável quando frustra essas necessidades.

3 Qualidade de vida no trabalho

No campo da QVT encontra-se uma abrangência de definições e conceitos. Percebe-se que com a globalização e o desenvolvimento econômico das grandes metrópoles, a QVT vem sendo cada dia mais requisitada pelo mundo atual das organizações. Para Romero e Silva (2013), a QVT visa uma satisfação significativa dos trabalhadores, com a tentativa de reduzir a consequência do mal estar físico e do seu excessivo esforço durante o trabalho. Além disso, o seu objetivo maior é proporcionar alternativas para a manutenção dos ambientes, de maneira que se tornem saudáveis dentro das organizações e para as pessoas que nela atuam.

A qualidade de vida no trabalho não consiste apenas em atuar no clima organizacional. As ações que nela estão presentes ocasionam melhorias em todos os níveis, dentro e fora das organizações promovendo a satisfação das necessidades pessoais. De acordo com Chaves (2001), QVT é o modo de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e da organização, observando a eficácia organizacional e os efeitos do trabalho sobre o indivíduo e para a resolução de alguns problemas. Para Fernandes (1996, apud SANT’ANNA; KILIMNIK, 2011) os elementos chave da QVT se sustentam em quatro pilares básicos: (1) a resolução de

problemas envolvendo membros da organização em todos os níveis (participações, sugestões, inovações); (2) a reestruturação da natureza básica do trabalho (enriquecimento de tarefas, redesenho de cargos, rotação de funções, grupos autônomos e semiautônomos); (3) a inovação no sistema de recompensas (remunerações financeiras e não financeiras); (4) a melhoria no ambiente de trabalho (clima, cultura, meio ambiente físico, aspectos ergonômicos e assistenciais). Trata-se, portanto, de uma visão humanista, com o objetivo de alterar aspectos no trabalho, proporcionando assim, uma situação mais positiva e favorável às satisfações dos colaboradores, sem deixar de lado os objetivos da organização e sua produtividade organizacional.

De acordo com Ferreira (1996), o conceito da QVT pode ser analisado sob duas perspectivas: a ótica das organizações e a ótica dos trabalhadores. Para o autor, sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio do contexto organizacional e durante as situações de trabalho com o objetivo de construir um predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, crescimento profissional, respeito e reconhecimento pessoal. Sob a ótica das organizações, ela se exprime por um conjunto de normas, diretrizes e práticas da organização, de suas relações socioprofissionais, com objetivo de promover bem-estar.

Quadro I- Principais conceitos de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho. Fonte: Coutinho (2009, p. 61).

AUTORES	ANO	CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
Walton	1973	Qualidade de vida no trabalho é diretamente proporcional ao nível de satisfação e a autoestima do empregado
Hackman & Oldham	1975	Qualidade de vida no trabalho como resultado da combinação de dimensões básicas da tarefa capazes de gerar estados psicológicos que resultam em motivação e satisfação em diferentes níveis.
Trist	1975	QVT é de fundamental importância para as organizações, tanto dos países desenvolvidos, como dos países em desenvolvimento.
Westley	1979	Consideram a qualidade de vida no trabalho afetada por quatro problemas: o problema político; o problema econômico; o problema psicológico; e o problema sociológico.
Werther & Davis	1983	Qualidade de vida no trabalho está relacionada a um programa de cargos e carreiras, construído com equidade e bem conduzido na organização.
Nadler & Lawler	1983	A QVT vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade e a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de

		produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo.
Huse & Cummings	1985	Qualidade de vida como forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização na qual se destacam os seguintes aspectos: (a) preocupação como bem-estar do trabalhados e com a eficácia organizacional; (b) participação do trabalhador nas decisões e problemas do trabalho.
Limongi-França	1995	QVT é uma compreensão abrangente e comprometida sobre as condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.
Albuquerque	1995	QVT é uma evolução da qualidade total. É o último elo da cadeia. E significa condições adequadas e os desafios de respeitar e ser respeitado como profissional.
Fernandez Ballesteros	1996	Qualidade de vida equivale a “bem-estar” no domínio social; a “status de saúde”, no domínio da medicina; a “nível de satisfação”, no domínio psicológico.
Fernandes	1996	QVT está associada à melhoria das condições físicas, programas de lazer, estilo de vida, instalações, atendimento a reivindicações dos trabalhadores, ampliação do conjunto de benefícios.
Marchi	1997	QVT pode ser entendida como o nível alcançado por uma pessoa na consecução dos seus objetivos de uma forma hierarquizada e organizada.
Fernandes & Gutierrez	1998	QVT é afetada ainda por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, de alta importância, como, entre outros, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.
Gutierrez	2004	QVT pode ser entendida como um bem-estar relacionado ao emprego do indivíduo e à extensão em que sua experiência de trabalho é compensadora, satisfatória, despojada de stress e outras consequências negativas.
Limongi-Franca	2007	QVT é a percepção de bem-estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativas de vida.

A evolução dos conceitos da QVT está representada cronologicamente no quadro I. Nota-se uma contradição sobre o termo QVT, onde alguns autores ressaltam as funções, outros o conhecimento humano e muitos enfatizam os benefícios, sistemas de promoção e fatores organizacionais estratégicos (MÁSCULO; VIDAL, 2011). O quadro II, por sua vez, possibilita a identificação cronológica e conceitual da QVT.

Quadro II - Origem e evolução de QVT. Fonte: Coutinho (2009, p. 41).

AUTORES	ANO	PRINCIPAL CARACTERÍSTICA
Mayo	1923	Escola das Relações Humanas
Maslow	1943	Hierarquia das motivações
Lewin	1950	Desenvolveu o estudo de dinâmica de grupo e considerava que a convivência e a participação podem aumentar a rentabilidade no trabalho.
Alderfer	1950	Teoria ERG: existência; relacionamento; e crescimento.
Argyris	1950	Modelo A e B: organizações do tipo A- centralização vertical do poder, foco nas ações de curto prazo, e visão limitada, por parte dos empregados, das atividades e da organização como um todo. O tipo B- visão de médio e longo prazos, envolvimento nas atividades e nos objetivos globais da organização e a participação dos empregados nas decisões da empresa.
Davis e Colaboradores	1950	Realizam pesquisas para modificar as “linhas de montagens”, no intuito de tornar a vida dos operários no trabalho mais agradável e satisfatória.
Trist	1950	Modelo de estudo do trinômio Individual-Trabalho-Organização
McClelland	1955	Teoria da Contingência da Motivação tratou de enriquecer o entendimento quanto às necessidades de realização, necessidade de poder e necessidade de afiliação.
Herzberg	1959	Fatores Higiênicos e Fatores Motivacionais, Enriquecimento do trabalho.
McGregor	1966	Teoria X e Y.
Walton	1973	As 8 categorias: compensação adequada e justa, condições de segurança e saúde do trabalho. Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana, oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança, integração social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização do trabalho, o trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida do trabalho.
Hackman & Oldham	1975	Associaram a satisfação do indivíduo no trabalho com as metas organizacionais a partir dos seguintes pontos: a autonomia do trabalho; trabalho visto como compensador pelo indivíduo quando percebe que pode obter resultados positivos.

Westley	1979	Os 4 problemas que são empecilhos para a QVT (político, econômico, psicológico e sociológico). Abordagem sociotécnica.
Nadler et al	1983	QVT tratada no começo como reação individual ao trabalho e só mais tarde considerada como projeto cooperativo de trabalho.
Huse & Cummings	1985	Década de 50 identificaram surgimento dos estudos com o objetivo de tornar o trabalho mais agradável. Já na década de 60 consideraram que o movimento de QVT tomou força. E em 70 aparecem os centros de estudos de QVT nos EUA, como também, no final dessa década (70) houve a influência dos modelos gerenciais japoneses. A conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais da empresa contribuíram, de forma decisiva, para que cientistas e dirigentes/organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho.
Fernandes	1996	Somente na década de 80, o assunto tomou vulto e passou a ser visto com maior interesse e seriedade no Brasil.
Limongi-França	2004	As premissas das principais escolas de pensamento: socioeconômica, organizacional e condição humana no trabalho.

3.1 Evolução histórica da QVT

Baseando-se nas abordagens anteriormente citadas, observa-se a que no período da revolução industrial, séculos XVIII e XIX, as condições de trabalho e a influência gerada sobre a produção e a moral dos trabalhadores passaram a ser estudada de maneira científica. Alguns economistas e teóricos da administração como Smith, Malthus, Fayol, Taylor e Mayo começaram a estudar as condições de trabalho.

Já na década de 1960, a QVT ganhou força de acordo com Limongi-França (2014, p. 26) que afirma: “A rigor, Qualidade de Vida no Trabalho envolve uma dimensão específica do local onde as relações de produção ocorrem”. Nesse contexto, a autora enfatiza a importância e relação do local de trabalho na QVT: “Trata-se de reconhecer que grande parte das relações de trabalho, de suas práticas e seus valores, nasce de experiências no chão de fábrica, dos processos de controle da produção, dos tempos e movimentos, evoluindo para qualidade total e critérios de excelências” (LIMONGI-FRANÇA, 2014, p. 27). Ainda de acordo com a autora, a partir da década de 1970, Juran e Deming, considerados os ‘gurus’ da qualidade, iniciam uma discussão sobre as questões da qualidade pessoal como parte integrante dos processos organizacionais.

Percebe-se que na década de 1980 houve uma maior colaboração para o desenvolvimento das teorias da QVT. Conforme Sant’Anna e Kilimnik (2011), pesquisas na área de QVT ressurgiram nessa década, principalmente motivada pelo sucesso econômico japonês, suas técnicas de organização e gestão da força de trabalho. Outro fato inerente a esse período foi o surgimento do indivíduo ‘viciado’ em trabalho, exaltando a preocupação com a qualidade de vida, numa tentativa de resgatar a humanização organizacional.

Nos anos 1990 ocorreu uma grande evolução e uma difusão do termo QVT em diversos países como Inglaterra, Iugoslávia, Canadá, Brasil, México, Hungria e Índia, integrando o ambiente acadêmico, a literatura científica, dentro das organizações, tornando assim o termo QVT mais popularizado (CAMPANA, 2011).

No século XXI as empresas estão cada vez mais preocupadas em garantir às pessoas satisfação ao desempenhar alguma atividade no ambiente laboral, implementando diversos programas de QVT, contribuindo para a valorização, o sucesso e a motivação do funcionário e da organização (SANTOS, 2014). O trabalho gera um desgaste diário na vida dos colaboradores. Com a contribuição do avanço tecnológico, o mercado torna-se cada vez mais competitivo. Dessa forma, para se atingir metas, objetivos e aumentar o desempenho dos colaboradores, faz-se necessário que as empresas promovam programas de QVT (SILVA; FERNANDES; DANDARO, 2013).

4 Ergonomia

Existem diversos aspectos que devem ser analisados no alcance da QVT. Um deles é a ergonomia. De acordo com Weerdmeester (2004), ergonomia vem do grego *Ergon* (trabalho) e *nomos* (regras). “A origem e a evolução da ergonomia estão relacionadas às transformações tecnológicas sociais, econômicas e, sobretudo, tecnológicas que vêm ocorrendo no mundo do trabalho” (WACHOWICZ, 2007, p. 93). Com o passar dos anos, as mudanças ocorridas ao longo da história impuseram ao homem e as máquinas uma série de adaptações.

Em 1940 a ergonomia aparece de uma forma mais sistematizada. Nessa época, buscou-se compreender a complexidade da interação entre o ser humano e o trabalho, bem como, oferecer subsídios teóricos e práticos para aprimorar essa relação. Parte da origem prática da ergonomia está associada às necessidades de guerra, onde os aviões eram construídos de forma a adaptarem-se às características do homem, facilitando o manejo dos pilotos. Na década de 1960, com o aumento da informatização nos diferentes segmentos da economia, inicia-se a percepção de que os próprios processos de trabalho podem ser

redesenhados levando-se em consideração as necessidades e as características do ser humano. Desde 1980, a ergonomia procura analisar também os aspectos macroergonômicos, ou seja, a ergonomia vista como um todo envolvendo a organização do trabalho. Nessa fase, alguns fatores são considerados relevantes para a ergonomia, tais como: análise do grau de repetitividade, segurança, monotonia e desempenho das tarefas. (WACHOWICZ, 2007).

A definição do engenheiro inglês Murrell (1969, p. 13), um dos fundadores da ergonomia na Europa, tem características mais científicas para disciplina: “Estudo científico da relação entre o homem e seu ambiente de trabalho”. Advoga que “o termo ambiente não se refere apenas ao contorno ambiental, no qual o homem trabalha, mas também a suas ferramentas, seus métodos de trabalho e à organização deste”. Considera ainda que “Na periferia da ergonomia [...] estão as relações do homem com seus companheiros de trabalho, seus supervisores, gerente e com sua família”.

Pesquisando sobre a evolução das definições de ergonomia, vê-se que é colocado em evidência algumas de suas características que estão intimamente relacionadas com a qualidade de vida no trabalho. Nesse sentido, cabe evidenciar seu caráter multidisciplinar; seu foco no bem-estar dos trabalhadores e na eficácia dos processos produtivos; a adaptação do contexto de trabalho para os trabalhadores; a transformação dos ambientes de trabalho, levando em consideração o conforto e prevenção de agravos à saúde dos trabalhadores. Essas características qualificam a ergonomia como uma área científica.

A associação brasileira de ergonomia (2015, p. 1) adota a seguinte definição para ergonomia: “O estudo das interações com as pessoas com a tecnologia, a organização e o ambiente, objetivando intervenções e projetos que visem melhorar, de forma integrada e não dissociada, a segurança, o conforto, o bem estar e a eficácia das atividades humanas”.

A ergonomia tem o objetivo de analisar os fatores que influenciam no desempenho do trabalhador buscando minimizar suas consequências nocivas. Nesse contexto, procura reduzir o *stress*, a fadiga, os erros e acidentes, fornecendo ao trabalhador segurança, satisfação e saúde durante sua relação com o sistema produtivo (LIDA, 2005).

Nota-se que as definições têm as mesmas finalidades que é “promover a ligação positiva e saudável entre trabalhador e trabalho, sempre destacando o ponto de vista do trabalhador”. (MÁSCULO; VIDAL, 2011, p. 231). Observa-se que as várias definições são complementares. Nessa pesquisa a ergonomia é tratada como o estudo da relação saudável entre o trabalhador e o trabalho, gerando benefícios para ambas as partes. O grande enfoque da ergonomia está no ser humano, na contínua busca de minimização de riscos e esforços, com maximização do conforto e da eficiência do trabalho. Segundo Wachowicz (2007, p.

125), “todo trabalho é um comportamento adquirido por aprendizagem, e o trabalhador tem se adaptar às exigências de uma determinada tarefa ou posto de trabalho”. Enfatiza ainda que “Essa busca de adaptação do ser humano aos meios de trabalho, aos ambientes físico e psicossocial de trabalho é o que a ergonomia entende por trabalho”.

Um ambiente de trabalho saudável é composto por um conjunto de fatores, envolve as condições do ambiente físico, condições psicológicas e sociológicas que atuam positivamente sobre o comportamento das pessoas. “O trabalhador precisa encontrar no ambiente trabalho condições capazes de lhe proporcionar o mínimo de proteção, e ao mesmo tempo, satisfação”. Além da proteção, o autor enfatiza ainda: “mais ainda, o local de trabalho deve cumprir a finalidade social de educar, criando no indivíduo hábitos de higiene e de ordem que ele venha a estender ao seu lar”. (WACHOWICZ, 2007, p. 107).

No Brasil existe uma norma regulamentadora denominada NR-17. Essa norma busca estabelecer certos ajustes e melhorias no ambiente de trabalho, com o objetivo de proporcionar ao colaborador conforto, segurança e eficiência nas atividades a serem realizadas. Consequentemente, para atingir esses ajustes e melhorias, é preciso que os equipamentos sejam adaptados às características físicas dos colaboradores e à natureza do trabalho a ser executado. A seguir, com base nos anexos da NR-17, tem-se o que estabelece essa norma para as atividades de teleatendimento/telemarketing de acordo com a consolidação de leis trabalhistas (CLT):

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

Tendo em vista que os atendentes de telemarketing realizam várias atividades distintas, e muitas vezes várias delas simultaneamente, entende-se que esses profissionais sofrem desgastes. Para que esses impactos a saúde sejam minimizados, as empresas estão

investindo em equipamentos mais ergonômicos, contribuindo desse modo para o conforto, bem-estar e segurança no trabalho. Observa-se que o objetivo da NR-17 é de aperfeiçoar o ambiente de trabalho, criando um local mais seguro e confortável.

Entende-se que as características do ambiente de trabalho são essenciais pois refletem diretamente no desempenho do colaborador. Contudo, o objetivo da ergonomia é adaptar o trabalho ao homem. Essas adaptações devem ser realizadas para que as atividades laborais não exponham o colaborador a um desgaste desnecessário ou prejudicial. O extrato resultante dessa combinação é que ambas as partes receberão benefícios, tanto a empresa quanto os empregados. (WACHOWICZ, 2007)

5 *Call center*

Call Center é uma nova forma de comunicação das empresas com seus clientes. É importante acrescentar que essa é considerada uma atividade de extrema importância para as organizações e para a sociedade, pois tem como objetivo a aproximação dos clientes com as empresas. “O crescimento do *call Center* no mundo é decorrente de diversos fatores econômicos, sociais, culturais e políticos, que favorecem as interações à distância, seja através da internet ou do próprio telefone” (MADRUGA, 2009, p. 31).

O *Call Center* deve ser entendido como uma grande arma estratégica para a busca da diferenciação, tornando a organização mais competitiva. É também um instrumento que oferece a informação e integração com a sociedade. “É uma central de relacionamentos interativa dotada de tecnologia, pessoas, processos, indicadores, facilidades operacionais, telecomunicações e serviços que atendem às demandas da sociedade” (MADRUGA, 2009, p. 31). Ainda de acordo com o mesmo autor, o *Call center* é composto de oito elementos-chaves: agentes, *staff*, autoatendimento, treinamento, planejamento e controle, infraestrutura, telecomunicação, tecnologia.

De acordo com Jamil e Silva (2005), a definição de *Call Center* é: *Call* significa fazer uma requisição ou chamada e *Center* significa uma área ou um ponto onde se desenvolve atividades com objetivos determinados. A partir deste termo percebe-se que independente do nome que seja dado o *Call Center* consiste em um local onde se concentra o relacionamento com os clientes, seja este por telefone, e-mail, web site, fax ou outras tecnologias.

Os fatores como agilidade e comodidade, tornam o *Call Center* uma atividade atrativa para o mercado atual. Também pode ser percebida como um tipo de estratégia. O *Call Center* abrange várias formas de atuação, seja elas comunicação tradicional ou relacionado à

tecnologia. “O telefone é utilizado como a forma dominante de comunicação nos *call centers*, mas o número de alternativas está aumentando com os avanços da tecnologia. Um call center típico dispõe de tecnologia da informação para automatizar seus processos” (JAMIL; SILVA, 2005. p. 100). Dessa maneira, as empresas estão investindo cada vez mais nesse segmento, incluindo a tecnologia como ferramenta fundamental para eficiência no processo de tomada de decisão, otimizando seus resultados financeiros, aumentando produtividade e o grau de satisfação dos clientes.

5.1 Chegada do telefone ao Brasil

De acordo com Madruga (2009) o telefone foi apresentado pela primeira vez no Brasil, em 1976, durante a Exposição Centenária da Filadélfia. *A priori* o telefone foi ignorado e visto como algo sem importância. Dom Pedro II, que estava presente no evento, ficou impressionado com a invenção do Grahm Bell e não se satisfez até que conseguisse fazer com que um telefone fosse instalado no Brasil, mais especificamente em seu próprio palácio. A partir de então, o telefone começou a ser instalado por toda a cidade do Rio de Janeiro e passou a ser um item de grande importância. Hoje o telefone se tornou algo praticamente indispensável para toda a sociedade, o que não é diferente para as empresas, que são significativamente beneficiadas pela versatilidade proporcionada pelos telefones.

De acordo com o Madruga (2009, p. 24): “O atendimento telefônico e por internet se tornou obrigatório na vida moderna. Grandes transações financeiras ocorrem graças à versatilidade apresentada pelo telefone. Pense na agitação das bolsas de valores”. Realmente é fato que o telefone é ferramenta indispensável para as organizações. A reflexão do autor continua: “Agora imagine a quantidade de capital que se move graças a esse instrumento. Nesse caso, através de uma simples ligação, grandes quantias de valores podem transcender fronteiras. E os serviços *delivery*? Gastamos milhões por ano ao telefone”. A partir do aprofundamento em estudos dessa área, percebe-se que a utilização dos telefones nas organizações tornou-se um item essencial e indispensável para a realização das atividades, especialmente para os operadores responsáveis por essa função.

5.2 A evolução do *call center*

Segundo Jamil e Silva (2005), alguns negócios já eram feitos por telefone nos Estados Unidos na década de 1950, momento em que revistas e jornais da época publicavam anúncios tendo o telefone como mídia de resposta. De lá para cá, a realização de negócios via telefone é prática crescente. Os autores afirmam ainda que a primeira grande campanha de marketing de massa por telefone foi realizada pela Ford Motor Company nos anos 70, mas, o termo

telemarketing passou a ser disseminado a partir dos anos 80. Nessa época, as empresas inovadoras lançaram seus serviços de atendimento ao cliente com divulgação na televisão.

De acordo com Madruga (2009), nos anos 80 o telemarketing e a mala direta passaram a ser utilizados com uma frequência maior para os negócios. Isso ocorreu devido à crise do petróleo que deixou mais cara as visitas dos vendedores porta a porta, que se viram forçados a buscar uma alternativa mais econômica.

O *Call Center* no Brasil foi marcado pelo crescimento de mercado na década de 1990, motivados por vários fatores, especialmente a conexão entre a tecnologia, as telecomunicações e a informática. De acordo com Jamil e Silva (2005) a abertura econômica pela qual o país passou, fez com que as organizações saíssem da inércia e criassem estratégias mais competitivas. Para sua sobrevivência, as empresas foram obrigadas a fazer uma reforma estrutural focada na eficiência operacional, qualidade, redução de custos e satisfação dos clientes. Vale ressaltar que em 1992 houve a consolidação do código do consumidor, transformando os serviços de atendimento ao cliente (SAC) em algo importante para os executivos das empresas. Depois de um período, segundo os autores, os SAC's assumiram outros papéis, como na área de pré-vendas, pós-vendas e de relacionamento. Com as privatizações no setor de telecomunicações e energia, o *Call Center* se tornou destaque dentro das organizações.

Madruga (2009), defende que o atendimento telefônico e por internet se tornaram obrigatório dentro da atual vida moderna. As grandes transações financeiras ocorreram devido à facilidade de comunicação. Fato é que as informações e a tecnologia chegam rapidamente ao nosso contato através da *web*. Entretanto, para uma visão de futuro, começa a se integrar um novo serviço dentro do *call center* atualmente chamado de *web contact centers*, definidos como centrais tão especializadas como os *call centers*, mas com a possibilidade de processar muito mais chamadas e solicitações de clientes. Isto ocorre através de outros canais interativos, como fax, e-mail, web e outros. “Os *web contact centers* são, então, a evolução dos *call centers*” (MADRUGA, 2009, p. 27). Para Jamil e Silva (2005) os *contact centers* oferecem mais agilidade e comodidade, além de um atendimento único e integrado através de qualquer ponto de contato.

Com vistas a atender as questões inerentes a ergonomia, as empresas de *call center* estão, cada vez mais, empregando as diretrizes ergonômicas como técnica de redução de impactos à saúde de seus colaboradores. Na visão de Jamil e Silva (2005, p. 138), “a estratégia utilizada pela ergonomia para apreender a complexidade do trabalho é decompor atividade em indicadores observáveis (postura, exploração visual, deslocamento)”. Com base

nos resultados obtidos, valida-se com os operadores, chega-se a uma síntese que permite explicar a inter-relação de vários condicionantes à situação de trabalho.

Assim, fica evidente que são muitos os benefícios obtidos pela aplicação da ergonomia no setor *call center* dentro das organizações. Os métodos ergonômicos ganham espaço no mercado de trabalho, e vêm se desenvolvendo junto com os avanços tecnológicos. Nessa vertente, as empresas buscam incentivar e motivar seus colaboradores para que possam trabalhar mais satisfeitos, para que suas desenvolvimentos na função sejam mais produtivas e que o todo seja beneficiado. (JAMIL; SILVA, 2005)

6 Considerações finais

Essa pesquisa possibilitou concluir que a aplicação da ergonomia traz benefícios significativos à qualidade de vida e qualidade de vida do trabalho dos profissionais de *call center*. Foi possível acompanhar a evolução histórica conceitual da qualidade de vida e da qualidade de vida no trabalho. Verificou-se que o tema é objeto de estudo disseminado pela sociedade organizacional. Os avanços tecnológicos e a busca por melhorias na qualidade de vida, podem ser considerados fatores primordiais que influenciaram no surgimento do estudo da ergonomia nas empresas de *call center*. Ao longo da pesquisa notou-se que a ergonomia é vista como uma ferramenta chave para o desenvolvimento de estratégias no sentido de buscar melhorias na qualidade de vida no trabalho, capaz de proporcionar benefícios à saúde dos operadores de *call center*.

Com os desafios que as organizações enfrentam para adequar o ambiente de trabalho às necessidades dos seus colaboradores, as empresas de *call center* empenham-se em investir em equipamentos mais ergonômicos, desenvolvimento de práticas, costumes e remodelagem de uma cultura voltada a redução dos impactos à saúde dos colaboradores, proporcionando mais conforto, segurança, satisfação, qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho.

A aplicação dos conceitos de ergonomia no ambiente de trabalho dos *Call Centers* não deve ser vista como uma panaceia, que irá resolver todos os problemas do cotidiano dos trabalhadores dos diversos níveis, mas sim, como uma alternativa que possa contribuir para as transformações e humanização do trabalho.

Este estudo teve como principal limitador a metodologia empregada. Pesquisas futuras poderiam focar no estudo empírico da aplicação dos conceitos de ergonomia em empresas de *Call Center* para confrontação dos conceitos teóricos à realidade prática das organizações.

7 Referências

- ALMEIDA, M. A. B; GUTIERREZ, G. L; MARQUES, R. **Qualidade de vida:** definição, conceitos interfaces com outras áreas de pesquisa. 22 ed. São Paulo: Escola de artes, Ciências e Humanidade.
- BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. **Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho.** NR 17 Ergonomia. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf>. Acesso em: 28 mai. 2015.
- CAMPANA, Daniel Perdigão. **Desenvolvimento e Avaliação de Projetos em (QVT):** indica dores de produtividade e saúde nas organizações. 2011. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18157/tde-21102011-115330/pt-br.php>. Acesso em: 18 jun. 2015.
- CORTEZ, Helena Beatriz toschi. **Qualidade de Vida no Trabalho sobre a ótica da macroergonomia.** 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5014/000463252.pdf?1>>. Acesso em: 28 jul. 2015.
- COUTINHO, Maria Lucia Granja. **Práticas de gestão de projetos em programas de qualidade de vida no trabalho.** 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/disponiveis/12/12139/tde-11092009-110011/pt-br.php>>. Acesso em: 22 ago. 2015.
- CHAVES, L. F. N. **Ergonomia:** tópicos especiais. Porto Alegre: UFRGS, 2001.
- DUL, J. WEERDMERSTER, B. **Ergonomia Prática.** 3 ed. São Paulo: BLUCHER, 2012.
- FERREIRA, Mário César. **Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho:** Saúde e Promoção do Bem-Estar dos Trabalhadores em Questão. 2012. Disponível em: <<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1361295898.52-arquivo.pdf>>. Acesso em: 25 mai. 2015.
- FERREIRA, M. CÉSAR. **Qualidade de Vida no Trabalho:** uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: LPA, 2011.
- GIL, C. A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- JAMIL, G. LEAL; SILVA, F. BIGÃO. **Call center e Telemarketing.** Rio de Janeiro: Axcel books do Brasil, 2005.
- KOPS, L. MARIA; SILVA, S. F. COSTA; ROMERO, S. M. THATER. **Gestão de Pessoas:** conceitos e estratégias. 1ed. Curitiba: Intersaberes, 2013.
- LIMONGI-FRANÇA, A. CRISTINA. **Qualidade de vida no trabalho - QVT:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2ª. ed. -9.reimpr. São Paulo: Atlas, 2014.
- LIDA, I. **Ergonomia:** projeto e produção. 2 ed. São Paulo: BLUCHER, 2005.
- MADRUGA, R. **Gestão moderna de call center e telemarketing.** São Paulo: Atlas, 2009.
- MARCELO PIO DE ALMEIDA FLECK (Rio Grande do Sul). Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Org.). **Instrumentos de avaliação de qualidade de vida.** 1998. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/psiquiatria/psiq/whoqol1.html#1>>. Acesso em: 04 jun. 2015.
- MÁSCULO, F. SOARES; VIDAL, M. C. **Ergonomia: trabalho adequado e eficiente.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

MENDONÇA, H; FERREIRA, C. M. **Motivação e Satisfação no Trabalho:** em busca do bem estar do indivíduo e organizações. São Paulo, 2014.

MURREL, K. F. H.. **Ergonomics, man in his working environment.** London: Chapman & Hall. 1969.

O QUE É ERGONOMIA. Disponível em: <<http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=oqueeergonomia>>. Acesso em: 19 mai. 2015.

SANT'ANNA, A. SOUZA; KILIMNIK, Z. MIRANDA. **Qualidade de vida no trabalho:** abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SANTOS, Jaqueline Araujo. **Qualidade de vida no trabalho.** 2014. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg10/anais/T14_0371.pdf>. Acesso em: 10 out. 2015.

SILVA, Telma Terezinha Ribeiro. **Estratégias Organizacionais para a Promoção de Saúde e Qualidade de Vida:** avaliando a qualidade de vida no trabalho. 2010. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000439634>>. Acesso em: 12 jun. 2015.

SILVA, K. F; FERNANDES, V. L. A. DANDARO, F. **Motivação como Aumento da satisfação e melhoria de desempenho na empresa de materiais rodantes.** 2013. Disponível em: <<http://www.semar.edu.br/revista/downloads/edicao4/ArtigoMotivacaoAumentoSatisfacao.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

TACHIZAWA, T. FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M. **Gestão com Pessoas:** uma abordagem as estratégias de negócios. 4ª. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

VAZ, Luciana. **Qualidade de Vida na Empresa:** conceitos e práticas em uso (no segmento do comércio de bens e serviços na cidade de São Paulo. 2010. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000776432>>. Acesso em: 10 ago. 2015.

Wachowicz, M. Cristina. **Segurança, Saúde e Ergonomia.** 20 ed. Curitiba: Ibpx, 2007.

WEBER, Eva Fagundes. **Normalização de trabalhos acadêmicos:** manual de orientação. Tatuí: Via Sete, 2010. 92 p.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho.** São Paulo: FTD/Oboré, 1987.