

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

LARISSA COELHO DOS PASSOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma análise através da percepção dos
Operadores de Telemarketing do Call Center da APAE de São Luís - MA**

São Luís

2023

LARISSA COELHO DOS PASSOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma análise através da percepção dos
Operadores de Telemarketing do Call Center da APAE de São Luís - MA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Orientador: Carla Emília Amaral Ferreira

São Luís

2023

Passos, Larissa Coelho dos.

Qualidade de vida no trabalho: Uma análise através da percepção dos Operadores de Telemarketing do Call Center da APAE de São Luís-MA / Larissa Coelho dos Passos. – 2023.
33 f.

Orientador(a): Carla Emília Amaral Ferreira.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação, Artigo) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2019.

1. Qualidade de vida do trabalho. 2. Operadores de telemarketing. 3. APAE. I. Ferreira, Carla Emília Amaral. II. Título.

LARISSA COELHO DOS PASSOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma análise através da percepção dos
Operadores de Telemarketing do Call Center da APAE de São Luís - MA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 13 /07/2023.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Carla Emília Amaral Ferreira (orientador)

Mestre em Educação

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Ademir Rosa Martins

Dr. em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Sérgio Sampaio Cutrim

Dr. Em Engenharia Naval e Oceania

Universidade Federal do Maranhão

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me permitir alcançar mais esse sonho na minha vida. E aos meus pais e minha irmã, os meus mais profundos agradecimentos por todas as palavras e ações de apoio, e por toda a compreensão a mim durante esses anos de graduação, teve dias difíceis, mas com vocês sempre presentes a jornada se tornou mais fácil de percorrer.

Agradeço também a todos os meus familiares pelas de incentivo, aos amigos que fiz durante ao longo de curso, obrigado por todo o companheirismo e auxílio no dia a dia de aulas, e aos professores do Curso de Administração da UFMA por todo o conhecimento compartilhado.

Meus agradecimentos também a minha orientadora Professora Carla Emília, que foi de suma importância no desenvolvimento desse trabalho, estando sempre disponível a me auxiliar em todo o processo. Obrigado a todos vocês, deixo aqui meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho é fator primordial para garantir a satisfação profissional do colaborador no Ambiente de trabalho. Sendo assim, o presente estudo possui como problema de pesquisa responder: Qual é o nível de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho, dos Operadores de Telemarketing do Call Center da Instituição Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) da Cidade de São Luís – MA?. E como objetivo geral da pesquisa, buscou-se analisar o nível de satisfação com a Qualidade de Vida do Trabalho (QVT), dos Operadores de Telemarketing do Call Center da Instituição Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) da Cidade de São Luís – MA. Para tal, realizou-se um estudo de caso de caráter exploratório, de abordagem quali-quantitativa, com aplicação de um questionário com 28 questões (vinte e oito questões) que foi respondido por 80% do quadro de Operadores da instituição. Como modelo para aferir sobre a QVT no Call Center da APAE, adotou-se o modelo de Walton (1973) que compreende 8 categorias (Compensação justa e adequada; Condições de trabalho; Uso e desenvolvimento de capacidades; Oportunidade de crescimento e segurança; Integração social na organização; Constitucionalismo; O trabalho e o espaço de vida total; Relevância social do trabalho na vida). Como conclusão após análise dos dados obtidos, observou-se que a percepção dos operadores, quanto aos aspectos avaliados da QVT no seu ambiente de trabalho, é bastante satisfatória, o que demonstra que a instituição se preocupa em manter um ambiente saudável aos seus colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Operadores de Telemarketing. APAE.

ABSTRACT

The Quality of Life at Work is a primordial factor to guarantee the professional satisfaction of the collaborator in the Work Environment. Therefore, the present study has as a research problem to answer: What is the level of satisfaction with the Quality of Life at Work, of the Telemarketing Operators of the Call Center of the Institution Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) of the City of São Paulo? Luís – MA?. And as a general objective of the research, we sought to analyze the level of satisfaction with the Quality of Working Life (QWL), of the Telemarketing Operators of the Call Center of the Institution Association of Parents and Friends of the Disabled (APAE) of the City of São Luís – MA. For this, an exploratory case study was carried out, with a quali-quantitative approach, with the application of a questionnaire with 28 questions (twenty-eight questions) which was answered by 80% of the institution's Operators. As a model to assess QWL in the APAE Call Center, Walton's model (1973) was adopted, comprising 8 categories (Fair and adequate compensation; Working conditions; Use and development of skills; Opportunity for growth and security; Integration organization; Constitutionalism; Work and the total life space; Social relevance of work in life). As a conclusion after analyzing the data obtained, it was observed that the perception of the operators, regarding the evaluated aspects of the QWL in their work environment, is quite satisfactory, which demonstrates that the institution is concerned with maintaining a healthy environment for its employees.

Keywords: Quality of life at work. Telemarketers. APAE

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Modelo de QVT- Richard Walton.....	16
Quadro 2- Perfil dos Operadores de Telemarketing da APAE de São Luís-MA.....	15
Gráfico 1 – Remuneração salarial fixa	17
Gráfico 2 – Remuneração salarial variável.....	17
Gráfico 3 – Equidade salarial interna	18
Gráfico 4 – Equidade salarial externa.....	18
Gráfico 5 – Jornada e Carga de Trabalho	19
Gráfico 6 – Condições ambientais.....	18
Gráfico 7 – Equipamentos de segurança	19
Gráfico 8- Autonomia.....	19
Gráfico 9- Desenvolvimento e uso de habilidades.....	20
Gráfico 10-Disponibilização de informações.....	20
Gráfico 11- Oportunidades de Crescimento.....	20
Gráfico 12- Reconhecimento profissional.....	21
Gráfico 13- Segurança no emprego.....	21
Gráfico 14-Perspectivas de aumento salarial.....	22
Gráfico 15-Relacionamento.....	22
Gráfico 16- Comprometimento e Cooperação.....	23
Gráfico 17- Discriminação social no Trabalho.....	23
Gráfico 18- Respeito e cumprimento das leis.....	24
Gráfico 19- Liberdade de Expressão e privacidade.....	24
Gráfico 20-Impacto da jornada de trabalho na vida do operador.....	25
Gráfico 21- Impacto dos fatores de trabalho na rotina do operador.....	25
Gráfico 22- Orgulho em fazer parte da instituição.....	25
Gráfico 23- Responsabilidade social da Instituição.....	26

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1	Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos e Percurso histórico.....	10
2.1.1	<i>O Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Richard Walton (1973).....</i>	11
2.2	O Call Center e o profissional Operador de Telemarketing.....	12
3	METODOLOGIA	13
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	14
4.1	Caracterização da APAE de São Luís-MA	14
4.2	Perfil dos operadores.....	15
4.3	Análise da QVT através das dimensões do modelo de Walton (1973).....	16
4.3.1	<i>Compensação justa e adequada</i>	16
4.3.2	<i>Condições de trabalho</i>	18
4.3.3	<i>Uso e desenvolvimento de capacidades</i>	19
4.3.4	<i>Oportunidades de crescimento e segurança</i>	20
4.3.5	<i>Integração social na organização</i>	22
4.3.6	<i>Constitucionalismo na instituição</i>	23
4.3.7	<i>O trabalho e o espaço de vida total</i>	24
4.3.8	<i>Relevância social do trabalho na vida</i>	25
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
	REFERÊNCIAS.....	27
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO.....	30
	ANEXO A- AUTORIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	33

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma análise através da percepção dos Operadores de Telemarketing do Call Center da APAE de São Luís-MA.

Larissa Coelho dos Passos¹
Carla Emília Amaral Ferreira²

Resumo: A Qualidade de Vida no Trabalho é fator primordial para garantir a satisfação profissional do colaborador no Ambiente de trabalho. Sendo assim, o presente estudo possui como problema de pesquisa responder: Qual é o nível de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho, dos Operadores de Telemarketing do Call Center da Instituição Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) da Cidade de São Luís – MA?. E como objetivo geral da pesquisa, buscou-se analisar o nível de satisfação com a Qualidade de Vida do Trabalho (QVT), dos Operadores de Telemarketing do Call Center da Instituição Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) da Cidade de São Luís – MA. Para tal, realizou-se um estudo de caso de caráter exploratório, de abordagem quali-quantitativa, com aplicação de um questionário com 28 questões (vinte e oito questões) que foi respondido por 80% do quadro de Operadores da instituição. Como modelo para aferir sobre a QVT no Call Center da APAE, adotou-se o modelo de Walton (1973) que compreende 8 categorias (Compensação justa e adequada; Condições de trabalho; Uso e desenvolvimento de capacidades; Oportunidade de crescimento e segurança; Integração social na organização; Constitucionalismo; O trabalho e o espaço de vida total; Relevância social do trabalho na vida). Como conclusão após análise dos dados obtidos, observou-se que a percepção dos operadores, quanto aos aspectos avaliados da QVT no seu ambiente de trabalho, é bastante satisfatória, o que demonstra que a instituição se preocupa em manter um ambiente saudável aos seus colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Operadores de Telemarketing. APAE.

Abstract: The Quality of Life at Work is a primordial factor to guarantee the professional satisfaction of the collaborator in the Work Environment. Therefore, the present study has as a research problem to answer: What is the level of satisfaction with the Quality of Life at Work, of the Telemarketing Operators of the Call Center of the Institution Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) of the City of São Paulo? Luís – MA?. And as a general objective of the research, we sought to analyze the level of satisfaction with the Quality of Working Life (QVT), of the Telemarketing Operators of the Call Center of the Institution Association of Parents and Friends of the Disabled (APAE) of the City of São Luís – MA. For this, an exploratory case study was carried out, with a quali-quantitative approach, with the application of a questionnaire with 28 questions (twenty-eight questions) which was answered by 80% of the institution's Operators. As a model to assess QWL in the APAE Call Center, Walton's model (1973) was adopted, comprising 8 categories (Fair and adequate compensation; Working conditions; Use and development of skills; Opportunity for growth and security; Integration organization; Constitutionalism; Work and the total life space; Social relevance of work in life). As a conclusion after analyzing the data obtained, it was observed that the perception of the operators, regarding the evaluated aspects of the QWL in their work environment, is quite satisfactory, which demonstrates that the institution is concerned with maintaining a healthy environment for its employees.

Keywords: Quality of life at work. Telemarketers. APAE

1 INTRODUÇÃO

No cenário atual, a competitividade entre as organizações está cada vez mais acirrada, em decorrência das crescentes mudanças tecnológicas e econômicas do mercado, além das diferentes exigências e necessidades vindas do consumidor final. Com isso, Silva, Santos e Silva (2021) pontuam que a busca pela melhoria contínua dos seus processos, é vista em toda e qualquer tipo de organização que busca competir e se manter no mercado.

Nesse processo de busca pela qualidade nas organizações, não é suficiente apenas investimentos tecnológicos para melhorar a sua estrutura física e ou digital, mas, também,

¹ Graduanda do Curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão/UFMA. Artigo apresentado para a disciplina de TCC II, no semestre 2023.1, na cidade de São Luis/MA. Contato: Larissa.coelho@discente.ufma.br

² Professor(a) Orientador(a). Mestre em Educação. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Contato: carla.emilia@ufma.br

investimentos que proporcionem a valorização do capital humano destas organizações. Visto que o capital humano é um dos principais recursos produtivos das organizações e que influencia diretamente no sucesso ou insucesso das mesmas, logo a satisfação profissional do quadro de pessoal impacta no desempenho e rendimento das mesmas.

Frente a esse contexto, Silva, Santos e Silva (2021) colocam que a Qualidade de Vida no Trabalho é um tema de grande relevância no contexto atual das organizações, pois esta busca regular e criar políticas que proporcionem um ambiente saudável e adequado ao profissional. E tem se tornado uma preocupação nas organizações como pontua Silva e Faria (2018), fazendo com que as mesmas adotem a QVT como forma elevar o nível de satisfação pessoal e profissional do colaborador e como consequência eleve a produtividade dos mesmos. Visto que, se a organização não oferece um ambiente organizacional na qual o colaborador se sinta confortável e motivado a desenvolver suas tarefas, isto acaba gerando descontentamento e impactando no seu desempenho e, conseqüentemente, nas metas e objetivos daquela organização.

Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) as definições são diversas, em razão de, segundo Asensi, Chaves e Pessoa (2022, p.5) ser “[...] um termo amplo, passível de diversas interpretações, compreendendo várias dimensões, indicadores ou categorias de análise, comumente estruturadas em diferentes modelos de avaliação”. Apesar das diversas interpretações conceituais, autores como Asensi, Chaves e Pessoa (2022), Silva e Faria (2018), Limongi- França (2011) e Rodrigues (2016) ressaltam que todos possuem a associação da Qualidade de Vida no Trabalho relacionada à satisfação profissional do indivíduo com o seu ambiente de trabalho.

O segmento de Call Center, que é o setor para qual este estudo tem seu foco, são empresas que realizam serviços de tele atendimento ao cliente através do telemarketing (sejam estes atendimentos para solucionar problemas, ofertar produtos, buscar doações, realizar pesquisas e etc.). Nesses locais, os profissionais “Operadores de Telemarketing”, estão em contato diretamente com o cliente em ligações telefônicas, o que requer, de acordo com Silva, Sousa e Silva (2021), grande atenção, simpatia, rápido raciocínio e paciência, sendo esta uma profissão que exige muito das capacidades técnicas e mentais dos profissionais.

O setor de Call Center, como supracitado, é um ambiente que requer bastante controle emocional e mental dos Operadores de Telemarketing. Logo, neste tipo de organizações a probabilidade de adoecimentos segundo Carvalho, Soares e Arão (2022) desses profissionais é grande, o que requer dessas organizações grande preocupação com a QVT nesses ambientes. Diante disto, este estudo busca responder ao seguinte questionamento: Qual é o nível de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho, dos Operadores de Telemarketing do Call Center da Instituição Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) da Cidade de São Luís – MA?

A fim de responder tal questionamento, realizou-se uma pesquisa de caráter exploratória e estabeleceu-se como objetivo geral, o de analisar o nível de satisfação com a Qualidade de Vida do Trabalho, dos Operadores de Telemarketing que trabalham no Call Center da Instituição Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) da Cidade de São Luís – MA, e como objetivos específicos: Apresentar os conceitos, modelos e evolução da QVT, Identificar o perfil dos Operadores de Telemarketing do Call Center da APAE, Investigar a satisfação dos Operadores de Telemarketing da APAE de São Luís- MA, em relação à Qualidade de Vida no Trabalho.

Esta pesquisa justifica-se pelos ganhos profissionais e organizacionais obtidos através da investigação da satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que esta é fator primordial para garantir a satisfação profissional do colaborador no trabalho gerando o sentimento de valorização, satisfação e pertencimento. E como ganho organizacional, a satisfação dos colaboradores com o ambiente gera impacto na motivação e como consequência

o aumento de produtividade, além de a QVT permitir mapear e criar possíveis soluções aos aspectos que geram a insatisfação no ambiente de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos e Percurso Histórico

A Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com Silva e Faria (2018, p.117), “[...] é um termo frequentemente utilizado no ambiente corporativo quando a questão é a qualidade de vida do trabalhador em seu local de trabalho”. Porém, o termo qualidade de Vida no Trabalho ainda não possui uma definição concisa e consensual (SILVA FARIA,2018; MESQUISTA et al. (2018).

Alguns dos autores que estudam essa temática, como: Fernandes (1996), Limongi-França (2011), e Rodrigues (2016), corroboram com Mesquita et al. (2018) e Silva et al. (2018), ao descreverem sobre essa indefinição conceitual do termo. Rodrigues (2016, p.222), pontua que:

“O termo QVT é detentora de diversas definições, mas normalmente está associado ao bem está dos colaboradores de uma empresa. Seus aspectos incluem saúde (física e psicológica), segurança, lazer, ergonomia, o próprio ambiente de trabalho, dentre outros.”

O autor ainda ressalva que várias são as abordagens encontradas na literatura, mas todas elas têm em comum a tendência de alinhar, as expectativas do indivíduo com os objetivos da organização. Ratificando esse pensamento, Limongi-França (2011, p. 34) descreve que “[...] tem se constatado certa confusão sobre os significados teórico e técnico do conceito de QVT, o que poderia conduzir, simplesmente, a outro modismo na empresa”. Já Fernandes (1999, p. 30) ressalta que “[...] O conceito de QVT é, de certa forma, abrangente, e precisa ser definido com clareza [...]”.

Apesar dessa abrangente definição das dimensões que o Termo QVT engloba, Silva e Faria (2018 p. 118) apontam que há uma concordância de que:

“O conceito de qualidade de vida no trabalho não se resume apenas a bons salários ou alguns benefícios, e sim relacionada à satisfação de um indivíduo em desenvolver sua carreira profissional e vida pessoal através de recursos que um ambiente de trabalho bem elaborado oferece. Tal satisfação é percebida por meio da compreensão das necessidades de cada colaborador, criando oportunidades de desenvolvimento e oferecendo ferramentas adequadas para o alcance dos objetivos almejados.”

Diante as amplas definições e perspectivas que a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser abordada como mencionado anteriormente nessa seção, por vários autores já abordados, Silva et al. (2021) sintetiza a temática ao descrever que a QVT não é limitada a um fator ou outro, visto que engloba nuances direcionadas ao conteúdo do cargo exercido, além de analisar aspectos extrínsecos e intrínsecos ao ambiente de trabalho, que influenciam na satisfação ou insatisfação dos colaboradores.

Na Administração, várias são os estudos e teorias que buscaram correlacionar sobre os fatores que geram a satisfação humana e produtividade nas organizações, e que contribuíram com os estudos sobre QVT como: a experiência de Hawthorne realizada por Elton Mayo que identificou que a remuneração salarial não é o único fator decisivo na motivação humana, e a satisfação das necessidades sociais humanas na organização também afetam a produtividade; a pirâmide das necessidades de Abraham Maslow categorizou a satisfação humana a partir de 5 necessidades básicas (fisiológicas, seguranças, sociais, auto – estima e auto realização; a teoria X e Y de Douglas McGregor que estabeleceu 2 abordagens de trabalho e liderança a serem

adotadas nas organizações: a teoria x que via os funcionários apenas como uma “engrenagem da máquina” e teoria y que via os colaboradores como parte do processo dentro da organização; e a Teoria dos dois fatores de Frederik Herzberg que classificou a satisfação humana na organização a partir de 2 fatores: higiênicos (salários, condições de trabalho, relações interpessoais, e etc.) e motivacionais (reconhecimento, autonomia, crescimento profissional e etc.). (RODRIGUES, 2016, FERNANDES, 1996).

Contudo, historicamente, o primeiro evento que foi considerado o início dos estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na abordagem sociotécnica ocorreu em 1950, com a investigação de Eric Trist, no Tavistock Institute, na Inglaterra. Essa pesquisa desenvolvida por Eric Trist e a sua equipe visava compreender a relação entre indivíduo, trabalho e organização, atentando-se a questões referentes à: saúde, segurança, integração social e à instabilidade no trabalho. (KLEIN, PEREIRA, LEMOS 2018; AMANCIO, MENDES, MARTINS, 2021).

Porém, como descrevem Amancio, Mendes e Martins (2021) e Rodrigues (2016), somente na década de 1970 que o termo QVT foi cunhado por Louis Davis, nos Estados Unidos em suas pesquisas para modificar as linhas de montagens, a fim de tornar o trabalho mais satisfatório e agradável aos operários.

Todavia, neste período não houve muito avanço nos estudos sobre a Temática QVT, devido a grande econômica enfrentados pelos países do ocidente, na qual as organizações voltaram suas atenções para os seus problemas financeiros. Somente na década de 1980, em que o cenário internacional se configurava altamente competitivo e com muitas pressões políticas e inflacionárias, somadas aos movimentos sociais e trabalhistas iniciadas no século XIX, houve uma retomada na temática Qualidade de Vida no Trabalho, e questões como bem-estar no trabalho e iniciativas de ampliação de benefícios assistencialistas referentes a saúde e segurança no trabalho voltaram a ser discutidas. (AMANCIO, MENDES, MARTINS, 2021).

A partir da década de 1990, com as crescentes mudanças tecnológicas e a modernização das organizações, o ambiente organizacional se tornou mais instável e dinâmico, tornando a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações mais evidente (RODRIGUES, 2016).

Com essas crescentes mudanças tecnológicas sofridas no meio organizacional, como a inovações em processos produtivos e facilidade ao acesso de informações, ocasionou uma maior competitividade entre as organizações. Porém, segundo Klein, Pereira e Lemos (2018), acompanhado dessas crescentes mudanças tecnológicas e organizacionais, houve também o aumento no desgaste físico, psicológico, pressão por resultados e a insatisfação com esse novo mundo de trabalho, com isso a Qualidade de vida no Trabalho passou a ter mais destaque como uma forma de minimizar esses problemas nas organizações.

2.1.1 O modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Richard Walton (1973)

Durante todo o processo de evolução e discussão sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, vários modelo de QVT foram desenvolvidos por estudiosos, como: o modelo de Willian Westley (1979) que analisava a QVT sobre 4 dimensões (política, econômica, psicológica e sociológica), o modelo de Werther e Davis (1983) que propunha como categorias de análise de QVT (Projeto de cargos; Pagamento; Condições de trabalho; Supervisão), o modelo de Nadler e Laweler (1983) que pontuava os 6 contextos em que a QVT está inserida e deveria ser analisada (Variável, Abordagem, Método, Movimento, Tudo e Nada) e o modelo abordado nesta pesquisa o de Richard Walton (1973), que apresenta 8 dimensões para o estudo da QVT, dimensões estas a serem descritas ao longo dessa seção. (RODRIGUES, 2016)

O modelo de QVT, proposto por Richard Walton em 1973, através dos seus estudos em relação a realidade laboral dos Estados Unidos, de acordo com Asensi, Chaves e Pessoa (2022) é considerado o mais amplo dentre os diversos modelos existentes, devido a ser o mais

abrangente em termos de aspectos passíveis de serem investigados, e compõe um modelo organizado em 8 categorias que recorrentemente aplicados e inspiram pesquisas até os dias atuais.

A fim de compreender melhor as 8 categorias pertencentes ao modelo de Walton, foi elaborado o quadro abaixo:

Quadro 1. Modelo de QVT – Richard Walton (1973)

1. Compensação justa e adequada	Remuneração adequada ao trabalho, Equilíbrio salarial entre funcionários internos do mesmo cargo, e equilíbrio salarial em relação ao mercado externo.
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho e carga de trabalho razoável; ambiente de trabalho com condições seguras e saudáveis para evitar doenças e acidentes decorrentes o trabalho.
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia no trabalho; desenvolvimento de múltiplas habilidades e não apenas repetição de tarefas designadas; informações completas sobre o processo total de trabalho.
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de crescimento e reconhecimento profissional; segurança no emprego; perspectiva de aumento salarial.
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos; ausência de estratificação e mobilidade social.
6. Constitucionalismo	Respeito aos direitos trabalhistas; Respeito a privacidade pessoal; Liberdade de expressão.
7. O trabalho e o espaço de vida total	Equilíbrio entre a vida profissional e pessoal do trabalhador.
8. Relevância social do trabalho na vida	Visão do empregado em relação à sua instituição de trabalho; Responsabilidade Social da instituição, importância da instituição para comunidade; orgulho e satisfação pessoal de fazer parte da instituição.

Fonte: Adaptado de Asensi, Chaves, Pessoa (2022); Silva, Santos, Silva (2021); Silva, Faria (2018); Rodrigues (2016).

Estes pontos elencados no modelo de Walton permitem uma análise mais ampla sobre os aspectos que incidem positivamente e ou negativamente para satisfação do colaborador com QVT no seu ambiente de trabalho, pois abrangem várias categorias desta vasta dimensão que é a temática Qualidade de Vida no Trabalho.

2.2 O Call Center e o profissional Operador de Telemarketing

As organizações de trabalho denominadas Call Center, de acordo com a NR 17, que é a Norma Regulamentadora 17 aprovada pela Portaria SIT n.º 09/2007 que dispõe sobre as normas do Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, no item 1.1.1 descreve que “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”.

O Call Center como coloca Jardim et al., (2022, p.03) “[...] são centrais de relacionamento com clientes, para prestação de serviços, informações e comercialização de

produtos.” Esta forma de se relacionar com cliente estabelecida pelos Call Center é comum, sendo frequente a procura do consumidor a estes serviços para sanar dúvidas ou resolver problemas algum produto ou serviço, e também recebendo contatos telefônicos dessas organizações para receber ofertas de produtos, serviços, doações e até mesmo responder pesquisas.

Todo esse processo de relacionamento com o cliente nessas organizações é realizado pelo profissional denominado de Operador de Telemarketing. A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) no documento CBO 2002 possui uma classificação que junta Operador de telemarketing ativo e receptivo, que é a classificação 4223-10. (CBO, MTE, 2017)

De acordo com a CBO 2002, esses profissionais:

“Atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via tele atendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes.” (CBO, MTE,2017)

Como mencionado acima, esse profissional pode ser direcionado para realizar atendimentos telefônicos em diversas áreas em um Call Center. E no que tange amostra desta pesquisa, os Operadores de Telemarketing realizam seus serviços de forma ativa, ou seja, entram em contato com os clientes, buscando converter esse cliente em um doador da instituição..

3 METODOLOGIA

Nesta seção será apresentado o percurso metodológico que foi utilizado para atingir os objetivos desta pesquisa. Vergara (2013) propõe dois critérios básicos utilizados para a classificação da pesquisa: a classificação quanto aos meios e a classificação quanto aos fins.

Quanto aos fins, esta pesquisa é classificada como exploratória. A pesquisa exploratória de acordo com Vergara (2013) é realizada em uma área que possui pouco conhecimento acumulado e sistematizado, e esta pesquisa se enquadra na exploratória devido ao pouco conhecimento localizado relacionado à Qualidade de Vida no Trabalho voltado para os Operadores de Telemarketing da cidade de São Luís –MA.

Em relação aos meios, a pesquisa é classificada como pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Inicialmente foi realizado um levantamento da literatura em livros, artigos e periódicos para subsidiar a fundamentação teórica deste estudo. Farias Filho e Arruda Filho (2013) enfatizam que toda pesquisa acadêmica é necessária essa fase inicial de levantamento bibliográfico.

Associando-se a pesquisa bibliográfica, foi realizado o estudo de caso no Call Center da APAE de São Luís, que é responsável pela parte de doações com o objetivo de analisar a satisfação desses funcionários com a qualidade de vida no trabalho. Para Vergara (2013), o estudo de caso serve para responder questionamentos sobre um fenômeno ao qual não se tem muito controle.

Em relação à abordagem do problema, a pesquisa é classificada como quantitativa e qualitativa. Segundo Farias Filho e Arruda Filho (2013) a abordagem quantitativa significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las, principalmente, com a técnica de porcentagem. Já na abordagem qualitativa, de acordo com Prodanov (2013) o ambiente natural é fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos e atribuição de significados, logo, pelos levantamentos de informações realizadas através das entrevistas informais que ocorreram durante as visitas à instituição, esta pesquisa apresenta também aspecto qualitativo.

A amostra utilizada para desenvolver este estudo foi de 8 funcionários, de um universo de 10 (situação até junho de 2023) que exercem atualmente a função de Operador de Telemarketing na área do Call Center da APAE de São Luis-MA, de acordo as informações obtidas durante as entrevistas informais. Foram excluídos, dessa amostra os profissionais que estavam de férias, licença ou não aceitaram responder ao questionário.

Já em relação aos instrumentos para a coleta de dados, foi utilizado um questionário online de 28 questões fechadas, estruturado no Google Forms. O questionário foi organizado em 2 partes, a primeira com perguntas voltas ao perfil sociodemográfico, e a segunda com questões voltadas para as 8 categorias do modelo de Qualidade de Vida no Trabalho adotado nesse estudo, o de Walton (1973): Compensação justa e adequada; Condições de trabalho; Uso e desenvolvimento de capacidades; Oportunidade de crescimento e segurança; Integração social na organização; Constitucionalismo; O trabalho e o espaço de vida total; Relevância social do trabalho na vida.

A fim de contribuir para o desenvolvimento deste estudo, o outro instrumento de coleta de dados utilizado, foi a entrevista informal. Gil (2002) coloca que a entrevista informal se distingue de uma simples conversação por ter como objetivo básico a coleta de dados. Nesta pesquisa foram realizadas algumas entrevistas informais com uma Supervisora do Call Center (denominada nesse estudo de supervisora B), e com a gestora do setor de captação de recursos (denominada nesse estudo de gestora A) durante as visitas do pesquisador a APAE (datas: 08/05/2023, 26/05/2023 e 27/06/2023).

No que tange a segunda parte do questionário, foi adotado como modelo de avaliação, a escala do tipo Likert com variação de um a cinco pontos: (5) bastante satisfeito; (4) satisfeito; (3) nem satisfeito e nem insatisfeito; (2) insatisfeito; (1) bastante insatisfeito. De acordo com Appolinário (2004), esta escala permite que o respondente indique seu grau de concordância ou discordância em relação a determinado questionamento.

O link de resposta do formulário foi disponibilizado no grupo da Equipe dos Operadores de Telemarketing na rede social WhatsApp entre os dias 22 e 28 de Junho de 2023, e dos 10 operadores, obteve-se 8 respondentes. Ao final, as respostas coletadas foram apresentadas em porcentagem no formato de gráficos (formato pizza), geradas a partir do próprio sistema de aplicação do questionário o Google Forms, seguidos da análise do autor desta pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta sessão serão apresentados os resultados da pesquisa realizada na APAE, obtidos através das entrevistas informais realizadas durante as visitas a instituição e aplicação de questionário online. O questionário foi composto de 28 questões, divididos em 2 blocos, 5 voltadas para identificar o perfil dos entrevistados e 23 questões buscando avaliar o grau de satisfação dos entrevistados, a partir das 8 categorias da Qualidade de Vida no Trabalho do modelo de Walton (1973), que foi o modelo utilizado nesta pesquisa.

4.1 Caracterização da APAE de São Luis-MA

A APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais) de São Luís- MA, de acordo com informações retiradas do seu portal eletrônico, foi fundada em 10 de março de 1971, a partir da iniciativa de um grupo de pais de pessoas com deficiência intelectual, que não possuíam acesso a atendimentos públicos e privados que pudessem satisfazer as suas necessidades. Rodrigues (2020) e Fraga (2013) pontuam que a implantação da APAE na cidade de São Luís naquela época, contou com grande apoio da primeira Dama do Estado desse período, a Sra Eney Santana.

A instituição APAE de São Luís (MA) está localizada no bairro Outeiro da Cruz na cidade de São Luís-MA, e caracteriza-se por ser uma associação civil, uma entidade assistencial e educacional, filantrópica, sem fins lucrativos, e por ser uma organização social que objetiva principalmente promover a atenção integral à pessoa com deficiência, prioritariamente aquela com deficiência intelectual ou múltipla (APAE, 2015)

A APAE de São Luís é regida por um estatuto social que está disponível no portal eletrônico da instituição, na qual são regidas as normas de constituição, funcionamento e obrigações da entidade. E de acordo com as informações contidas nesse documento (Art.11), ela integra-se por filiação, a Federação Nacional das APAEs de quem recebe orientação, assessoramento e permissão para uso do nome, símbolo e sigla da APAE.

Por ser uma instituição sem fins lucrativos, a APAE de São Luís conta com diversos parceiros que a incentivam financeiramente, desde incentivos governamentais, parcerias com empresas privadas e doações de pessoas físicas. E como forma de obter maior auto sustentação financeira, no ano de 2004 foi implantado o setor de Telemarketing, como parte da área de captação de recursos da instituição. (APAE, 2015)

Atualmente, conforme entrevista informal, com a Gestora do setor de captação de recursos (Gestora A) e uma das supervisoras do Call Center da instituição (Supervisora B), esse setor é formado por 19 funcionários (10 operadores de Telemarketing, 6 mensageiros que são responsável por recolher as doações em dinheiro na casa dos clientes, 2 supervisoras e 1 Auxiliar Administrativo) o horário de funcionamento do setor é de segunda a sexta- feira, das 07:00hs às 18:00hs com a seguinte organização: Operadores (08:00hs às 14:40hs), mensageiros (08:00 às 18:00hs), supervisão (A forma 07:00hs às 17:00hs) e Auxiliar administrativo (07:00hs às 17:30hs).

Ainda de acordo com as informações levantadas nas entrevistas, a forma de trabalho dos Operadores de Telemarketing é ativa, eles entram em contato com a sociedade através de números que pertencem aos mailings comprados pela instituição, buscando converter essa pessoa a se tornar um contribuinte da APAE São Luís. Além de captar novos contribuintes, os operadores também entram em contato com os contribuintes já existentes para reforçar as doações quando estes estão a algum tempo sem realizá-las.

4.2 Perfil dos Operadores

A seguir serão apresentados os resultados dos indicadores sociodemográficos (questões nºs 1 a 5) do questionário aplicado.

Quadro 2- Perfil dos Operadores de Telemarketing da APAE de São Luís - MA

Gênero	Feminino	87,50%
	Masculino	0,00%
	Prefiro não dizer	12,50%
Idade	18 a 25 anos	12,50%
	26 a 32 anos	12,50%
	33 a 40 anos	62,50%
	Acima de 40 anos	12,50%
Grau de Escolaridade	Ensino Médio Completo	87,50%
	Ensino Superior (cursando)	12,50%

Trabalha a quanto tempo na função de Operador de Telemarketing nesta instituição.	Ensino Superior Completo	0,00%
	Pós Graduação	0,00%
	Entre 1 mês a 1 ano	12,50%
	Entre 1 ano a 2 anos	0,00%
	Entre 2 anos a 5 anos	25,00%
	Acima de 5 anos	62,50%
Você já Trabalhou como Operador de Telemarketing anteriormente em outras empresas.	Sim	50,00%
	Não	50,00%

Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa.

De acordo com os dados apresentados no quadro 2, observa-se o perfil dos Operadores de Telemarketing que fazem parte do quadro de funcionários da APAE de São Luís- MA, no qual 87,5% desses colaboradores se declaram ser do gênero Feminino e 12,5% preferiram não dizer o seu gênero. Além de a maioria ser do gênero feminino, com Relação a faixa etária dos entrevistados, a maioria (62,5%) que trabalham no Call Center da instituição, possui a faixa etária de 33 a 40 anos, seguido por (12,5%) para as faixas etárias: 18 a 25 anos, 26 a 32 anos e acima de 40 anos.

Com relação ao grau de escolaridade, 87,5% dos Operadores informaram que possuem somente o ensino médio completo, e 12,5% informaram que estão cursando o ensino superior.

Em relação ao tempo que os Operadores trabalham no Call Center da instituição, 62,5% dos entrevistados informaram que já trabalham a mais de 5 anos, 25% informaram que estão trabalhando entre 2 a 5 anos e 12,5% informaram que estão trabalhando entre 1 mês a 1 ano. Percebe-se que a rotatividade de pessoal é baixa, em decorrência da maior parcela dos entrevistados estarem trabalhando a mais de 5 anos nesse setor da instituição.

E sobre a experiência anterior exercendo a função de Operador de Telemarketing em outras empresas, metade dos entrevistados (50%) informou que já haviam trabalhado anteriormente na função, e (50%) estão trabalhando nessa função pela primeira vez.

4.3 Análise da QVT através das dimensões do modelo de Walton (1973)

4.3.1 *Compensação justa e adequada*

A primeira categoria analisada no modelo de Walton (1973) foi a categoria Compensação justa e adequada. Nesta categoria, a primeiras perguntas do questionário buscou-se analisar a satisfação dos operadores com remuneração salarial recebida pelas atividades desempenhadas e com a remuneração extra recebida (bonificações), como apresentam o Gráfico 1 e o Gráfico 2 abaixo.

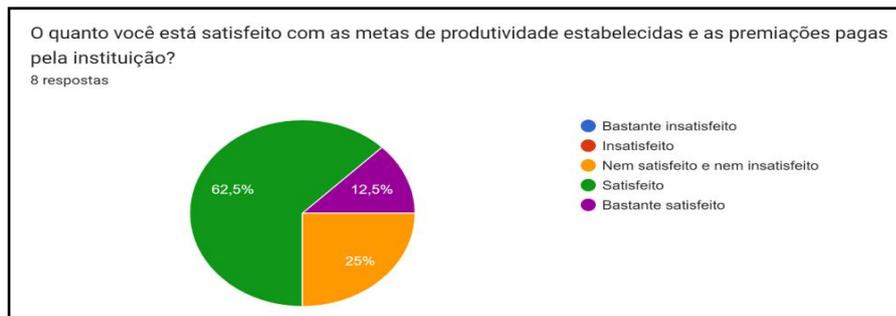
Gráfico 1 – Remuneração salarial fixa



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa.

Observa-se através do Gráfico 1, que dos Operadores entrevistados 62,5% declararam que estão satisfeitos com o salário recebido em relação a suas habilidades, experiências, qualificações e esforço empregado na função exercida, 25% informaram que estão muito satisfeitos e 12,% se mantiveram neutros.

Gráfico 2 – Remuneração salarial variável

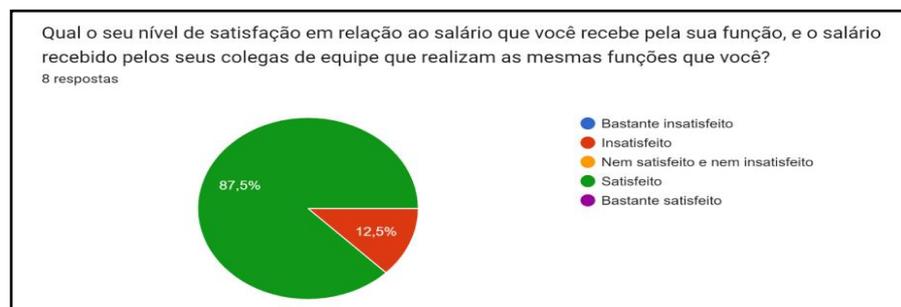


Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa.

Já em relação a satisfação com as premiações recebidas pelos operadores através do atingimento de metas de produtividade estabelecidas pela instituição, o Gráfico 2 demonstra que 62,5% está satisfeito, 25% bastante satisfeito e 12,5% se mantiveram neutros.

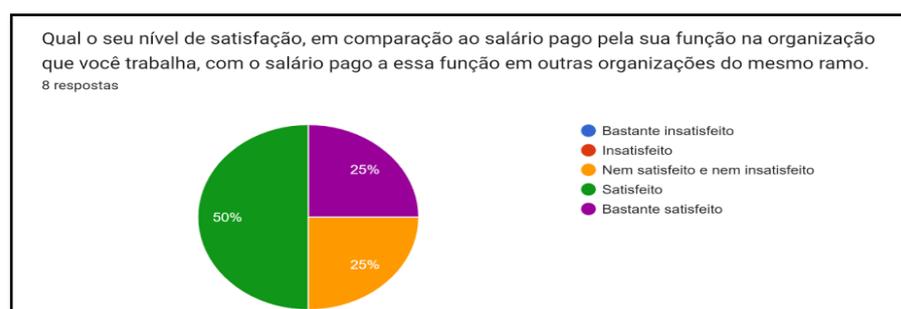
As últimas perguntas dessa categoria buscaram investigar a satisfação em relação a equidade salarial interna e externa, como apresentado nos Gráficos 3 e 4 abaixo.

Gráfico 3 – Equidade salarial interna



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa.

Gráfico 4 – Equidade salarial externa



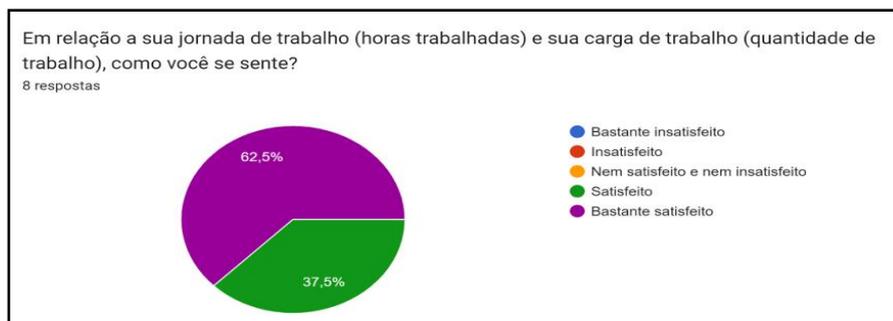
Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa.

Em relação a equidade salarial, que conforme apontam Souza et al. (2019, p.227) “[...] pode ser considerada como a propensão das pessoas em comparar seus salários com a remuneração dos colegas de trabalho [...]”, 87,5% dos respondentes estão satisfeitos com esse equilíbrio salarial no setor de Call Center da instituição analisada, enquanto 12,5% se declararam insatisfeitos. Já em relação a satisfação com o comparativo entre os salários pagos pela instituição para a função de operador de telemarketing e o salário pago pelo mercado externo a essa função 50% dos entrevistados estão satisfeitos, 25% muito satisfeitos e 25% se mantiveram neutros.

4.3.2 Condições de Trabalho

A segunda categoria investigada no modelo de Walton (1973) foi sobre as Condições de Trabalho. De início, o primeiro item analisado nesta categoria foi referente ao nível de satisfação com a jornada e a carga de trabalho, conforme dados expostos no Gráfico 5 abaixo.

Gráfico 5 – Jornada e Carga de Trabalho

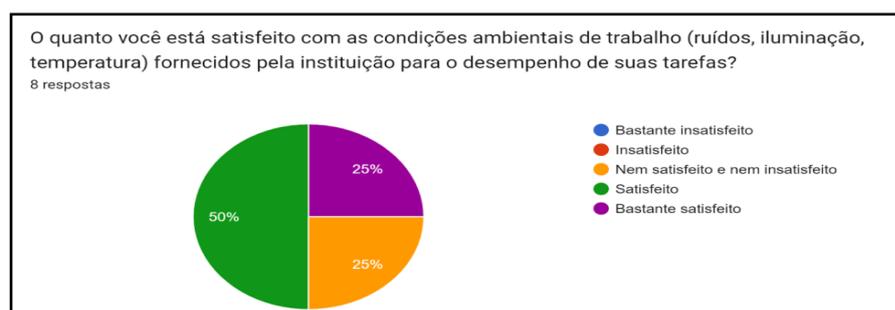


Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa.

Com relação a correlação entre a quantidade de horas trabalhadas, e quantidade de trabalho a ser realizada (jornada de trabalho x carga de trabalho) no setor do Call Center (questão nº 10), 62,5% dos operadores estão muito satisfeitos com esse critério e 37,5% se declaram satisfeitos.

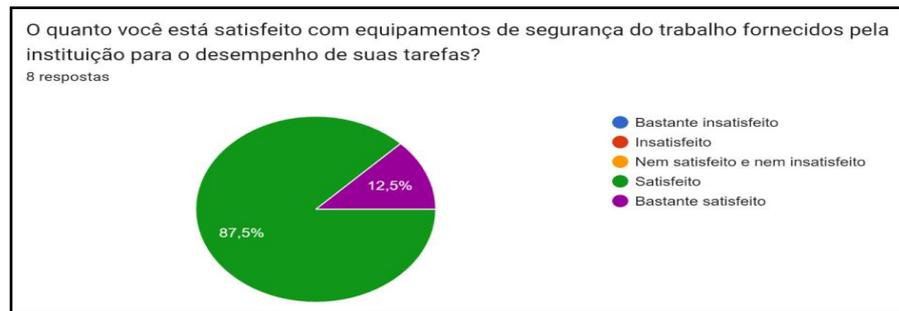
Outros itens analisados nessa categoria foram em relação ao ambiente físico adequado para o desempenho das atividades e em relação aos equipamentos de segurança no trabalho disponibilizados aos colaboradores do setor, como representam os Gráficos 6 e 7 (questões 11 e 12 respectivamente).

Gráfico 6 – Condições ambientais



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa.

Gráfico 7 – Equipamentos de segurança



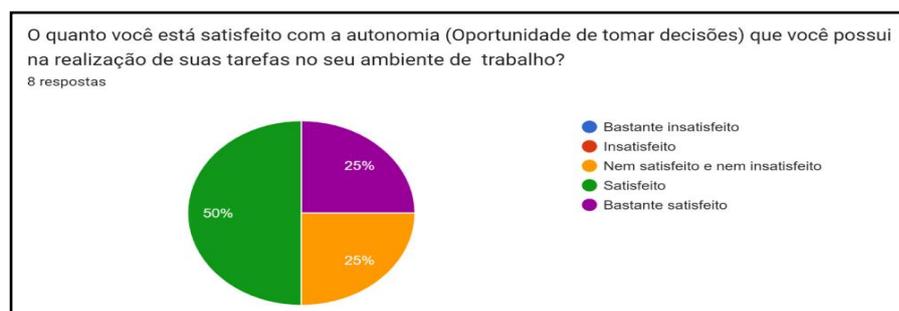
Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa.

Com relação aos aspectos ambientais de trabalho, 50% dos entrevistados informaram que estão satisfeitos; 25%, muito satisfeitos; e 25%, optaram por ficar neutro. Quanto aos equipamentos de segurança, 87,5% estão satisfeitos com os equipamentos de proteção fornecidos pela instituição e 12,5% estão bastante satisfeitos, o que demonstra uma boa qualidade nas condições de trabalho, uma vez que o setor foi bem avaliado pelos seus colaboradores.

4.3.3 *Uso e desenvolvimento de capacidades*

De acordo com Asensi, Chaves e Pessoa (2022), alguns aspectos do trabalho favorecem à qualidade da vida laboral, ao possibilitar o uso ou o desenvolvimento de capacidades, e nesta terceira categoria de Walton (1973) o primeiro aspecto estudado com o nível de satisfação com a autonomia que esses colaboradores possuem para desempenhar o seu trabalho (questão 13), como mostra o Gráfico 8 a seguir.

Gráfico 8 – Autonomia



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

De acordo com os dados do Gráfico 8, operadores demonstram que possuem autonomia para realizar as tarefas pertencentes ao seu trabalho na instituição, visto que 50% afirmaram estarem satisfeitos e 25% bastante satisfeitos, já 25% dos respondentes se materam neutros quanto a esse aspecto.

Outro aspecto respondido pelos entrevistados foi em relação a possibilidade que o trabalho lhe proporciona de utilizar diferentes habilidades na execução de suas tarefas (questão 14), nesse aspecto 50% dos entrevistados declararam satisfeitos 25% muito satisfeitos e 25% se mantiveram neutros, conforme representado no Gráfico 9 abaixo.

Gráfico 9 – Desenvolvimento e utilização de habilidades



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

A última variável analisada nessa categoria foi a satisfação dos entrevistados com a disponibilização de informações sobre o processo de trabalho (questão 15), ou seja, se o Call Center da instituição fornece informações completas de como realizar o processo de captação de cliente (como abordar o clientes, como argumentar e contra argumentar, manusear o sistema de ligação e de cadastro e etc.), a maior parcela dos respondentes afirma está bastante satisfeito 50% dos entrevistados 37,5% satisfeitos e somente 12,5% se mantiveram neutros nessa questão conforme retratado no gráfico 10.

Gráfico 10 – Disponibilização de informações

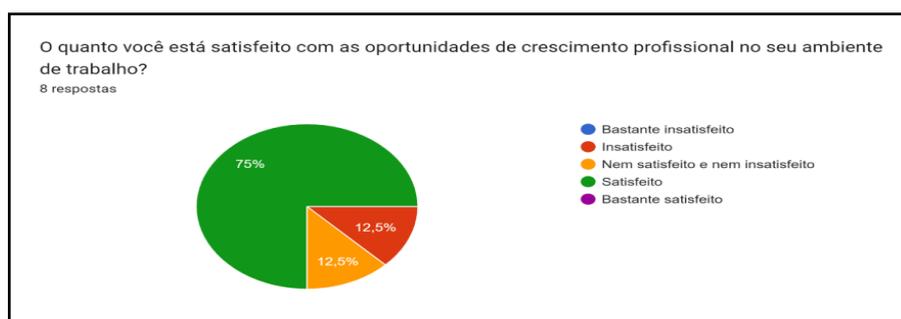


Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

4.3.4 Oportunidades de Crescimento e Segurança

A quarta categoria averiguada no modelo de Walton (1973), foi as Oportunidades de crescimento e segurança no ambiente de trabalho (questões nºs 16 a 19). O primeiro ponto que foi abordado com os entrevistados foi em relação a satisfação com a oportunidades de crescimento que os mesmos possuem no Call Center da instituição, e 75% dos operadores afirma estarem satisfeitos, 12,5% se mantiveram neutros, e nessa categoria diferentes das anteriores abordadas até este ponto do estudo 12,5 % dos respondentes informaram que estão insatisfeitos com as oportunidades de crescimento propiciadas no seu ambiente de trabalho, conforme evidenciado no Gráfico 11.

Gráfico 11 – Oportunidades de Crescimento



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

Outro ponto que está esta quarta categoria é o reconhecimento profissional (questão 17). Logo buscou-se aferir conforme apresentado no Gráfico 12, como os respondentes se sentiam em relação reconhecimento das suas ideias e de suas iniciativas no ambiente de trabalho, desses respondentes a maior parcela 62,5% se sentem satisfeito, 12,5% bastante satisfeito, 12,5% se mantiveram neutros e 12,5% se declararam insatisfeitos com a forma a falta de reconhecimento.

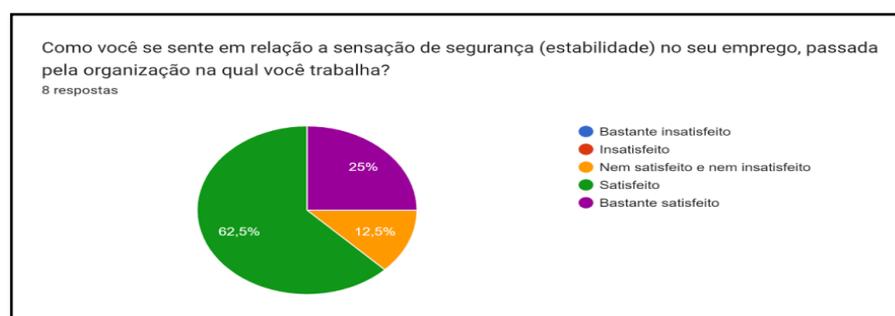
Gráfico 12 – Reconhecimento Profissional



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

Com relação ao aspecto segurança (permanência) no emprego (questão nº 18), em que 62,5% dos respondentes afirmam estarem satisfeitos e 25% bastante satisfeitos, e 12% se mantiveram neutros como retrata o Gráfico 13 abaixo. Esses dados corroboram com os dados analisados as sessão perfil dos respondentes onde verificou-se que 65% dos operadores estão trabalhando a mais de 5 anos nessa função na organização, o que evidencia que esse setor da instituição tem um baixo índice de rotatividade, logo os colaboradores se sentem mais estáveis no seu emprego.

Gráfico 13 – Segurança no emprego



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

O último indicador que foi analisado nessa categoria foi em relação a perspectiva de aumento salarial (questão n° 19), dos operadores que responderam a pesquisa como apresentado no Gráfico 14, 62,5% afirmaram estarem satisfeitos enquanto 25% declararam estarem bastante satisfeitos, 12,5% se mantiveram neutros. Através desse resultado pode-se inferir que além da instituição passar a segurança aos operadores ela também disponibiliza campanhas de incentivos (conforme visita observada em visita presencial o local), o que possibilita aos colaboradores adicionarem valores extras aos seus rendimentos mensais.

Gráfico 14 – Perspectivas de aumento salarial



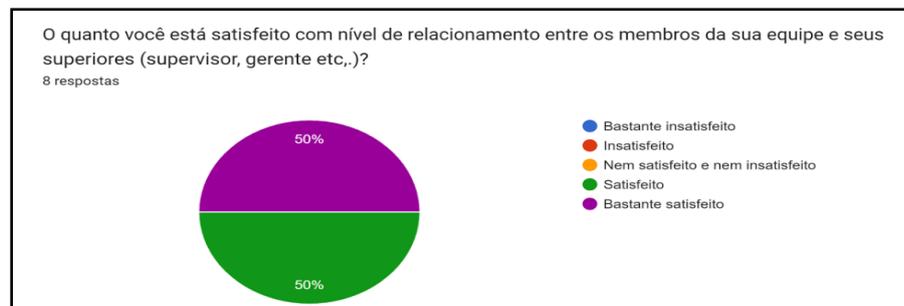
Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

4.3.5 Integração Social na Organização

A quinta categoria vista nesse estudo referente ao modelo de Walton (1973) foi sobre a Integração social na organização. Nesta categoria buscou-se compreender a visão e satisfação dos operadores com o relacionamento no setor, esse relacionamento envolve do operador com os outros operadores e também com os seus superiores: supervisor, gerentes e etc, (questão n°20), o Gráfico 15, evidencia que esse quesito no setor foi bem avaliado, visto que 50% informaram estarem satisfeito e 50% bastante satisfeito.

Esta variável de relacionamento possuir 100% de aprovação na pesquisa evidencia que o setor preza pela manutenção do bom relacionamento interpessoal, o que contribuirá também para um bom clima organizacional. Chiavenato (2014, p.270) enfatiza que “[...] o clima organizacional afeta o comportamento dos funcionários e pode servir como um instrumento administrativo eficaz para integrar a motivação pessoal com os objetivos da organização”.

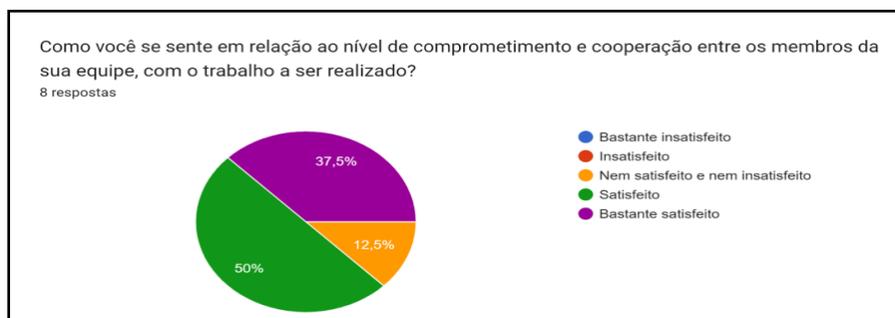
Gráfico 15 – Relacionamento



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

Junto ao indicador de relacionamento, foi abordado com os entrevistados sobre o comprometimento e a cooperação existente na equipe com o trabalho realizado (questão 21), 50% dos respondentes declararam está satisfeito e 37,5% bastante satisfeitos, 12,5% se mantiveram neutros, dados estes apresentados no Gráfico 16 abaixo.

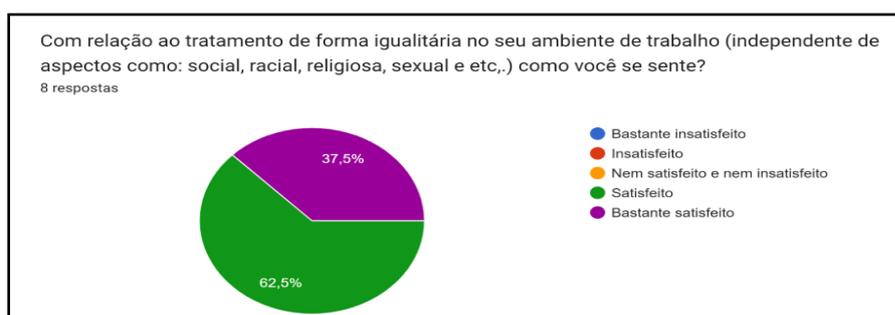
Gráfico 16 – Comprometimento e Cooperação



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

O Gráfico 17 apresenta os dados sobre a satisfação dos operadores em relação à discriminação social nas organizações de trabalho (questão nº 22). Verifica-se que o setor de Cal Center da organização teve 100% de avaliação satisfatória (62,5% satisfeitos e 37,5% bastante satisfeitos), o que demonstra que os operadores sentem que as suas individualidades são respeitadas e que recebem tratamento igualitário no seu ambiente de trabalho. Para Alves, Correia e Silva (2019, p.217) “[...] um ambiente de trabalho livre de preconceitos, assim como ausência de estratificação e a mobilidade social facilita ou induz um senso de comunidade nas organizações”.

Gráfico 17 – Discriminação Social no Trabalho

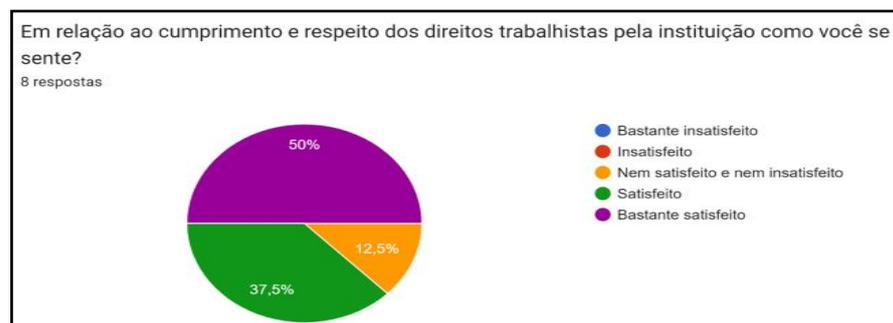


Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

4.3.6 Constitucionalismo na Organização

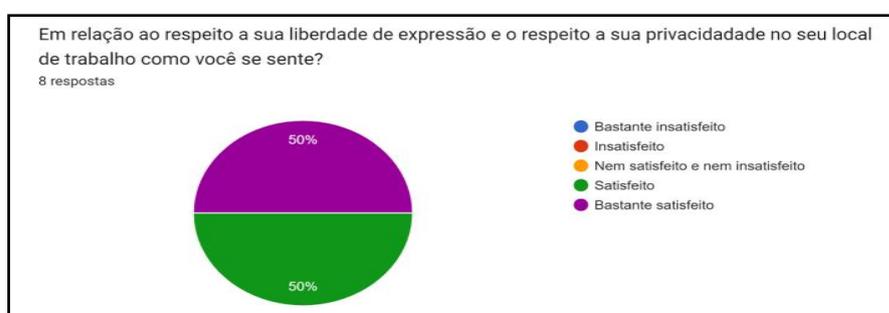
Na sexta categoria do modelo de Walton (1973), denominada Constitucionalismo Asensi Chaves e Pessoa (2022, p.15), colocam que esta é categoria que “[...] contempla os preceitos constitucionais estabelecidos para o trabalho enquanto direitos fundamentais do trabalhador e da pessoa humana [...]”. Logo, buscou-se averiguar a percepção dos operadores em relação ao respeito e cumprimento das leis trabalhistas, o direito a sua privacidade respeitada e sua liberdade de expressão (questões nºs 23 e 24). Os Gráficos 18 e 19 foram aferidos o grau de satisfação dos funcionários em relação a esses indicadores.

Gráfico 18 – Respeito e Cumprimento das Leis



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

Gráfico 19 – Liberdade de Expressão e Privacidade



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

Inferese-se que no ambiente de trabalho dos operadores as leis trabalhistas são cumpridas por parte do empregador, já que 50% dos entrevistados mencionaram que estão bastante satisfeitos e 37% satisfeitos com esse quesito, somente 12,5% optaram por se manterem neutros.

Já com relação ao direito de ter a sua liberdade de expressão e privacidade respeitada no ambiente de trabalho, os operadores demonstram estarem bastante satisfeitos, visto que 50% declaram estarem satisfeitos e 50% bastante satisfeitos.

4.3.7 O trabalho e o espaço de vida total

Na sétima categoria do modelo estudado nesta pesquisa, os entrevistados foram questionados a satisfação entre o trabalho e a vida social, ou seja, como os aspectos advindos do trabalho podem impactar as outras esferas da sua vida (convívio familiar, lazer etc.).

A questão nº 25 analisou se operadores estão satisfeitos em relação a sua jornada de trabalho e o impacto da jornada de trabalho nas outras áreas da vida dos entrevistados. Esse foi um dos pontos que obteve 100% de aprovação (87,5% bastante satisfeitos e 12,5% satisfeitos), conforme evidencia o Gráfico 20. Cabe ressaltar que o horário de trabalho fixo de expediente dos operadores, conforme observado nas entrevistas informais, é de Segunda a Sexta-feira, das 08:00hs às 14:40hs, com 2 intervalos de 10 min e 1 intervalo de 20.

Gráfico 20 – Impacto da Jornada de Trabalho na vida do operador



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

Outro ponto analisado com os respondentes foi em relação aos fatores advindos do trabalho como estresse, cansaço, preocupações que impactam na sua rotina fora do ambiente de trabalho (questão nº 26). 50% declararam estar satisfeitos e 12,5% bastante satisfeitos; teve, ainda, 25% que optaram pela neutralidade nas respostas e 12,5% declaram estar insatisfeitos, como evidenciados no Gráfico 21.

Gráfico 21 – Impacto dos fatores de trabalho na rotina dos operadores



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

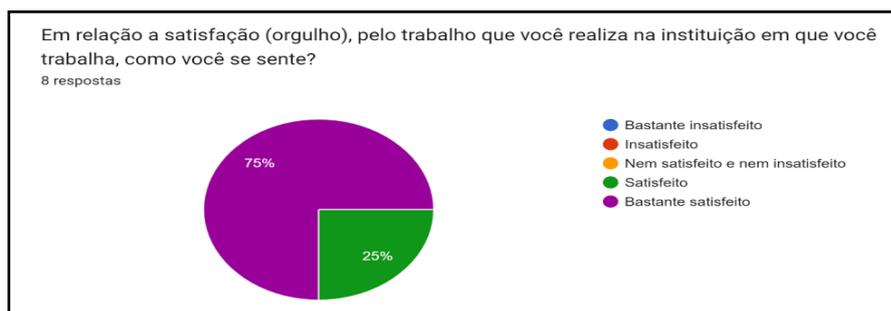
4.3.8 Relevância social do trabalho na vida

A última categoria que faz parte do modelo de QVT de Walton (1973) e que foi abordada neste estudo foi o trabalho e o espaço de vida total (questões nº 27 e 28). Autores como Fernandes (1996), Silva e Faria (2018) e Alves et al (2019) colocam que essa categoria busca mensurar a QVT através da percepção do colaborador tanto com a sua valorização na instituição, como também, quanto à responsabilidade social que ela exerce para a comunidade.

Frente a isso, o primeiro questionamento dessa categoria foi em relação ao sentimento de orgulho pelo trabalho que os operadores realizam que é o de captação de recursos em prol das pessoas com deficiências; e o segundo questionamento foi em relação à satisfação dos operadores com a responsabilidade social que a instituição tem perante a sociedade.

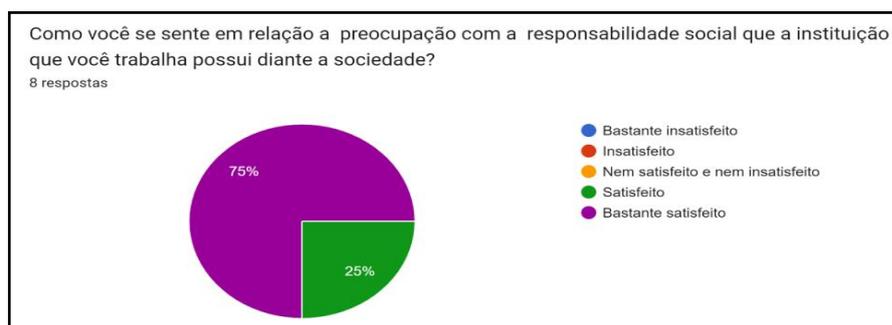
Esses pontos obtiveram 100% de avaliação satisfatória dos respondentes, sendo que 75% muito satisfeitos e 25% satisfeitos, conforme Gráficos 22 e 23.

Gráfico 22 – Orgulho em fazer parte da instituição



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

Gráfico 23 – Responsabilidade social da instituição



Fonte: Autor (2023). Dados da pesquisa

Analisando os dados de forma geral, pode-se inferir que os Operadores estão satisfeitos quanto a Qualidade de Vida no Trabalho no Call Center da instituição. E os ganhos organizacionais obtidos através de uma QVT satisfatória de acordo com Limongi-França (2011, p.174) são “[...] aumento da produtividade, competitividade, nos resultados e imagem da empresa e na qualidade dos processos e produtos”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa objetivou analisar qual o nível de satisfação dos Operadores de Telemarketing do Call Center da APAE de São Luís-MA com a Qualidade de Vida no Trabalho, utilizando para essa análise as 8 dimensões do modelo de QVT de Walton (1973): Compensação justa e adequada, Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento de capacidades, Oportunidade de crescimento e segurança, Integração social na organização, Constitucionalismo, O trabalho e o espaço de vida total e Relevância social do trabalho na vida.

A QVT no ambiente organizacional está ligada diretamente à satisfação do colaborador com o seu ambiente de trabalho, o que conseqüentemente implicará na sua motivação e na sua produtividade, refletindo na performance da organização. Assim, é importante a organização realizar periodicamente pesquisas de satisfação sobre a QVT no ambiente de trabalho com seus colaboradores, para identificar possíveis causas de descontentamentos e conflitos na organização que irá determinar estratégias mais efetivas na gestão da qualidade de vida no trabalho.

Partindo da problematização “Qual é o nível de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho, dos Operadores de Telemarketing do Call Center da Instituição Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) da Cidade de São Luís – MA?”, o objetivo geral de analisar o nível de satisfação com a Qualidade de Vida do Trabalho desses Operadores, foi alcançado

uma vez que o estudo identificou o perfil dos operadores de telemarketing da organização APAE de São Luís e investigou o nível de satisfação desses operadores com a QVT.

Constatou-se, através da aplicação do questionário, que o perfil de Operadores de Telemarketing da organização estudada é formado em sua maioria por colaboradores do gênero feminino, com idade entre 33 a 40 anos e que já estão trabalhando a mais de 5 anos na função. Quanto à escolaridade e à experiência profissional, constatou-se que esses colaboradores possuem na sua maioria apenas o grau de escolaridade ensino médio completo e não possuem experiência anterior na função.

Em relação à satisfação desses operadores com a QVT, segundo a visão dos próprios colaboradores, o resultado foi bem positivo, pois todas as categorias avaliadas, de acordo com o Modelo de Walton (1973), obtiveram resultados satisfatórios, entre os conceitos satisfeitos e/ou bastante satisfeitos. Apenas as questões nº 8 da categoria compensação justa e adequada, nº 16, nº 17 da categoria oportunidades de crescimento e segurança e a nº 26 da categoria Relevância social do trabalho na vida apresentaram grau de insatisfação no percentual de 12,5%, respectivamente.

De forma geral, através da análise das respostas obtidas pelos participantes e considerando a base contextual sobre a qualidade de vida do trabalho (QVT), pode-se concluir que a percepção dos Operadores de Telemarketing da APAE é bastante satisfatória, demonstrando que o setor de Call Center da instituição se preocupa em proporcionar uma boa Qualidade de Vida no Trabalho, prezando pelo bom relacionamento, pelo ambiente de trabalho saudável e produtivo e pela valorização e reconhecimento dos operadores e, como consequência, os operadores sentem orgulho em fazer parte da instituição, desenvolvendo o senso de pertencimento.

Logo, através dos resultados obtidos nessa pesquisa, a gestão do Call Center da APAE terá um mapeamento da satisfação do seu quadro de operadores em relação a diversos aspectos do ambiente de trabalho. Logo, recomenda-se que os gestores busquem investigar mais a fundo os aspectos que apresentaram algum grau de insatisfação, a fim de elaborar e adotar medidas que melhorem a QVT nesses indicadores e garantam a satisfação dos colaboradores ainda demonstraram insatisfação com esses aspectos no setor da instituição.

E como limitações desta pesquisa, teve-se a opinião sobre a satisfação da QVT somente na forma quantitativa, e como desenvolvimento desta pesquisa em novos estudos sugere-se uma aproximação mais direta com esses operadores (através de entrevistas e etc.), a fim de realizar uma análise mais subjetiva sobre a temática abordada.

Realizando um comparativo com outros autores que utilizaram este modelo em seus estudos como Souza *et.al* (2019) e Alves, Correia Silva (2019), autores estes que foram utilizados também como base nesta pesquisa, os resultados obtidos através da utilização do modelo de Walton para a realização do estudo foram bem satisfatórios, permitindo analisar diferentes aspectos da organização estudada.

REFERÊNCIAS

ALVES, Cinthya Rafaela Araújo. CORREIA, Ana Maria Magalhães. SILVA Armistrong Martins da. Qualidade De Vida No Trabalho (Qvt): Um estudo em uma instituição federal de ensino superior. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p.205-227, janeiro-abril2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2019v12n1p205/38108>. Acesso em 25 de Mai.2023.

AMÂNCIO Dayse Leticia Pereira, MENDES Diego Costa, MARTINS Simone. Qualidade de Vida no Trabalho nas Organizações Públicas Brasileiras: uma Revisão Integrativa da Literatura. **Teoria e Prática em Administração**, v. 11, n. 2, 2021, p. 88-10. Disponível em:

<https://periodicos.ufpb.br/index.php/tpa/article/view/57593/33222>. Acesso em: 15 de Nov. 2022

APAE.2015. Disponível em: <https://www.apaesauluis.org.br>. Acesso em: 29 jun. 2023.

APAE SÃO-LUIS. **Estatuto Social da APAE de São Luís-MA**. 2023.15º Reforma. Disponível em:https://www.apaesauluis.org.br/_files/ugd/2e8811_71da7f91d0a54c16b76c38b6c70d4976.pdf. Acesso em 25 de Jun.2023

ASENSI, F., CHAVES, R. PESSOA, J DA SILVA. Pesquisa empírica sobre qualidade de vida no trabalho de magistrados da Justiça Trabalhista. **Revista De Estudos Empíricos Em Direito**,v.9, 2022, p.1–31. Disponível em: Acesso em: 27 de Nov.2022

APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a Produção do Conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2004.

CARVALHO, Lara Janice Pereira; SOARES, Helen Pereira dos Santos; ARÃO, Isabelle Rocha. Os impactos de ordem psicológica no operador de telemarketing. **Revista Uniaraguaia**. V.17, n.2, Mai./Ago.2022, p.91-101. Disponível em: <https://sipe.uniaraguaia.edu.br/index.php/REVISTAUNIARAGUAIA/article/view/1131/VOL17-2-ART-9>. Acesso em: 09 de Nov. 2022.

CBO. **MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO**. 2017. Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/faq.jsf>. Acesso em 27 de Nov.2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole,. 2014.

FARIAS FILHO, M,C; ARRUDA FILHO, E. **Planejamento da Pesquisa Científica**. São Paulo: Atlas, 2013.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Qualidade de vida no Tabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FRAGA, Lisandra Lemos. A escola de cegos na historiografia da educação especial maranhense. 2013. 166 f. Dissertação (Mestre em Educação)-Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2013.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

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

JARDIM ET.et.al. Análise ergonômica trabalho: Ênfase na condição postural dos operadores de um telemarketing. **Revista Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento**. v. 11, n. 12, 2018. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/34540/29214/386360>. Acesso em: 22 de nov.2022

KLEIN, L. L., PEREIRA, B. A. D., LEMOS, R. B. Qualidade de vida no trabalho: Parâmetros e avaliação no serviço público. **Revista de Administração Mackenzie**, 20(3). 2019.

Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/ram/a/V8HdXZYdMG9f6r8h5mCNs4g/?format=pdf&lang=pt>>.
Acesso em: 13 de Out.2012.

MESQUITA, Rafael Fernandes *et al.* As dimensões da qualidade de vida no trabalho em empresas privadas. **Exacta – EP**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 43-54, 2018. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/exacta/article/download/6927/3698>. Acesso em 12 de Mai.2022.

NR 17-NORMA REGULAMENTADORA 17. **Guia Trabalhista**, [s.d]. Disponível em: https://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anexoII.htm. Acesso em: 30 de Nov. 2022.

SILVA, Armistrong Martins da *et al.* A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma Indústria Alimentícia . **Gestão e Sociedade**, v. 15, n. 43, p. 4551-4581, 2021. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/64528/a-qualidade-de-vida-no-trabalho--qvt--em-uma-industria-alimenticia-/i/pt-br>. Acesso em:10 de Jun.2023

SILVA, Eduardo dos Reis; SANTOS, Romário, Ferreira; SILVA, Thiago Sousa. Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo Sobre a Percepção dos Operadores de Telemarketing de uma Empresa de Call Center Situada na Cidade de Imperatriz. **Ciências Gerenciais**, v.25, n.41, 2021, p.20-26. Disponível em: <https://cienciasgerenciais.pgsskroton.com.br/article/view/8906>. Acesso em: 15 de Out.2022.

SILVA, Kássia Alves, FARIA, Bráulio Emílio. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a contribuição do psicólogo organizacional. **Rev. Psicologia Saúde e Debate**. Jul., v.4, n.2, 2018, p. 115-129. Disponível em: <http://psicodebate.dpgpsifpm.com.br/index.php/periodico/article/view/V4N2A7/139>. Acesso em: 24 de Nov.2022

SOUZA, Sulma Vanessa *et al.* Qualidade de vida no trabalho em unidades produtoras de leite: uma análise a partir do modelo de Walton. **Agrarian**. Dourados, v. 12, n. 44, p. 223–236, 2019.. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/agrarian/article/view/8131>. Acesso em: 4 de Jun. 2023.

RODRIGUES, Eliana Lima Melo. A inclusão das pessoas com deficiência intelectual no mercado de trabalho pela APAE de São Luís-Ma: Uma Análise À Luz Da Constituição Federal. **Revista Percorso** .Curitiba, 2020, vol. 5 n°. 36, p.86-201. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/4817>. Acesso em: 30 de Mai.2023.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: evolução e análise no nível gerencial**. 15 ed. Petropolis, RJ: Vozes, 2016

Prodanov, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed..Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

VERGARA, Sylvia. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2013.

APÊNDICE A – DETALHES TÉCNICOS

QUESTIONÁRIO APLICADO

INDICADORES SOCIODEMOGRÁFICOS

1-Gênero

Masculino, Feminino, Outro: -----, Prefiro não dizer

2-Idade

18 a 25 anos, 26 a 32 anos, 33 a 40 anos, Acima de 40 anos

3-Grau de Escolaridade

Ensino Médio Completo, Ensino Superior (cursando), Ensino Superior Completo, Pós Graduação: -----

4-Trabalha a quanto tempo na função de Operador de Telemarketing nesta instituição.

Entre 1 mês a 1 anos, Entre 1 ano a 2 anos, Entre 2 anos a 5 anos, Acima de 5 anos

5-Você já Trabalhou como Operador de Telemarketing anteriormente em outras empresas.

sim não

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – Modelo Walton(1973)

CATEGORIA 1: COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA (Esta categoria, engloba aspectos como: remuneração adequada, equilíbrio salarial entre os funcionários internos, e em relação ao mercado de trabalho).

6 Em relação a sua remuneração salarial, como você se sente com relação ao salário que recebe se comparado com a sua contribuição, responsabilidade, esforço, experiência, habilidade e qualificação?

– Bastante insatisfeito, – Insatisfeito, - Nem satisfeito e nem insatisfeito
 – Satisfeito, – Bastante satisfeito

7 Qual o seu nível de satisfação em relação ao salário que você recebe pela sua função, e o salário recebido pelos seus colegas de equipe que realizam as funções que você?

– Bastante insatisfeito, – Insatisfeito, - Nem satisfeito e nem insatisfeito
 – Satisfeito, – Bastante satisfeito

8 Qual o seu nível de satisfação, em comparação ao salário pago pela sua função na organização que você trabalha, com o salário pago a essa função em outras organizações do mesmo ramo.

– Bastante insatisfeito, – Insatisfeito, - Nem satisfeito e nem insatisfeito
 – Satisfeito, – Bastante satisfeito

9 O quanto você está satisfeito com as metas de produtividade estabelecidas e as premiações pagas pela instituição?

– Bastante insatisfeito, – Insatisfeito, - Nem satisfeito e nem insatisfeito
 – Satisfeito, – Bastante satisfeito

CATEGORIA 2: CONDIÇÕES DE TRABALHO (Esta categoria engloba aspectos como: Jornada de trabalho, Carga de Trabalho, Higiene e Segurança no Trabalho)

10 Em relação a sua jornada de trabalho (horas trabalhadas) e sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?

– Bastante insatisfeito, – Insatisfeito, - Nem satisfeito e nem insatisfeito
 – Satisfeito, – Bastante satisfeito

11 O quanto você está satisfeito com as condições físicas de trabalho (nível de salubridade) fornecido pela instituição para o desempenho de suas tarefas?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

12 O quanto você está satisfeito com equipamentos de segurança do trabalho fornecidos pela instituição para o desempenho de suas tarefas?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

CATEGORIA 3: USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES (Esta categoria envolve aspectos como: autonomia no trabalho, desenvolvimento de múltiplas habilidades, informações completas sobre o processo total de trabalho.)

13 O quanto você está satisfeito com a autonomia (Oportunidade de tomar decisões) que você possui na realização de suas tarefas no seu ambiente de trabalho?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

14 Com relação, a possibilidade que o seu trabalho de proporciona de desenvolver e utilizar diferentes habilidades na execução de suas tarefas, como você se sente?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

15 Qual o seu nível de satisfação, com relação as informações fornecidas pela instituição sobre o processo total de como realizar o seu trabalho (informações sobre o serviço a ser ofertado, melhores formas de abordagens, tempo para realizar e etc.,)?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

CATEGORIA 4: OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA (Esta categoria envolve aspectos como: crescimento e reconhecimento profissional, segurança no emprego, perspectiva de aumento salarial.)

16- O quanto você está satisfeito com as oportunidades de crescimento profissional no seu ambiente de trabalho?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

17- Em relação ao reconhecimento de suas ideias e iniciativas no ambiente de trabalho como você se sente?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

18- Como você se sente em relação a sensação de segurança (estabilidade) no seu emprego, passada pela organização na qual você trabalha??

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

19- Em relação às oportunidades de acrescentar valores ao seu salário (Ex: bonificações por metas, por absenteísmo, por desempenho etc.) no seu trabalho, como você sente?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito
 () – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

CATEGORIA 5: INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO (Esta categoria envolve aspectos como: Relacionamento no trabalho, ausência de preconceitos e ausência de estratificação e mobilidade social)

20- O quanto você está satisfeito com nível de relacionamento entre os membros da sua equipe e seus superiores (supervisor, gerente etc.)?

- () – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

21- Como você se sente em relação ao nível de comprometimento e cooperação entre os membros da sua equipe, com o trabalho a ser realizado?

() – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

22- Com relação ao tratamento de forma igualitária no seu ambiente de trabalho (independente de aspectos como: social, racial, religiosa, sexual e etc.) como você se sente?

() – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

CATEGORIA 6: CONSTITUCIONALISMO (Esta categoria engloba aspectos como: Respeito aos direitos trabalhistas, a privacidade pessoal, imparcialidade e liberdade de expressão)

23 Em relação ao cumprimento e respeito dos direitos trabalhistas pela instituição como você se sente?

() – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

24 Em relação ao respeito a sua liberdade de expressão e o respeito a sua individualidade no seu local de trabalho como você se sente?

() – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

CATEGORIA 7: O TRABALHO E O ESPAÇO DE VIDA TOTAL (Esta categoria engloba aspectos como: o equilíbrio entre a vida social do empregado e a vida no trabalho)

25 Como você se sente em relação ao seu horário de trabalho (diária e semanal), e o tempo livre que lhe resta para desfrutar do convívio familiar e momentos de lazer.

() – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

26 Como você se sente em relação a influência de aspectos advindos do trabalho (cansaço, estresse, preocupação), na sua rotina fora do ambiente de trabalho.

() – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

CATEGORIA 8: RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA (Esta categoria engloba aspectos como: A Percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e a satisfação pessoal do empregado em fazer parte da instituição.)

27 Em relação a satisfação (orgulho), pelo trabalho que você realiza na instituição em que você trabalha, como você se sente?

() – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

28 Como você se sente em relação a preocupação com a responsabilidade social que a instituição que você trabalha possui diante a sociedade?

() – Bastante insatisfeito, () – Insatisfeito, ()- Nem satisfeito e nem insatisfeito

() – Satisfeito, () – Bastante satisfeito

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

04/07/23, 19:45

E-mail de UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - Pesquisa para TCC



LARISSA COELHO DOS PASSOS <larissa.coelho@discente.ufma.br>

Pesquisa para TCC

janaina Sarges Câmara da Silva <janaina.sarges@apaesaoluis.org.br>

2 de maio de 2023 às 10:19

Para: APAE São Luis <apaesaoluis@apaesaoluis.org.br>, larissa.coelho@discente.ufma.br

Bom dia.

Olá Larissa, tudo bem?

A coleta de dados para pesquisa pode ser iniciada dia 08/05/2023, a partir das 08:00, na APAE de São Luís. Quando chegares, estarei te recepcionando e te encaminhando ao Telemarketing.

Até breve!

Em sex., 28 de abr. de 2023 às 11:55, APAE São Luis <apaesaoluis@apaesaoluis.org.br> escreveu:

Janaina, Bom Dia!

Já temos algum retorno para encaminharmos a sra. Larissa Coelho.

Att.,

Tâmara Cruz

[Texto das mensagens anteriores oculto]