



UNICEPLAC

Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos

Curso de Administração

Trabalho de Conclusão de Curso

**Psicologia Organizacional: A importância do bem-estar do
funcionário para a produtividade da empresa de Call Center**

Brasília-DF

2020



UNICEPLAC

**JÉSSICA SOUZA SILVA
KEILA DE JESUS CARVALHO**

**Psicologia Organizacional: A importância do bem-estar do
funcionário para a produtividade da empresa de Call Center**

Projeto apresentado como requisito para
conclusão do curso de Bacharelado em
Administração pelo Centro Universitário do
Planalto Central Aparecido dos Santos –
Uniceplac.

Orientador: Prof. Ma. Inistela Vigna

Brasília-DF

2020



UNICEPLAC

**JÉSSICA SOUZA SILVA
KEILA DE JESUS CARVALHO**

**Psicologia Organizacional: A importância do bem-estar do
funcionário para a produtividade da empresa de Call Center**

Projeto apresentado como requisito para
conclusão do curso de Bacharelado em
Administração pelo Centro Universitário do
Planalto Central Aparecido dos Santos –
Uniceplac.

Gama, 27 de novembro de 2020.

Banca Examinadora

Prof. Ma. Inistela Vigna
Orientador

Prof. Me. Robson Lopes de Almeida
Examinador



UNICEPLAC

Psicologia Organizacional: A importância do bem-estar do funcionário para a produtividade da empresa de Call Center

Jéssica Souza Silva¹
Keila de Jesus Carvalho²

Resumo:

O presente projeto busca por meio de estudos pré existentes e pesquisa realizada expor os problemas vivenciados pelos trabalhadores de empresas de *Call Center* e explicar o que seria um ambiente de *Call Center* ideal, explorando na Psicologia Organizacional todas as suas vertentes, mostrando a necessidade do administrador em observar todas as questões envolvidas acerca das formas de melhoria da função. Com esse estudo foi possível identificar que as ações de melhoria neste ramo são simples, porém pouco aplicadas, o que causa insatisfação em um grande número não só de funcionários, como clientes. O projeto busca apresentar melhorias simples, mas de grande valia para na visão dos colaboradores, que como consequência acreditam que traria maior produtividade as empresas que procurassem adotar tais medidas.

Palavras-chave: *Call Center* 1. Bem-estar 2. Produtividade 3. Operador. 4. Ergonomia 5.

Abstract:

This project seeks through pre-existing studies and research carried out to expose the problems experienced by workers in Call Center companies and explaining what would be an ideal Call Center environment, exploring in Organizational Psychology all its aspects, showing the need of the administrator to observe all the issues involved in ways of improving function. With this study it was possible to identify that the improvement actions in this field are simple, but little applied, which causes dissatisfaction in a large number of employees and customers. The project seeks to present simple improvements, but of great value for the employees' vision, which as a consequence characterizes that it would bring greater productivity as companies that sought to adopt such measures.

Keywords: Call Center 1. Well-being 2. Productivity 3. Operator. 4. Ergonomics 5.

¹ Graduanda Jéssica Souza Silva do Curso Administração, do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos – Uniceplac. E-mail: jessicassbsb@gmail.com.

² Graduanda Keila de Jesus Carvalho do Curso Administração, do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos – Uniceplac. E-mail: keilajcarvalho@hotmail.com.



UNICEPLAC

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, as organizações, independente do segmento, devem disponibilizar aos clientes uma forma de contato com as mesmas, através de serviço de telefonia ou de meios tecnológicos, como chat, e-mail, atendimento em aplicativos ou canais de auto atendimento. As empresas de *Call Center* realizam diversos serviços para uma organização, os mais utilizados são o atendimento receptivo, onde o cliente entra em contato, na maioria das vezes para realizar reclamações, obter informações, efetuar sugestões, entre outros, e atendimento ativo, onde os operadores realizam o contato com o cliente, para trabalho de fim comercial, pesquisas de satisfação, acompanhamento de solicitações anteriores, entre outras demandas.

O fato é, para que esse serviço seja ofertado de forma eficiente e eficaz, a empresa deve garantir a seu empregado, os meios necessários para tal, que vão desde ferramentas tecnológicas e intelectuais, capacitação, adaptação a mudanças externas, ambiente favorável ao bom desempenho de suas funções laborais até o reconhecimento dos serviços prestados e ações motivacionais.

Existe um grande preconceito acerca do serviço oferecido por esse ramo, e isso ocorre em sua grande maioria, em virtude das empresas não se atentarem à necessidade real do cliente e suas expectativas, ou não possuem recursos tecnológicos, financeiros, operacionais e humanos para entrega de um serviço satisfatório. Em uma análise aprofundada, nota-se que o ator principal nesse contexto, o operador de *Call Center*, muitas vezes se mostra desmotivado para o desempenho da atividade. Essa falta de empenho dá-se em virtude dos operadores não se sentirem entusiasmados a entregar o seu melhor, pois as empresas não os valorizam, o ambiente de trabalho é inadequado, a remuneração não estimula, os colaboradores sofrem pressão constante de seus superiores e dos clientes, dentre outras problemáticas.

Pelo contexto geral e as problemáticas apresentadas, além da vivência das autoras do projeto, por já terem trabalhado/trabalharem em empresas do ramo, além de estudo bibliográfico, foi identificado que a insatisfação dos colaboradores para com as empresas envolve diversos temas ligados ao bem-estar e que este é responsável por muitas das queixas trabalhistas deste setor e por se tratar de um serviço essencial e que só tende a crescer, a necessidade de uma revisão na forma como é tratado pelas empresas é vital.

Posto isso, o objetivo do projeto é expor que na visão do funcionário do ramo de *Call Center*, as empresas que se preocupam em oferecer boas condições de trabalho aos seus operadores, estímulo e reconhecimento, aumentam a possibilidade de resultados eficientes para a empresa e de qualidade de vida para seus profissionais, colhendo e analisando opiniões dos



UNICEPLAC

profissionais da área, para certificar quais são as maneiras mais adequadas de se conciliar a meta da organização com o oferecimento correto do bem-estar funcional ao empregado.

Este projeto está organizado em uma introdução sobre a problemática e os objetivos a serem atingidos, uma seção de referenciais teóricos que trazem bases conceituais e teorias embasando as discussões específicas do tema escolhido, uma sessão sobre a metodologia empregada na realização da pesquisa e é finalizado por conclusões sobre a pesquisa e as referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A História do *Call Center*

As atividades de *Call Center* se iniciaram a partir da necessidade que as empresas tiveram de se estruturar para gerar uma maior proximidade com seus clientes, com um foco maior nas necessidades e questionamentos em tempo real desses clientes, gerando assim fatores de fidelização de forma mais direcionada, focada em sua real necessidade.

Pode-se ligar o surgimento deste setor com a origem da telefonia e os primeiros serviços inteligentes a ela agregados; de acordo com OLIVEIRA; REZENDE; BRITO (2006, p.125) esse serviço. “Surge para atender uma nova demanda de qualidade da produção com uma diversidade de produtos, com atendimento personalizado, além de uma produção vinculada à necessidade, no tempo certo”. Essa prestação de serviço se iniciou na década de 70, quando as ligações de telemarketing, a conhecida venda de produtos ou serviços por telefone surgiu e criou uma nova e confiável modalidade das empresas se conectarem aos clientes de forma mais personalizada e significativa.

Com o passar dos anos, o serviço de *Call Center* se tornou muito popular nos setores comerciais, de prestação de serviços e outros, sendo utilizado principalmente por instituições financeiras como administradoras de cartões de crédito, bancos e operadoras de telefonia, o que não se difere muito da atual situação deste setor.

Na década de 90, o serviço de telemarketing para vendas muda seu escopo e sua “personalidade”, dando espaço ao serviço do *Call Center*, reforçado entre outras ações pela criação do Código de Defesa do Consumidor em 1990, sancionado pelo então Presidente Itamar Franco. A partir desse momento, em que os direitos e deveres dos consumidores passa a ter um código legal, torna-se necessário para as empresas constituir o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), visando verificar a satisfação dos clientes, assim como solucionar demandas dos mesmos, de forma mais ágil e eficaz.



UNICEPLAC

Nos anos 2000, com a inserção da internet de forma globalizada, este setor passou a ser um dos mais representativos no ramo dos negócios de serviços, e que permanece em crescimento constante até hoje em nosso país. A internet trouxe facilitadores quanto aos meios de comunicação. Em maio de 2009 surge a ferramenta de comunicação eletrônica *WhatsApp*, e em outubro de 2010 o *Instagram*, entre outras que ampliaram o formato de “atender à distância” os clientes e desta forma ocorrendo um aumento na acessibilidade por diversas plataformas, gerando fidelização de clientes devido a essa diversidade de contato.

2.2 A Importância do Serviço de *Call Center*

Call Center ou central de atendimento é o local de trabalho focado em sua atividade fim, seja ela a venda, o atendimento ao cliente, suporte técnico em geral, cobranças e outros. Para se estabelecer a importância desse serviço, é necessário primeiramente esclarecer que Telemarketing e *Call Center* não são a mesma coisa. Quando se fala em telemarketing, refere-se a uma ação voltada inicialmente para venda de produtos ou serviços via telefone. O *Call Center*, entretanto, é a central de atendimento que tem por objetivo realizar contatos com os usuários, mas não necessariamente para fins comerciais, e sim receber reclamações, sugestões, esclarecer dúvidas, pós-venda e outros. Ao deixar claro o entendimento dessa diferença é possível enxergar a importância do ramo, pois percebe-se que nem todo contato do tipo, é para tentar vender algo, ou realizar cobranças.

Os atendentes ou operadores, como são conhecidos os trabalhadores das empresas de *Call Center*, são colaboradores de suma importância para empresas de diversos segmentos, sendo eles muitas vezes a única forma de contato do cliente com a empresa. Segundo OLIVEIRA; REZENDE; BRITO trata-se de um serviço importante pois:

“Busca responder a uma mudança de atitude dos consumidores, que passam a ter necessidade de suporte ao longo da vida útil do produto, formalizando uma interligação entre produto e serviço, uma vez que, quando se adquire um produto, adquire-se também um serviço” (OLIVEIRA; REZENDE; BRITO, 2006, p.125).

Para a empresa é relevante o serviço, pois um usuário com suas necessidades bem atendidas pelo acompanhamento recebido após a aquisição de algum produto ou realização de algum serviço, pode garantir além da fidelização do mesmo, novos clientes, visto que a opinião favorável de um cliente satisfeito é o melhor marketing que se pode ter, além de geração de leads por consumo que é a indicação de um produto ou serviço por ter crença no mesmo.

O ofício é também de grande importância para a economia, pois trata-se de um ramo com numerosas empresas e conseqüentemente vasto espaço de empregabilidade.



UNICEPLAC

2.3 O que é a produtividade e o que é a satisfação do funcionário

A produtividade no trabalho é a relação direta entre a quantidade produzida de algum produto ou algum serviço, com o tempo gasto e quantidade de material utilizado para tal. No *Call Center* normalmente a produtividade é mensurada pela quantidade de atendimentos realizados e/ou recebidos e o tempo gasto para cada demanda solucionada.

A satisfação no trabalho é a forma como o profissional se sente em relação as suas tarefas. Segundo PACHECO (2011, p. 7): “a motivação pode ser entendida como o desempenho e os esforços dos colaboradores para atingir os resultados desejados”. Geralmente o profissional se sente satisfeito quando vê propósito no que realiza, tem condições adequadas para execução das tarefas e se sente leve ao desempenhá-las. Existem diversas formas de se promover o bem estar para os funcionários do ramo do *Call Center*. As principais são voltadas ao bem estar financeiro, fornecendo remuneração compatível e benefícios. Além disso, a empresa pode oferecer estímulos ao colaborador, através de campanhas motivacionais, premiações, ergonomia, definida como a preocupação com o ambiente e suporte psicológico, que é importante para lidar com a carga pesada de trabalho.

2.3.1 Relação entre a produtividade e a satisfação dos operadores

Sabe-se que o fator de produtividade dos recursos humanos de uma empresa e o bem-estar de seus colaboradores, clima organizacional de contentamento, estão intimamente ligados. Para SÁ (2013, p. 52), “Podemos referir que a produtividade continua a merecer a maior atenção por parte da gestão das organizações, fazendo apelo a novos conceitos, como sejam o incremento das relações humanas ou a qualidade de vida no trabalho”.

Nas empresas de *Call Center*, a demanda de atendimento é intensa, por isso normalmente existe grande quantitativo de empregados realizando o ofício. Para haver andamento do trabalho, o processo funcional dentro de uma central de atendimento ocorre através de vários níveis de estrutura e hierarquia. Existem diretores, coordenadores, gerentes, supervisores e operadores, e todos eles devem trabalhar harmonicamente. No entanto, por ter uma alta demanda de atendimentos e grande número de funcionários, a cobrança também é alta. Para os operadores, que são a linha de frente, o trabalho na maioria das vezes é muito estressante, pois é cansativo, repetitivo, e tem grande cobrança, entretanto, quando a empresa se preocupa com a situação desse colaborador e se ele está vivenciando um bem-estar funcional com o seu trabalho e com a estrutura oferecida, ele tende a desempenhar seu papel com lealdade e gratidão.



UNICEPLAC

2.4 O bem-estar do funcionário como estratégia para produtividade

O bem-estar do funcionário em qualquer segmento depende normalmente de fatores financeiros e humanos. O fator financeiro é basicamente remuneração e benefícios. A remuneração é o essencial que a pessoa deseja para garantir seu sustento em relação às suas necessidades como: alimentação, moradia, educação, segurança, transporte e lazer. Além disso, as empresas podem, de acordo com suas limitações, oferecer benefícios como vale alimentação, plano de saúde e odontológico, vale cultura, vale para datas comemorativas como o Natal e outros. O fator humano envolve a saúde do corpo e a saúde da mente. Para dar condições ao profissional de realizar seu ofício, a empresa precisa capacitar e acompanhar esse empregado na realização de sua atividade. É muito importante que o profissional receba treinamento adequado para que saiba o que deve entregar como resultado de sua atividade, pois são muitas informações acerca de um produto ou serviço que o operador precisa conhecer para passar ao cliente quando questionado, e no decorrer de suas tarefas deve receber feedbacks, ou seja, avaliações, para que corrija o que está errado e receba reconhecimento do que está sendo feito corretamente. É preciso também “dar voz” ao colaborador, permitir que ele fale e exponha suas questões dentro da empresa, como afirma Souza (2016 p.6) “Todas as pessoas querem encontrar significado em seu trabalho, e quando o trabalho não tem significado, a vida também perde o significado, assim, há muitos anos”.

Todas essas boas práticas dependem de uma boa gestão. Os níveis gerenciais e estratégicos precisam estar preparados para desenvolver programas de qualidade de vida dentro da empresa, tendo o objetivo de promover o bem-estar do funcionário, sendo para tal necessário conhecer suas necessidades, o que pode ser feito através da aplicação de questionários aos colaboradores.

Quando a empresa garante a seu colaborador os bons meios para cumprimento de suas obrigações, ou seja, um bom clima organizacional, a tendência é que ocorra maior efetividade do funcionário em sua função, menor rotatividade desses, pois, o colaborador satisfeito não deseja se desligar da empresa e não gera descontentamento por parte da sua gestão quanto ao seu desempenho, diminuindo assim custos com novas contratações. Uma política de convivência interna, melhora também os relacionamentos interpessoais por estabelecer um bom clima organizacional, definido por Pacheco (2011) como “Clima organizacional é a atmosfera psicológica que envolve, num dado momento, a relação entre a empresa e seus funcionários” (PACHECO, 2011, p. 11) e um clima agradável, conseqüentemente gera maior produtividade à organização.



UNICEPLAC

3 METODOLOGIA

Por meio da ferramenta Google Acadêmico foram pesquisadas as palavras chaves: bem-estar, *Call Centers*, produtividade, motivação e clima organizacional, o que resultou 463 (quatrocentos e sessenta e três) artigos. O primeiro método de inclusão foi buscar nos artigos listados os que continham maior combinação das palavras chaves, e o segundo método foi priorizar artigos que fossem também de revisão bibliográfica. Após visualização, foram escolhidos os 4 (quatro) que mais se adequaram pelo título.

Foi realizada também uma pesquisa através da ferramenta Google Forms, contendo 14 perguntas, que foi encaminhada a várias pessoas do DF que já trabalharam ou trabalham no ramo de *Call Center*, para comprovar através da vivência dessas pessoas, como é um bom ambiente para se trabalhar e se consideram que as empresas que atendem as questões de bem-estar do funcionário se destacam no mercado e alcançam maior produtividade.

3.1 Planejamento de Escopo

A proposta do projeto é o aumento da produtividade do *Call Center*, através do desenvolvimento de um programa que estimule o bem-estar do funcionário. Esse projeto abrange todos os funcionários da operação direta, que são os próprios operadores e seus supervisores. O projeto será implementado de forma contínua por meio de ações fixas e outras esporádicas, com base em conhecimentos gerais sobre o tema, e as necessidade específicas de cada empresa.

Por serem ações que envolvem recursos financeiros, não é possível nos envolvermos nas finanças da empresa, apenas informar e conscientizar das ações necessárias para melhorias do ambiente de trabalho, no entanto, foram explanados alguns custos não aprofundados, dos itens mais importantes para início da prática do projeto.

3.2 Planejamento do Tempo

Dentro do cronograma de tempo pode-se levar em consideração o período de contratação dos profissionais que entrarão no quadro de funcionários da empresa, seriam eles os profissionais de fisioterapia, de T.I., além do psicólogo que ficará à disposição dos funcionários para atendimento semanalmente. Para o período de aquisição dos bens materiais, aqueles que darão auxílio na execução do trabalho dos operadores, como cadeira ergonômica, mouse pad, apoio ergonômico para teclado (pulsos) e apoio para pés ajustável, deve-se levar em consideração o período necessário para análise de valores, compra e entrega.



UNICEPLAC

Atividades	Início	Duração (dias)
Cotação de valores mobiliário e EPI's	04/01/2021	15
Análise de remuneração de profissionais	04/01/2021	5
Aquisição de mobiliário e EPI's	04/01/2021	40
Processo seletivo de profissionais especialistas	04/01/2021	30
Estudo de campanhas motivacionais	04/01/2021	22

3.3 Planejamento dos Custos

Os valores abaixo foram verificados após pesquisa de mercado e indicam montantes aproximados:

- **Custos Diretos**

Equipamentos para aquisição	
	Valor Unitário
Cadeira ergonômica	R\$ 700,00
Apoio de punho	R\$ 40,00
Mouse pad	R\$ 30,00
Apoio para pés ajustável	R\$ 120,00
Headset (fone de ouvido)	R\$ 60,00

Profissionais à serem contratados					
	Salário	Provisão de Décimo Terceiro	Provisão de Férias	FGTS	INSS
Psicólogo	R\$ 2.300,00	R\$ 191,67	R\$ 191,67	R\$ 184,00	R\$ 207,00
Fisioterapeuta	R\$ 2.957,00	R\$ 246,42	R\$ 246,42	R\$ 236,56	R\$ 325,27
Instrutor de Treinamento	R\$ 3.048,10	R\$ 254,01	R\$ 245,01	R\$ 243,85	R\$ 335,29
Analista de T.I	R\$ 2.272,00	R\$ 189,33	R\$ 189,33	R\$ 181,76	R\$ 204,48

Remuneração e Benefícios do Operador					
	Salário	Provisão de Décimo Terceiro	Provisão de Férias	FGTS	INSS
Remuneração	R\$ 1.238,00	R\$ 103,17	R\$ 103,17	R\$ 99,04	R\$ 99,04
Vale Transporte			R\$ 11,00		
Vale Alimentação			R\$ 30,00		
Plano de Saúde			R\$160,00 à R\$1.000,00		
Vale Cultura			R\$ 50,00		

- **Custos Indiretos**

Depreciação:

- Avaliar periodicamente a depreciação do mobiliário da empresa para realizar as substituições que se façam necessárias ou manutenção das mesmas, pois como são itens utilizados diariamente a depreciação é esperada.



UNICEPLAC

- **Custos Fixos**

- Acrescentar a lista de pagamentos fixos mensais, o salário e benefícios dos operadores e dos profissionais específicos listados no item custos diretos, de acordo com a quantidade de funcionários que irão precisar, dependendo sempre do porte da empresa (pequena, média ou grande) e sua quantidade de empregados.

- **Custos Variáveis:**

Campanhas/prêmios etc.:

- Dinheiro
- Prêmios → Eletrônicos, eletrodomésticos, vouchers etc.
- Natal → Cesta de alimentos e/ou vale

3.4 Planejamento da Qualidade

O projeto tem por objetivo aumentar em 90% a produtividade da central de atendimento, a partir do atendimento melhorado dos operadores, sendo assim, após as implementações deve ser analisado se houve melhora nos seguintes aspectos: produtividade, quantitativo de atestados médicos e clima da empresa como um todo. Também deverá ser realizada uma pesquisa de clima a fim de analisar e pesquisar a satisfação dos trabalhadores, podendo esta ser aplicada de forma eletrônica ou através de formulários impressos, cabendo à própria organização definir o que melhor atenderia a operação.

3.5 Planejamento dos Recursos (Necessidade de Recursos)

O quantitativo de recursos será realizado com base no porte da organização, para exemplificar, estamos levando em consideração uma empresa que tenha uma média de 100 operadores:

- Recursos Humanos - 02 Psicólogos (duas sessões por mês com cada operador que desejar atendimento, porém poderá aumentar de acordo com a necessidade e solicitação do operador) ; 02 Fisioterapeutas (quatro sessões por mês com cada operador, ou seja, atendimento semanal), e mais 02 Fisioterapeutas para aplicação da ginástica laboral; 02 Instrutores para aplicação de treinamentos necessários de acordo com as demandas que a empresa trabalha e 02 Profissionais de TI (caso a empresa não tenha) ou treinamento para um funcionário já contratado.



UNICEPLAC

- Recursos Materiais - Materiais de papelaria em geral para uso em decoração de campanhas motivacionais e murais.
- Equipamentos - Suponhamos que a empresa trabalhe em dois turnos, manhã e tarde, poderá ser feito revezamento de posto de atendimento, sendo assim serão necessárias 55 cadeiras ergonômicas (sendo 50 para operadores e 05 para supervisores); 50 PA's (pontos de atendimento) ajustáveis; 55 apoios de pulso para teclado e mouse pad; 105 canutilho e 105 protetor auricular, pois devem ser individuais.
- Recursos Tecnológicos e de Comunicação - Criação de uma intranet para comunicação a cerca das atividades do projeto.

3.6 Planejamento das Comunicações

O projeto será ofertado ao nível estratégico das organizações por meio de um vídeo de apresentação e um documento descritivo dos programas que podem ser implementados na empresa. Após a aceitação por parte dos diretores da empresa, o projeto será apresentado para os gestores.

Para início do projeto na empresa, é sugerido elencar um grupo, composto por supervisores e operadores, que serão encarregados de colocar em prática as campanhas motivacionais e fiscalizar as condições do mobiliário e EPIs.

Todos os resultados das campanhas e do programa deverão ser armazenados em sistema próprio a ser criado pelo setor de TI, para acompanhamento quando necessário. Todas as ações do projeto serão repassadas por meio desse grupo responsável e por meio da intranet que terá sido criada especialmente para registro das ações.

3.7 Planejamento dos Riscos

A implementação do programa visa oferecer aos operadores melhorias para prática de suas atividades, buscando gerar maior qualidade de vida do funcionário e como retorno, busca aumentar sua produtividade e qualidade do trabalho prestado. Por buscar um ambiente mais harmônico, através de ações recreativas, há risco de o funcionário negligenciar suas tarefas, por conta desse ambiente mais prazeroso. Por isso é necessário deixar claro que apesar das ações para motivação do profissional, o objetivo da empresa permanece sendo ofertar um serviço com seriedade e buscando produtividade. Caso esse problema ocorra, o operador que for verificado cometendo tal falha, ficará suspenso da participação das ações por tempo determinado pela empresa.



UNICEPLAC

Outro risco possível é o descontrole financeiro caso o gestor inicie o programa sem estudo correto dos custos. É necessário analisar as limitações da empresa, para que as ações do programa sejam implementadas dentro do orçamento da empresa. Como saída caso ocorra esse descuido, a empresa pode reavaliar suas finanças e enquanto isso diminuir premiações em dinheiro e aumentar folgas e coisas do gênero.

3.8 Planejamento das Aquisições

Os profissionais Psicólogos, Fisioterapeutas, Instrutores, Profissionais de TI serão contratados por processo seletivo externo ou interno no início do programa.

Os equipamentos ergonômicos para a central de atendimento serão comprados no início do programa, após análise de mercado em uma empresa que uma bom preço e qualidade e serão realizadas manutenções quando necessário.

Os materiais de papelaria e premiações para as campanhas serão comprados mensalmente, após serem definidas as ações que serão realizadas no mês, sempre com o mesmo fornecedor, porém serão realizadas novas cotações a cada 3 meses para checagem de preço e qualidade de outros fornecedores, afim também de manter os materiais atualizados de acordo com as novas tendências.

4 RESULTADOS

A pesquisa para elaboração deste projeto foi focada no Distrito Federal, visto que não foram encontradas fontes que mensurassem o total de empresas e operadores de *Call Center* em todo Brasil de forma precisa ou aproximada, desta forma, após contato com o Sinttel – DF (Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal), foi divulgado que o sindicato possui acordo coletivo com aproximadamente 06 a 10 empresas, representa \pm 9.000 a 10.000 trabalhadores de *Call Center* e a taxa de processos no DF a desfavor das empresas é de aproximadamente 1.300 a 1.500 processos.

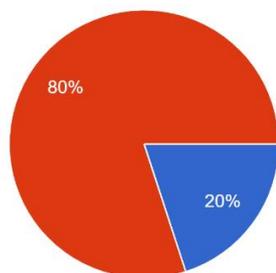
À vista disso, foi realizada uma pesquisa através da ferramenta Google Forms, contendo 14 perguntas, da qual tinha por objetivo atingir o máximo de pessoas do DF que já trabalharam ou trabalham no ramo de *Call Center*, visando captar as experiências em empresas distintas e opiniões dos mesmos a cerca das mudanças abordadas no planejamento do projeto. Foram colhidas 115 respostas, da qual podemos comparar e comprovar que conforme artigos já publicados predomina o seguinte perfil: sexo feminino, de idade entre 25 e 35 anos, solteira e ensino superior (cursando), de acordo com os resultados abaixo:



UNICEPLAC

Qual seu gênero?

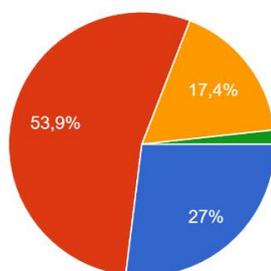
115 respostas



- Masculino
- Feminino

Qual sua idade?

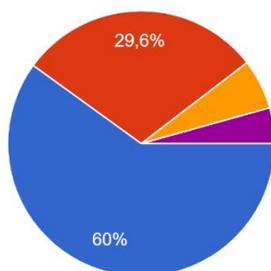
115 respostas



- De 18 a 24 anos
- De 25 a 35 anos
- De 36 a 50 anos
- A partir de 51 anos

Qual seu estado civil?

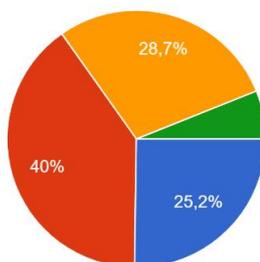
115 respostas



- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)
- Outros

Qual seu grau de escolaridade?

115 respostas



- Ensino Médio
- Ensino Superior (cursando)
- Ensino Superior (completo)
- Pós-graduado

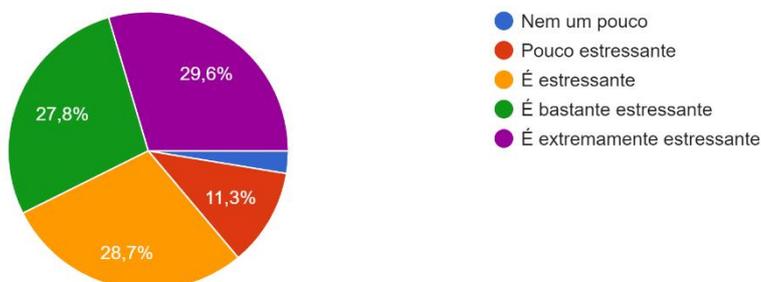


UNICEPLAC

O serviço de atendente de *Call Center* é considerado em sua grande maioria estressante, como confirma o seguinte gráfico:

Considera esse trabalho estressante?

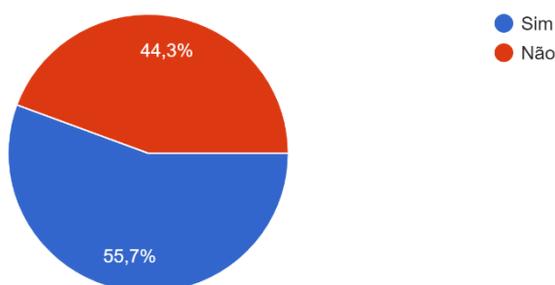
115 respostas



Por meio do gráfico a seguir, foi constatado que a estrutura (física, ergonômica e motivacional da empresa, torna o serviço menos estressante.

Você considera que a estrutura (física, ergonômica, motivacional) fornecida pela empresa torna ou tornou o serviço menos estressante?

115 respostas



De acordo com a questão dissertativa: *Você considera que os fatores motivacionais oferecidos pela empresa contribuem para um maior empenho na prestação de serviço por parte dos colaboradores? Se sim, cite alguns desses fatores que mais contribui para o seu desempenho*, foi verificado que 96,6% das respostas foi sim, e que os fatores que mais contribuem são: benefícios, salário justo, campanhas, premiações e feedback.

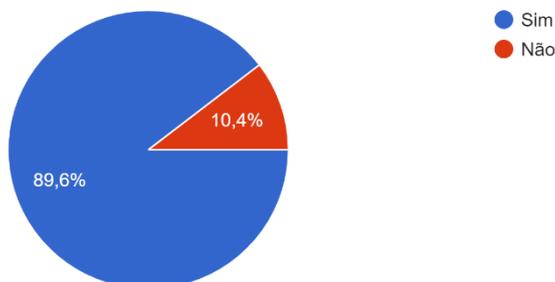
Foi comprovado por meio dos resultados a seguir, que a maior quantidade de pessoas que participou da pesquisa, considera que os fatores ergonômicos: ginástica laboral, mesas e cadeiras ajustáveis e equipamentos de proteção, contribuem para melhor realização das tarefas.



UNICEPLAC

Você considera que os fatores ergonômicos (ginástica laboral, mesas e cadeiras ajustáveis, equipamentos de proteção) contribuem ou contribuíram para uma melhor realização de suas tarefas?

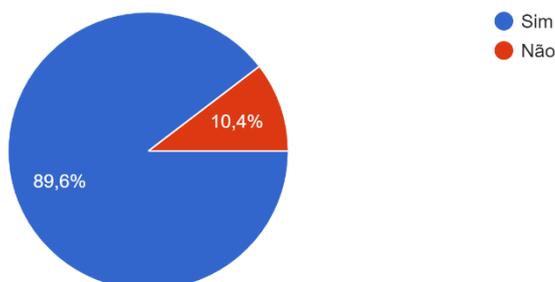
115 respostas



De acordo com a questão dissertativa: Sua empresa disponibiliza ou disponibilizava suporte psicológico? Se sim, o que você identifica ou identificava como positivo nesse fator, foi verificado que 70,43% das empresas não disponibilizam suporte psicológico, sendo que em todos os casos que foi respondido que sim, os participantes informam que consideram muito importante e é de grande auxílio.

Você considera que os fatores ergonômicos (ginástica laboral, mesas e cadeiras ajustáveis, equipamentos de proteção) contribuem ou contribuíram para uma melhor realização de suas tarefas?

115 respostas



De acordo com a questão dissertativa: Você se considera ou considerava uma pessoa importante para que a empresa atinja seus objetivos? Se sim, por quê? Verificamos que 85% dos respondentes, afirmam ser importantes para a empresa, porém, várias dessas respostas afirmativas, declaram ser importantes pois alcançam metas e oferecem lucro para a empresa. Dos 25% que deram resposta negativa, muitos justificam a resposta dizendo que apenas se sentem números.

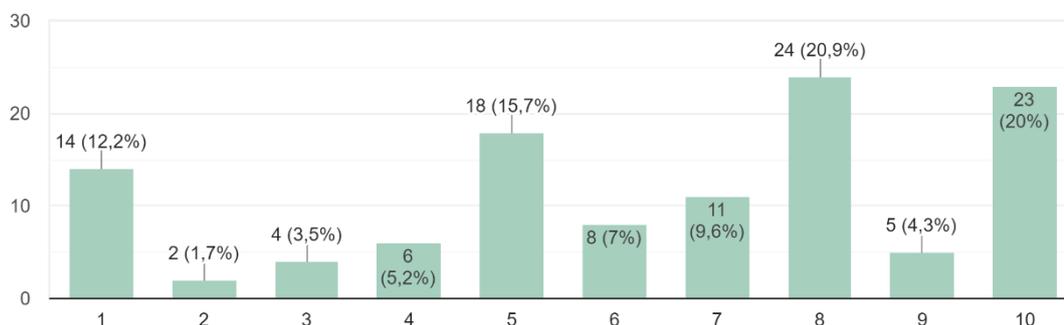
O gráfico a seguir demonstra que cerca de 38,3% indicariam a empresa em que trabalha, num grau de 1 a 10 até 5, e 62,7% indicariam de 1 a 10, até 10.



UNICEPLAC

De 0 a 10, qual a chance de você indicar um amigo para trabalhar na empresa?

115 respostas



A pesquisa mostra então, qual o perfil do profissional de *Call Center*, confirma que trata-se de um serviço estressante e que os operadores consideram de extrema importância que a empresa ofereça meios de bem-estar profissional ao operador e ainda, que isso impacta diretamente no melhor desempenho do profissional e conseqüentemente na produtividade. Percebe-se também que muitos funcionários desse ramo sentem-se parte da empresa, mas somente como números que alcançam metas e geram lucro. Portanto, a pesquisa evidência que os operadores consideram crucial a oferta de bem-estar funcional, para um bom desenvolvimento de suas funções.

As campanhas motivacionais buscam periodicamente renovar o ambiente e estimular os trabalhadores em busca de premiações financeiras, folgas e outros.

É necessário se conectar e entender o perfil de seus trabalhadores e o trabalho exercido pelos mesmos, a fim de saber quais medidas precisam ser tomadas para sempre manter o clima o mais favorável possível para ambas as partes.

5 CONCLUSÕES

As revisões bibliográficas e a pesquisa realizada, comprovam que um trabalhador satisfeito tende a produzir mais e trazer maior lucro para a empresa. O bem-estar do mesmo pode ser proporcionado através de condições estruturais de trabalho adequadas, o que torna o ambiente menos propício a doenças, além do fator motivação, que é subjetivo, varia de pessoa para pessoa de acordo com suas necessidades, desejos e outras razões, não sendo possível mensurar e satisfazer a todos, porém é de suma importância as empresas fazerem sua parte, oferecendo todos os elementos para tornar o clima organizacional mais leve.



UNICEPLAC

Com a implementação do projeto, espera-se que o ambiente de *Call Center* se torne mais leve e menos ameaçador, pois o estresse da função, o atendimento em si, não há formas de se extinguir, porém é preciso que a empresa trabalhe a gestão/administração de pessoas, lembrando que é preciso obter resultados, mas que para isso, o fator humano necessário para tal deve se sentir amparado, ofertando uma estrutura física que não traga problemas físicos futuramente, além de disponibilizar atendimento psicológico de forma que o operador se sinta livre para cuidar de assuntos pessoais, de forma que o estresse do atendimento e do ambiente como um todo gere problemas psicológicos futuramente, cuidando e selando pelo bem-estar dos funcionários, além de reconhecer o trabalho desempenhado e acabar com a cultura do amedrontamento, a pressão psicológica por meio de ameaças de demissão e outras situação bastante descritas pelos trabalhadores do ramo.

Os prejuízos de não se manter regras básicas de trabalho nas empresas são infinitos, que vão desde questões de ergometria, pausas, banheiro e outros, o que nos leva a entender o nível de processos recebidos pelas organizações do ramo e a compreender, conforme respostas à pesquisa aplicada, que os operadores não se sentem amparados e nem reconhecidos, gerando grande insatisfação para com a empresa e assim trazendo prejuízos à produtividade, o que não é desejado por nenhuma organização, sendo assim é preciso olhar para o seu empregado, que é parte essencial da empresa.

Portanto, é necessária melhoria contínua das ações e entendimento da operação da empresa como um todo, para assim, realizar modificações periodicamente de acordo com a realidade atual existente.

6 REFERÊNCIAS

AGENDOR BLOG. Acesso em 24/09/2020, na URL <<https://www.agendor.com.br/blog/o-que-e-produtividade-no-trabalho/>>

CALCULADOR. Acesso em 26/10/2020, na URL <<https://calculador.com.br/calculo/custo-funcionario-empresa>>

EDUCAMUNDO. Acesso em 17/09/2020, na URL <<https://www.educamundo.com.br/blog/historia-do-telemarketing>>

INDEED. Acesso em 28/09/2020, na URL <<https://www.indeed.com.br/salaries/operador-de-telemarketing-Salaries,-Bras%C3%ADlia-DF>>



UNICEPLAC

NEOASSIST. Acesso em 17/09/2020, na URL

<<https://www.neoassist.com/2016/11/21/historia-do-call-center/>>

OLIVEIRA, Simone; REZENDE, Marcello Santos; BRITO, Jussara. Saberes e estratégias dos operadores de telemarketing frente às adversidades do trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 31, n. 114, p. 125-134, 2006.

PACHECO, Luana Quintanilha. Motivação nas Empresas de Call center. In: VII Congresso. 2011.

PLANODESAUDE.NET. Acesso em 28/09/2020, na URL

<<https://www.planodesaude.net/wp-content/uploads/delightful-downloads/2019/03/Tabela-plano-de-saude-pessoa-fisica-mais-saude-df.pdf>>

SÁ, Ana Cristina dos Anjos Grilo et al. A importância estratégica do desenho da função em contexto de Call Center. 2013. Tese de Doutorado. FEUC.

SALÁRIO. Acesso em 29/09/2020, na URL <<https://www.salario.com.br/profissao/operador-de-telemarketing-ativo-cbo-422305/>>

SALÁRIO. Acesso em 29/09/2020, na URL

<<https://www.salario.com.br/profissao/atendente-de-telemarketing-cbo-422315/>>

SALÁRIO. Acesso em 28/09/2020, na URL <<https://www.salario.com.br/profissao/analista-de-suporte-tecnico-cbo-212420/brasilia-df/#:~:text=Cargos%20relacionados%3A&text=Um%20Analista%20de%20Suporte%20T%C3%A9cnico%20trabalhando%20na%20cidade%20de%20Bras%C3%ADlia, trabalho%20de%2041%20horas%20semanais.>>>

SALÁRIO. Acesso em 29/09/2020, na URL <

<https://www.salario.com.br/profissao/psicologo-clinico-cbo-251510/brasilia-df/#:~:text=Um%20Psic%C3%B3logo%20Clinico%20trabalhando%20na, trabalho%20de%2032%20horas%20semanais.>>

SALÁRIO. Acesso em 29/09/2020, na URL <

<https://www.salario.com.br/profissao/fisioterapeuta-geral-cbo-223605/brasilia-df/#:~:text=Um%20Fisioterapeuta%20Geral%20trabalhando%20na, trabalho%20de%2031%20horas%20semanais.>>

SALÁRIO. Acesso em 29/06/2020, na URL < <https://www.salario.com.br/profissao/instrutor-de-treinamento-comercial-cbo-233215/#:~:text=A%20faixa%20salarial%20do%20Instrutor, carteira%20assinada%20em%20regime%20CLT>>



UNICEPLAC

SINTRATEL. Acesso em 28/09/2020, na URL

<[http://www.sintratel.org.br/site/index.php/beneficios/auxilio-alimentacao#:~:text=O%20Vale%2DRefei%C3%A7%C3%A3o%20ou%20Vale,tr%C3%AAs%20centavos\)%20exceto%20quando%20a](http://www.sintratel.org.br/site/index.php/beneficios/auxilio-alimentacao#:~:text=O%20Vale%2DRefei%C3%A7%C3%A3o%20ou%20Vale,tr%C3%AAs%20centavos)%20exceto%20quando%20a)>

SOUZA, Hellen Priscila Rocha Teixeira. A importância de valorizar os colaboradores no ambiente organizacional. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 2016.

ZILLIOTTO, M, Denise, OLIVEIRA, Bianca. A organização do trabalho em Call Centers: Implicações na saúde mental dos operadores. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 14(2), abr-jun 2014, pp . 169-179 ISSN 1984-6657 • São Paulo, 2014

3C PLUS NOW. Acesso em 14/10/2020, na URL <<https://3cplusnow.com/principais-caracteristicas-para-um-operador-de-call-center/#:~:text=O%20operador%20de%20Call%20Center%20diariamente%20ter%C3%A1%20que%20lidar%20com,para%20a%20solu%C3%A7%C3%A3o%20de%20problemas.>>

>