



**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E PRODUTIVIDADE NO SETOR
RECEPTIVO: UM ESTUDO MÚLTIPLO DE CASOS DE EMPRESAS DE
TECNOLOGIA NA CIDADE DE LORENA/SP**

*Everton José Wenceslau Francisco
Faculdade Canção Nova
tom.ze25@gmail.com*

*Rafaela do Prado Quintas
Faculdade Canção Nova
rafaela.quintas99@gmail.com*

*Prof. Ms. Bruno Nascimento Vieira Cunha
Faculdade Canção Nova
bruno.cunha@fcn.edu.br*

Resumo

O presente artigo versa sobre a temática de qualidade de vida dos atendentes no setor receptivo na área de tecnologia, consistindo sobre a realidade dos atendentes. A fim de alcançar os objetivos propostos, o presente estudo contribui em apontar os benefícios da qualidade de vida dos funcionários dentro da empresa. Ademais, o estudo múltiplo de caso proporciona informações que consistem no levantamento de dados, com o intuito de identificar a existência da qualidade de vida no setor receptivo, uma vez que os resultados dos dados obtidos podem favorecer empresas do mesmo ramo, ao se conscientizar de breves opiniões do ponto de vista dos funcionários, em relação a qualidade de vida.

Palavras chave: Profissionais Atendentes. Qualidade de vida no trabalho. Produtividade.

Abstract

This article deals with the theme of quality of life for attendants in the receptive sector in the technology area, consisting of the reality of the attendants. In order to achieve the proposed objectives, this study helps to point out the benefits of the quality of life of employees within the company. In addition, the multiple case study provides information that consists of data collection, in order to identify the existence of quality of life in the receptive sector, since the results of the data obtained may favor companies in the same industry, by becoming aware of brief opinions from the employees' point of view, regarding quality of life.

Keywords: Attendant. Professionals. Quality of life. Productivity.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho tem sido estudada desde o início do século XX, divulgando-se a regulamentação do trabalho de menores, o descanso semanal e as indenizações por acidentes. Ao longo dos anos, este conceito foi evoluindo, tornando-se o principal elemento relacionado ao desenvolvimento humano e organizacional. O conceito de Qualidade de Vida, segundo Nahas (2003), diferente de pessoa para pessoa e tende a mudar ao longo da vida de cada um. Existe, porém, consenso em torno da ideia de que são múltiplos os fatores que determinam a qualidade de vida de pessoas e comunidades. A combinação desses fatores que moldam e diferenciam o cotidiano do ser humano, resulta numa rede de fenômenos e situações que, abstratamente, pode ser chamada de qualidade de vida.

O desenvolvimento das atividades cotidianas possui desafios, cobranças, e exigências por uma resposta rápida e positiva aos estímulos recebidos em diversas áreas de nossa vida. No trabalho, buscam responder de forma rápida as cobranças por melhores resultados e, isso vem causando uma ansiedade e stress onde, muitas vezes, não sabe como lidar com estas emoções.

Após analisar artigos bibliográficos, pôde-se perceber como a qualidade de vida dos funcionários no setor receptivo é algo pouco comentado. É importante destacar que as pessoas exercem fundamental importância nas organizações. Elas passam grande parte do seu tempo dedicando-se às suas atividades, buscando não apenas uma remuneração digna, mas espaço e oportunidades de mostrar suas qualidades e, com isso, crescer profissionalmente e ver que seus esforços estão sendo reconhecidos. Considerando o exposto, questiona-se, qual o índice de qualidade de vida dos atendentes no setor receptivo?

Objetiva-se verificar a existência da qualidade de vida no trabalho de profissionais atendentes e possíveis impactos na produtividade de uma empresa do segmento de tecnologia; identificar como o setor receptivo é importante para empresa, de forma a compreender algumas necessidades da saúde física e mental; identificar as principais características do setor receptivo, com o intuito de explanar sua real necessidade e valor para a empresa e realizar uma comparação entre duas empresas, cujo foco seja determinar qual método usado melhor se adequa aos padrões de qualidade de vida no trabalho.

Justifica-se, dessa forma, realizar um estudo de caso entre duas organizações a fim de compará-las. Contudo, será desenvolvido um questionário que será enviado aos atendentes das organizações por meio da ferramenta Formulário Google Online.

Por fim, as respostas obtidas nos formulários serão disponibilizadas para fins de possíveis estudos universitários, ou até mesmo para empresas atribuírem tal método para sua gestão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade de vida no trabalho nasce no momento em que a discussão sobre a necessidade de humanizar a administração na década de 30/40 estava ocorrendo. Para Bondiolo e Mulato (2013) os estudos sobre a qualidade de vida no trabalho iniciaram em meados da década de 30 com o aparecimento da “escola das Relações Humanas”, contrariando as ideias defendidas por conceitos dos autores Taylor e Ford, pois não focava apenas no processo produtivo, mas também, nos indivíduos e no ambiente de trabalho. Esses estudos tinham como principal objetivo a busca contínua de lucratividade e produtividade.

A teoria criada pelo engenheiro Americano Frederick W. Taylor (1856-1915), foi desenvolvida a partir da observação dos trabalhadores nas indústrias. O engenheiro constatou que os trabalhadores deveriam ser organizados de forma hierarquizada e sistematizada; ou seja, cada trabalhador desenvolveria uma atividade específica no sistema produtivo da indústria, especialização do trabalho. No taylorismo, o colaborador é monitorado segundo o tempo de produção. Cada indivíduo deve cumprir sua tarefa no menor tempo possível, sendo premiados aqueles que se sobressaem. Isso provoca a exploração do proletário que tem que se dividir para cumprir o tempo cronometrado. Segundo Taylo (2011): "O principal objetivo da administração deve ser o de assegurar o máximo de prosperidade ao patrão e, ao mesmo tempo, o máximo de prosperidade ao empregado”

Já a teoria de Ford surgiu com o objetivo de sistematizar a produção em massa. Criado em janeiro de 1914, pelo norte-americano Henry Ford, o sistema foi um marco no mercado automobilístico da época, pois reduziu o tempo de produção e o custo dos veículos. Com mais pessoas tendo a possibilidade de comprar um automóvel, conseqüentemente houve um crescimento em diversos outros setores, como na construção de novas estradas de acesso, dando oportunidade para a abertura de outros polos comerciais.

Apesar do objetivo ser o mesmo, fabricar ao menor custo, eles têm diferenças quanto ao processo de produção, ritmo de trabalho, papel do funcionário, objetivos, entre outros. O Taylorismo e o Fordismo enfatizaram basicamente os princípios de fabricação. O primeiro iniciou o estudo da mão de obra na produção industrial, organizando o trabalho de modo a

obter grande produtividade com menor custo. Por sua parte, o Fordismo manteve o mecanismo de produção e organização semelhante ao taylorismo, porém adicionou a esteira rolante, ditando um novo ritmo de trabalho.

Rodrigues (2011) acredita que a qualidade de vida no trabalho interfere no bem estar do homem. Por volta do ano 287 A.C., consideravam-se importantes os mandamentos da Geometria de Euclides de Alexandria e a Lei de Alavanca proposta por Arquimedes, as duas utilizadas na intenção de melhoria das atividades desempenhadas pelos agricultores que trabalhavam às margens do Nilo que, uma vez aplicadas, tinham como resultado a diminuição dos esforços físicos e conseqüentemente uma melhoria da qualidade de vida.

Como Rodrigues (2011) relata a origem pode ser encontrada no pós-guerra, como consequência da implantação do Plano Marshall para a reconstrução da Europa e, sua trajetória tem passado por vários enfoques. Uns destacam os aspectos da reação individual do trabalhador às experiências de trabalho na década de 1960; outros, aspectos de melhoria das condições e ambientes de trabalho, visando maior satisfação e produtividade, na década de 1970. Articulada a esta última abordagem, a qualidade de vida no trabalho também é vista como um movimento, no qual o gerenciamento participativo e democracia industrial são adotados frequentemente, como seus ideais, em meados da década de 1970. Por fim, nos anos 80, adquire importância como um conceito globalizante, na busca de enfrentar as questões ligadas à produtividade e à qualidade total.

Observa-se, que a ideia de qualidade de vida é complexa e mutante. Imagina-se uma abordagem e um auxílio informado pela saúde coletiva que, além de embutir uma descontextualização e despoltização das relações saúde-trabalho, marcam o discurso sanitário.

Para Rodrigues (2011, p. 41):

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma terminologia que tem sido largamente difundida nos últimos anos, inclusive no Brasil. Como incorpora uma imprecisão conceitual, vem dando margem a uma série de práticas nela contidas que ora aproximam-se da qualidade de processo e de produto, ora com esta se confundem. O conceito, através dos programas de qualidade total, vem impregnando propostas de práticas empresariais.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu para mensurar o grau de percepção da qualidade de vida das pessoas-e, por esse caminho, desenvolver métodos de eficiência para

adequá-las em seus devidos meios a se sentirem melhor e satisfeitas com seu papel tanto nas rotinas de trabalho quanto na sua vida social.

Rodrigues (2011) explica que muitas empresas atuam de forma irresponsável quando não valorizam a carreira e o trabalho de cada trabalhador, afetando diretamente a autoestima deste.

Já Chiavenato (2004, p. 65) afirma que:

A qualidade de vida no trabalho se apresenta como uma preocupação do homem que se deu início à sua existência, com objetivo de facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas. O conceito de qualidade de vida engloba vários aspectos como físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho.

Ou seja, para Chiavenato (2004) um bom lugar para se trabalhar possibilita, entre diversas coisas, que os funcionários tenham, além de exercer o trabalho, outros compromissos em suas vidas, como: a família, os amigos e os hobbies pessoais. Para o autor, na perspectiva de um empregado isto é uma questão fundamental de justiça. Na sua visão, não é justo que um local de trabalho seja a única coisa na vida das pessoas, aliás, como temos visto atualmente, é isto que ocorre na maioria dos casos. Um contexto com essa característica, segundo ele, não possibilita que os funcionários se desenvolvam ou se tornem mais humanos.

Segundo Limongi-França (2014, p. 174):

Embora, historicamente, QVT esteja mais associada a questões de saúde e segurança no trabalho, seu conceito passa a sinalizar a emergência de habilidades, atitudes e conhecimentos em outros fatores, abrangendo agora associações com produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e mesmo integração social.

A autora Limongi-França (2014, p. 174) destaca também que:

Qualidade de vida é um assunto atraente e ao mesmo tempo carregado de contradições. De um lado, há mais conhecimento disponível e, sobretudo, maior pressão para consumo e maior liberdade de escolha de hábitos e estilo de vida. De outro, surgem contradições decorrentes das contínuas e crescentes exigências de qualidade, sempre insuficientes.

Esse termo envolve muitos conceitos, como a satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido,

os benefícios oferecidos, o relacionamento entre a equipe e a organização, a dispersão do ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de atuar, responsabilidade na tomada de decisões e a possibilidade de estar engajado e de participar ativamente da organização, ou seja, conceitos que destacam sempre as pessoas e seu ambiente, buscando melhorias e desenvolvendo práticas de trabalho.

Para Renwick e Brown (1996, p. 32): “Diferentes aspectos que definem a qualidade de vida são apresentados na literatura, como, por exemplo, poder aproveitar as possibilidades da vida, de escolher, de decidir e ter controle de sua vida”

A ideia principal da presente pesquisa é comparar entre duas empresas a importância da qualidade de vida dos atendentes no setor receptivo dentro do ambiente de trabalho, além de disponibilizar ações funcionais para a companhia, em momentos de contatos entre cliente e empresa.

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

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

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O presente trabalho foi realizado como um estudo múltiplo de caso, pois segundo Yin (2001, p. 29), “O estudo de múltiplo caso é considerado uma estratégia para diversas situações, inclusive para os estudos organizacionais, além de ser cada vez mais usado como um recurso nas pesquisas acadêmicas.”

Yin (2001) relata que o estudo múltiplo de caso é uma investigação empírica e que, para realizá-lo, é exigido mais do que um experimento ou levantamento. Para mais, pensou-se em avançar mais nesse assunto pois, atualmente, é pouco comentado no mundo e é um

assunto que deveria ser mais falado, já que os produtos e serviços dependem de como o cliente será recebido.

Não se pode falar em qualidade de serviço se aqueles que vão produzi-los não estão satisfeitos com o seu local de trabalho. Neste sentido, foi necessário focar essencialmente na efetiva observância do atendimento desses profissionais na área da recepção, sob a ótica e percepção dos seus clientes, quanto à prestação do serviço.

Segundo Martins (2006, p.196):

A satisfação do trabalhador com o trabalho que realiza tem sido estudada como uma das mais importantes variáveis consequentes da área de comportamento organizacional. Alguns estudos têm identificado preditores da satisfação no trabalho, conteúdos mentais do indivíduo como crenças, valores, fatores posicionais, morais e possibilidade de desenvolvimento no trabalho.

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

Chiavenato (2010) afirma que esses fatores bem estabelecidos se ligam diretamente com o bem-estar e a saúde dos funcionários. Dando ênfase, Vasconcelos (2001) entende que além da jornada ou carga de trabalho, bem como o ambiente saudável, os recursos adotados para realização de tarefas também são fatores que estão incluídos na condição favorável do colaborador. O autor conclui afirmando que esse fator apresenta e analisa as condições reais de trabalho executado pelos indivíduos.

Para Beraquet (2005, p. 22):

O conceito do termo “Qualidade de Vida” vem evoluindo desde sua descoberta passando por diversas abordagens, cujo foco evidencia a reação individual do trabalhador, suas experiências no trabalho e a melhoria das condições do ambiente para seu desenvolvimento profissional.

A fim de alcançar os objetivos propostos, o presente estudo pode contribuir em apontar os benefícios da qualidade de vida dos funcionários dentro da empresa.

Por conseguinte, o estudo múltiplo de caso foi aplicado em duas organizações do ramo de tecnologia, onde o questionário conteve 13 perguntas de alternativa, sendo realizada com os atendentes do setor de recepção, a fim de levantar dados para comparar o estudo.

Segundo Vasconcelos (2001, p. 32):

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

A pesquisa objetiva-se em um método exploratório, de forma a buscar informações por meio de um questionário aplicado em duas empresas, cujo foco é comparar e fazer um levantamento de dados sobre a qualidade de vida dos atendentes em setores receptivos.

Com isso em mente, foi realizado um estudo múltiplo de caso, para encontrar informações que demonstrem que as organizações possuem uma qualidade de vida adequada ao seu funcionário, tendo em vista a ligação entre profissional e vida pessoal, atentando pela existência de tal, dentro da empresa.

Contudo, a maneira mais prática para realizar esta atividade, foi por meio do formulário do Google, onde a ferramenta possui segmentos de questionários para chegar ao resultado final após as respostas daqueles que foram entrevistados

O questionário desenvolvido ficou disponível para recebimento de resposta no período de 13/10/2020 a 14/10/2020. A amostragem contou com a resposta de 10 funcionários do setor receptivo, e colaboradores do setor de recepção, a fim de realizar um levantamento de melhorias. Os dados foram analisados por meio do método quantitativo com o objetivo de verificar se existe ou não a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

4 ANÁLISE DE DADOS

A satisfação do funcionário no ambiente de trabalho é uma das coisas mais vistas na qualidade de vida, e com esse pensamento foi realizado e aplicado um questionário para duas empresas do mesmo ramo, onde ambas responderiam as alternativas para que fossem coletados informações e dados para complementar a criação de gráficos que, de certa forma, auxiliará a identificação da da qualidade de vida presente no ambiente de serviço.

A qualidade de vida dos profissionais de uma empresa está relativamente ligada com a competitividade entre elas, e tal motivo, faz com que os funcionários trabalhem mais para elevar o nível da empresa no mercado. Com essa competitividade são encontrados diversos

fatores que influenciam na qualidade de vida dos funcionários e na produtividade dos mesmos, uma vez que o serviço excedente de maiores quantidades de atividades realizadas por tais contribui para riscos de saúde. Os dados obtidos através do formulário com as respostas dos funcionários das duas empresas retratam a existência ou não da qualidade de vida no ambiente de trabalho do setor receptivo, uma vez que as perguntas constatadas no formulário buscam encontrar essas informações.

As perguntas foram feitas especificamente para os funcionários do setor receptivo, pois o setor em si é muito visado na produtividade, trazendo assim uma relação direta com o tema do trabalho, já que a qualidade de vida influencia na produtividade do funcionário na empresa.

A equipe de trabalho que não se sente satisfeita com a qualidade de vida oferecida pela empresa, tende a cometer falhas e consome estresses com as atividades no serviço. Contudo, o bem-estar dos funcionários traz mais lucros e resultados positivos.

Os Riscos ergonômicos são todas as condições que afetam o bem-estar do indivíduo, que interferem nas características psicofisiológicas do profissional, provocando desconfortos e problemas de saúde. Diante desta afirmação, foi perguntado com qual frequência ocorrem os riscos ergonômicos com relação ao ritmo excessivo de trabalho.

Em relação às respostas dadas através do formulário, 50% dos funcionários disseram que ocorre com frequência os riscos ergonômicos, e 40% relataram que ocasionalmente ocorre o ritmo excessivo no trabalho, apenas 10% afirmaram que raramente ocorre o tal risco ergonômico. Portanto, os riscos ergonômicos ocorrem com grande frequência nas empresas, de acordo com as respostas dos funcionários. Estes riscos podem impactar a produtividade, pois, segundo Sakata e Issy (2003) a falta de ergonomia dentro da organização pode causar alguns danos à saúde física e psíquica dos colaboradores, entre os problemas mais comuns estão as DORT (Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho), também conhecidas como LER (Lesões por Esforços Repetitivos). Essas doenças são causadas por má postura, posições em que as articulações são forçadas e movimentos repetitivos.

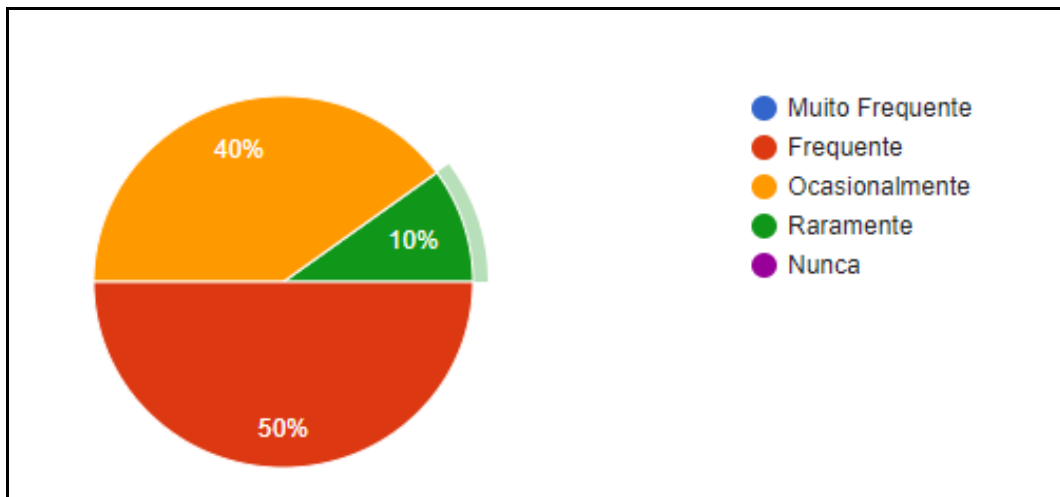


Gráfico 1: Riscos ergonômicos
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

Em relação a monotonia, foi perguntado, em qual frequência a monotonia acontece no horário de trabalho. Portanto, pode-se perceber que risco ergonômico no que se refere a monotonia, 40% dos funcionários raramente sofre com esse risco, e 30% sofre algumas vezes, enquanto que 20% dos funcionários sofrem de forma frequente. Por fim, percebe-se que a monotonia seja diversificada em determinado funcionário, porém, a maioria não sofre com grande frequência.

Segundo IIDA (1995 p. 280)

Monotonia é a reação do organismo a um ambiente uniforme, pobre em estímulos ou com pouca variação das excitações. Os sintomas mais indicativos da monotonia são uma sensação de fadiga, sonolência, morosidade e uma diminuição da atenção. As operações repetitivas na indústria e o tráfego rotineiro são condições propícias à monotonia.

Contudo, esta não foi identificada nos funcionários das empresas pesquisadas.

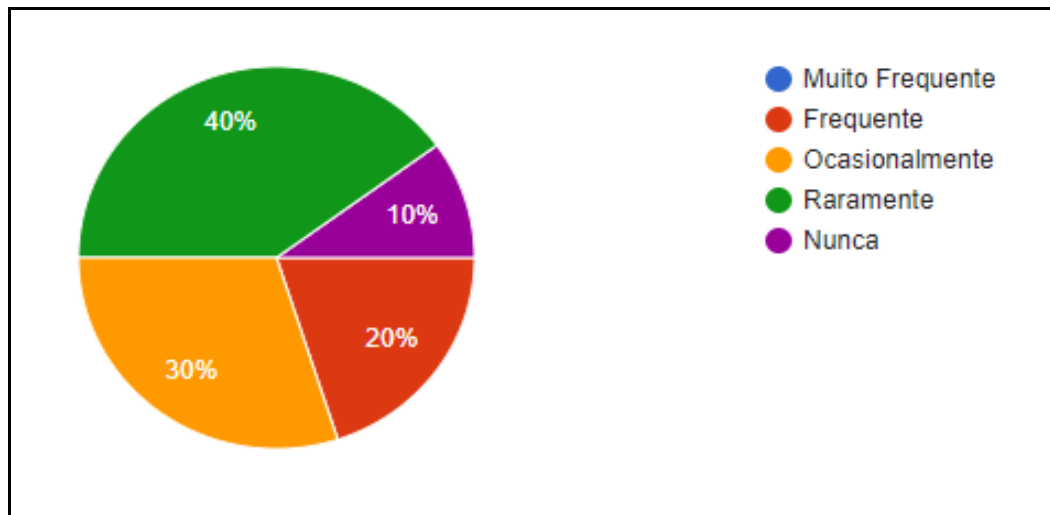


Gráfico 2 – Aspectos da Monotonia
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

Dando seguimento aos riscos ergonômicos, foi perguntado em qual frequência ocorre a repetitividade nas atividades exercidas no trabalho. Segundo Kuorinka e Forcier 2005 as Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) são por definição um fenômeno relacionado ao trabalho ocasionados pela utilização excessiva, imposta ao sistema musculoesquelético, e falta de tempo para recuperação

De acordo com a questão referente a repetitividade no trabalho, 40% dos funcionários responderam que ocorre muito frequentemente, enquanto 40% das respostas equivalem a apenas uma certa frequência no trabalho, e por fim existe ocasionalmente a repetitividade no trabalho em apenas 20% dos funcionários. Entende-se que a repetitividade no trabalho desses funcionários ocorre mesmo que seja em quantidade mínima, porém, é proporcional a quantidade de atividades no decorrer do dia.

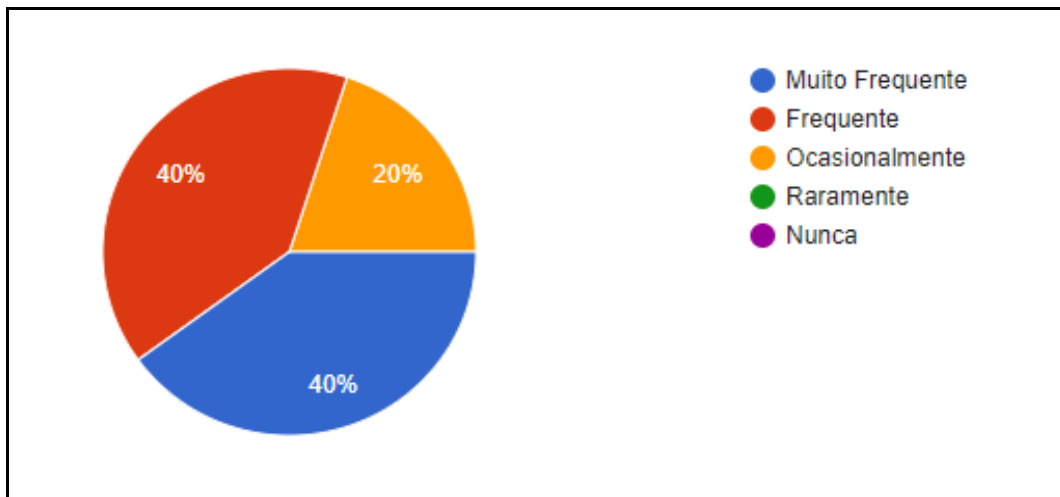


Gráfico 3 – Repetitividade no trabalho
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

Em relação aos riscos ergonômicos, a postura inadequada é muito presente na vida das pessoas que trabalham na área receptiva, e por tal motivo, foi perguntado em qual frequência o ato de postura inadequada ocorre.

Quanto a isso, 50% das respostas dos profissionais atingiu-se como muito frequente, 40% atingiu-se com frequência e 10% como raramente ocorre a postura inadequada.

Segundo (NUSAT 1994; MAENO e col. 2001)

Outras atividades foram identificadas em serviços que atendem trabalhadores, entre as quais, as de teleatendimento, caixa, digitação, escrituração, montagem de pequenas peças e componentes, manufaturados (calçados), costura, embalagem, telefonistas, passadeiras, cozinheiras, trabalhadores de limpeza, auxiliares de odontologia, cortadores de cana controle de qualidade, de enfitadeiro, montador de chicote, montador de tubos de imagem, operação de máquinas, operação de terminais de computador, auxiliar de administração, auxiliar -de contabilidade, operação de telex, datilografia, pedreiro, secretário, técnico administrativo, auxiliar de cozinha, copeiro, eletricista, escriturário, operador de caixa, recepcionista, faxineiro, ajudante de laboratório, viradeiro e vulcanizador

Conseqüentemente, é a postura inadequada que ocorre na maioria das situações, afetando o desempenho no trabalho e problemas físicos que é acarretado, tanto na vida profissional, quanto na vida pessoal do funcionário

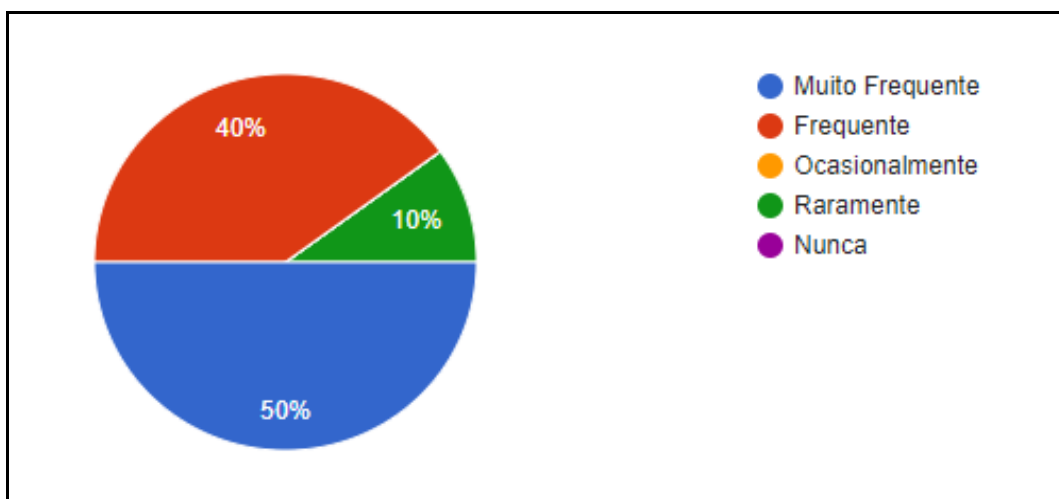


Gráfico 4 – Postura inadequada
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

O trabalho diversificado e proveitoso pode ser muito importante no quesito “qualidade de vida”, e por tal motivo, foi perguntado aos funcionários, em qual frequência ocorrem esses tipos de atividades.

Sobre o trabalho diversificado e proveitoso, 50% dos funcionários responderam que ocorre de forma ocasional, e 30% dos mesmos responderam que ocorre com muita frequência, e apenas 20% dos funcionários diz que ocorre com frequência. Por fim, entendeu-se que o trabalho repetitivo é o principal fator de não ocorrer com frequência o trabalho diversificado, e sim, em algumas circunstâncias.

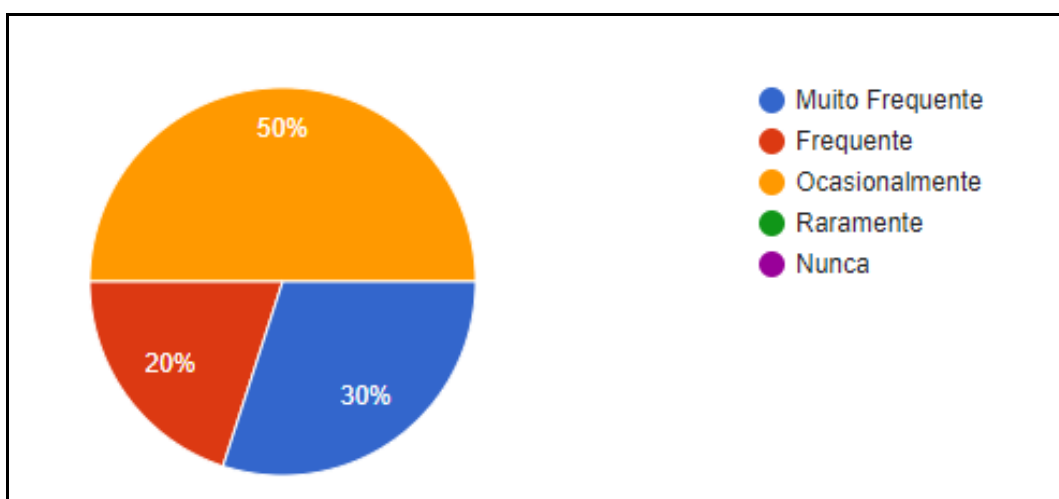


Gráfico 5 – Diversificação
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

O tempo de trabalho realizado pelo profissional está diretamente ligado à produtividade, e diante da probabilidade de que as atividades feitas pelos funcionários tendem a ser mais repetitivas e menos proveitosas, surge a questão em que se realmente o tempo de atuação na mesma função seja algo negativo em relação a produtividade. Por tal motivo, foi perguntado através do formulário sobre o tempo de trabalho dos funcionários atuantes na empresa.

A pergunta realizada sobre o tempo de trabalho constatou que 30% dos funcionários atuam na mesma profissão há mais de 3 anos, e com o menor percentual (10%) trabalhando no período de até 5 meses. Já com o maior percentual em 40% dos funcionários atendentes trabalham entre 2 e 3 anos na mesma profissão, enquanto que apenas 20% atua na área entre 5 meses a 1 ano. De certa forma, a maioria dos funcionários que foram entrevistados, tem um bom tempo de experiência na área, e, com isso, compreende-se que os dados coletados trazem uma absorção de conteúdo.

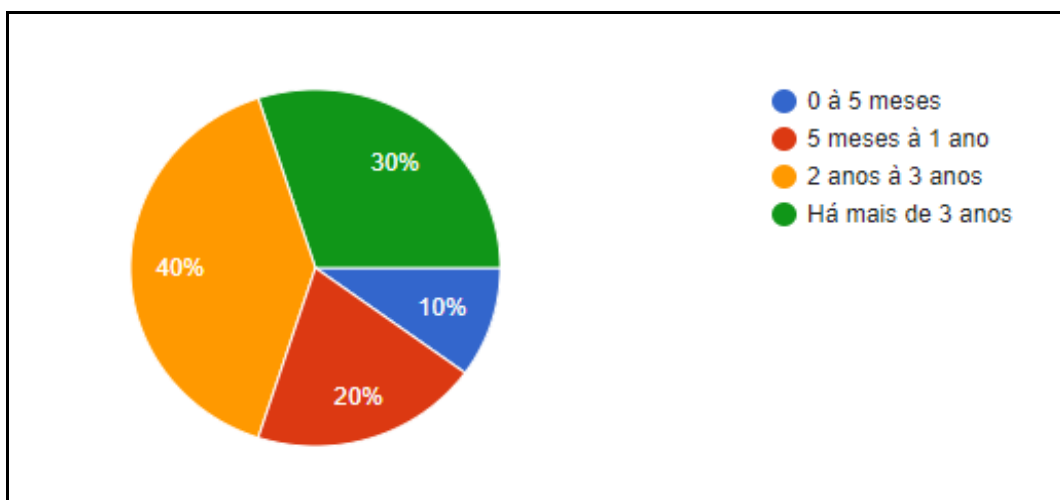


Gráfico 6 - Tempo estimado de trabalho
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

Assim como o tempo de atuação no trabalho, a carga horária tem grande influência na qualidade de vida do funcionário, uma vez que o desgaste físico e mental acarretaria uma baixa produtividade a qual seria prejudicial para a empresa e o funcionário. Entretanto, foi perguntado através do formulário, qual a carga horária de trabalho dos funcionários do setor

receptivo e o tempo de atuação, com o intuito de entender as relações entre o tempo de atividade e a produtividade dos funcionários.

Segundo Marx, (1996 p. 371).

A sentença deixa claro o entendimento sobre a intenção do empregador, ao sujeitar o trabalhador a jornada superior à normalmente exigida, ultrapassando suas limitações físicas com vistas a auferir lucro sobre sua capacidade produtiva e baixo valor unitário da mão de obra. Entendemos essa apropriação como parte do “impulso imanente da produção capitalista”, de modo a absorver cada gota de trabalho e de mais-trabalho

No que se refere a carga horária de trabalho, das 10 respostas obtidas, 90% dos funcionários trabalham 8 horas por dia e apenas 10% trabalham por 4 horas.

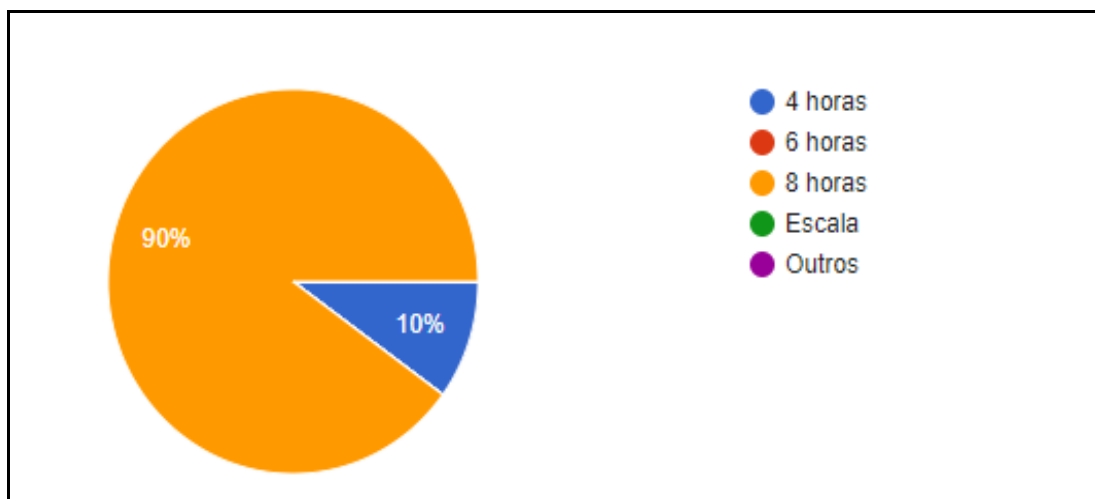


Gráfico 7 - Carga horária
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

A Ginástica Laboral tem o objetivo de prevenir lesões e outras doenças provocadas pela atividade ocupacional, e é realizada entre 5 à 15 minutos, em horário de trabalho. E sobre tal afirmação, foi perguntado se existe a ginástica laboral na organização onde atua os funcionários, e se houvesse, como poderia ser classificado esse método.

No que se refere a Ginástica Laboral no trabalho, 100% dos funcionários responderam que não existe ginástica laboral no trabalho.

Segundo o autor Loisel (2013 p.56):

As questões ligadas à saúde do trabalhador envolvem uma complexidade composta pelas doenças, pelas condições materiais e imateriais do trabalho e pelas relações que são estabelecidas entre os diversos sistemas (saúde, previdência, família etc.) que assistem o trabalhador. Neste cenário, é importante conhecer programas, projetos e ações de intervenção sobre a saúde do trabalhador para ponderar sobre seus impactos.

Portanto, entende-se que os funcionários tem mais um motivo específico para acarretar cansaço, estresse e fadiga. Pois, a maior parte do tempo, o funcionário se mantém sentado.



Gráfico 8 - Ginástica Laboral na empresa
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

O serviço de atendimento ao público, dispõe de diversos canais para negociação com cliente, e por isso, foi aplicado ao formulário de perguntas, qual o método mais utilizado para realização desses serviços.

A questão 9, tratou de identificar qual o método predominante utilizado para os serviços de atendimento ao público, e 50% das respostas são referentes ao atendimento por telefone, enquanto que 30% é presencial e 20% via Whatsapp.

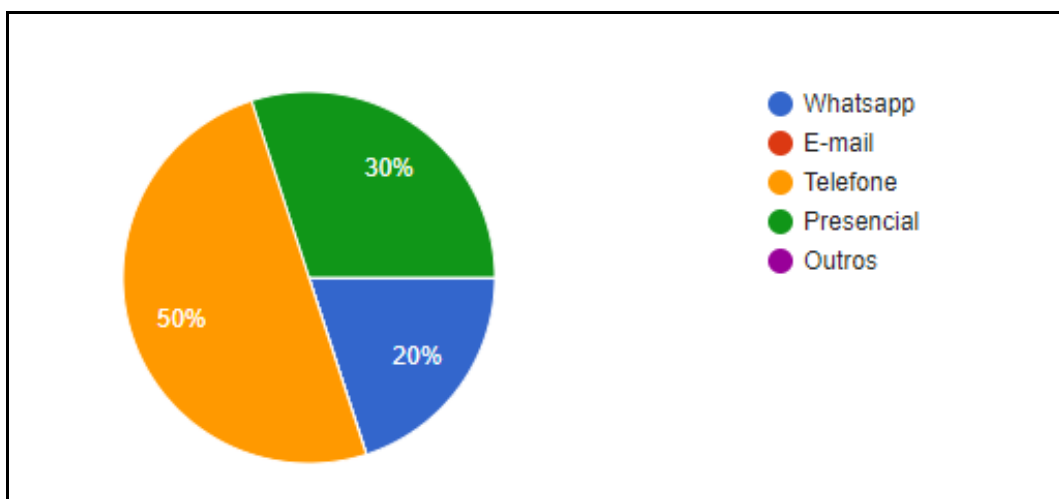


Gráfico 9 - Método predominante para os serviços de atendimento?

Fonte: elaborado pelos autores, 2020

A tecnologia facilita muito em todos os sentidos, e auxilia para um rendimento e crescimento profissional e empresarial. Contudo, o atendimento ao público ainda é feito em grande parte presencial, e, com isso, foi adicionado ao formulário, qual o método mais eficaz para realização do atendimento ao público.

Ao buscar informações sobre qual o método mais eficiente e eficaz para o atendimento ao público na opinião dos funcionários, obtém-se que 80% dos funcionários preferem o atendimento presencial e apenas 20% preferem por Whatsapp

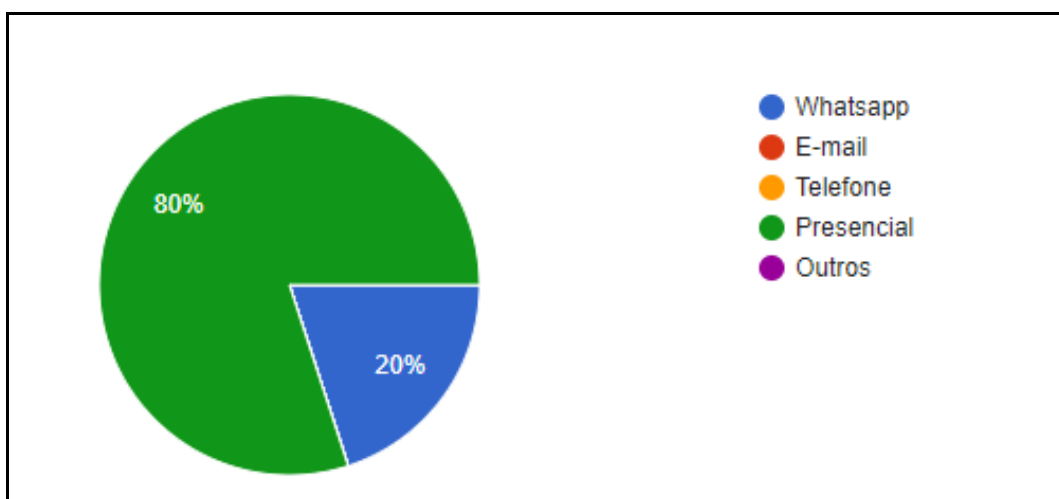


Gráfico 10 - Método mais eficaz e eficiente para os serviços de atendimento

Fonte: elaborado pelos autores, 2020

A vida pessoal e profissional de um funcionário precisa ser alinhada e dividida em cada qual em sua posição, e a carga horária influencia muito, ao ponto de funcionários levarem o trabalho para casa ou passar do horário para finalizar atividades. Com isso em mente, foi perguntado no formulário, como é qualificada a relação entre a vida pessoal e profissional do funcionário.

Em relação a carga horária de trabalho e a vida pessoal e profissional, 80% dos funcionários apontam que tem uma relação boa, enquanto que apenas 10% apontam que tem uma relação regular.

Entretanto, os funcionários conseguem de fato relacionar o trabalho com a vida pessoal, sem muitos problemas.

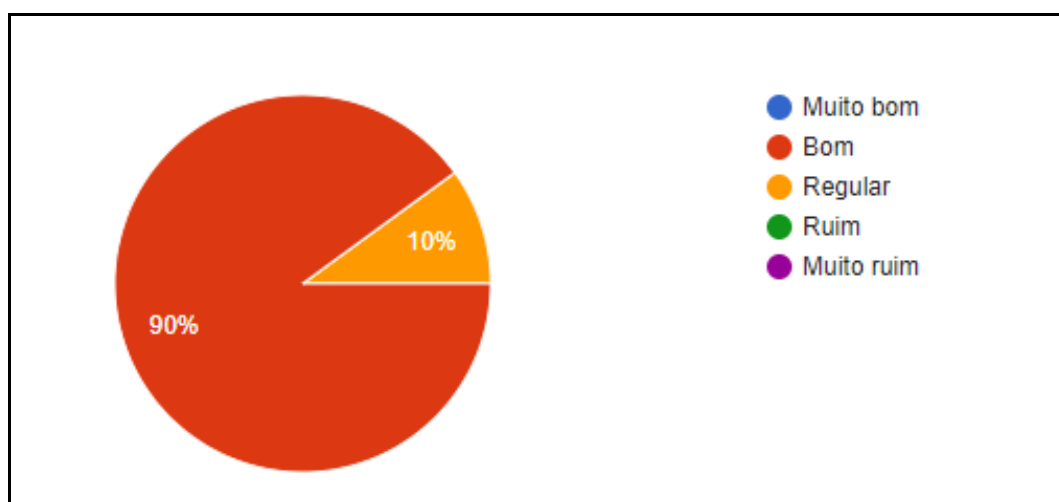


Gráfico 11 - Qualificação da carga horária de trabalho

Fonte: elaborado pelos autores, 2020

A existência de uma sala ou ambiente onde o funcionário pudesse descansar em horário de almoço ou até mesmo em algum intervalo no trabalho, poderia auxiliar na qualidade de vida e ganhos de energia ao profissional, no ato em que poderia ter um momento aconchegante no horário e lazer, e, pensando nisso, foi perguntado no formulário se a ideia seria um auxílio plausível para complementar a qualidade de vida no trabalho?

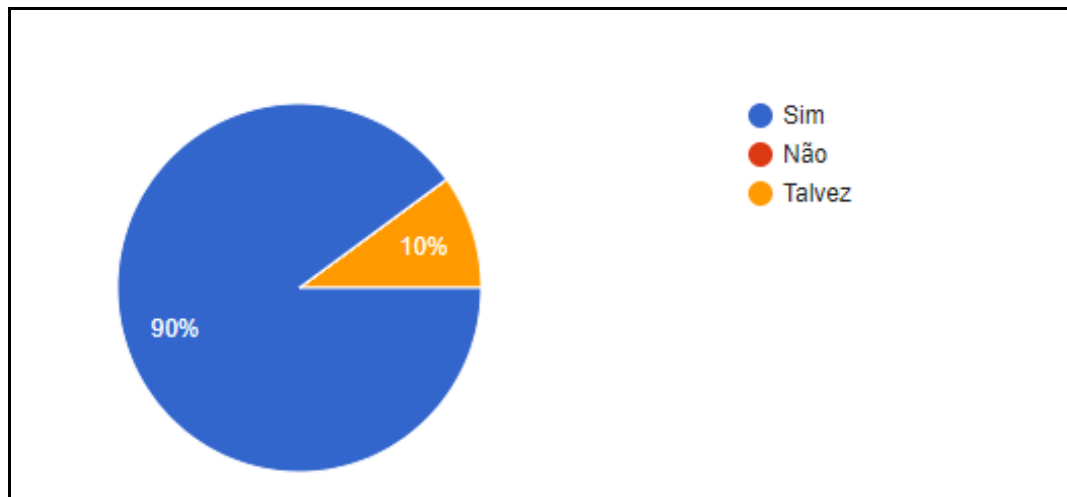


Gráfico 12 - Sala para descanso
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

A ideia da existência da sala ou ambiente de descanso para o funcionário foi bem aceita, tendo 90% dos funcionários que gostariam de tal adaptação e apenas 10% acredita que talvez seria uma boa ideia. E, com isso, é perceptível que a necessidade de uma sala ou ambiente de descanso se torna necessária para que os funcionários possam desempenhar melhor suas tarefas.

As duas empresas entrevistadas possuem o departamento de recepção, e, com isso, traz a responsabilidade de o funcionário ser o primeiro contato do cliente com a empresa. Portanto, foi realizada uma pergunta específica para saber qual a opinião do funcionário sobre assumir a responsabilidade de ser o primeiro contato do cliente com a empresa.

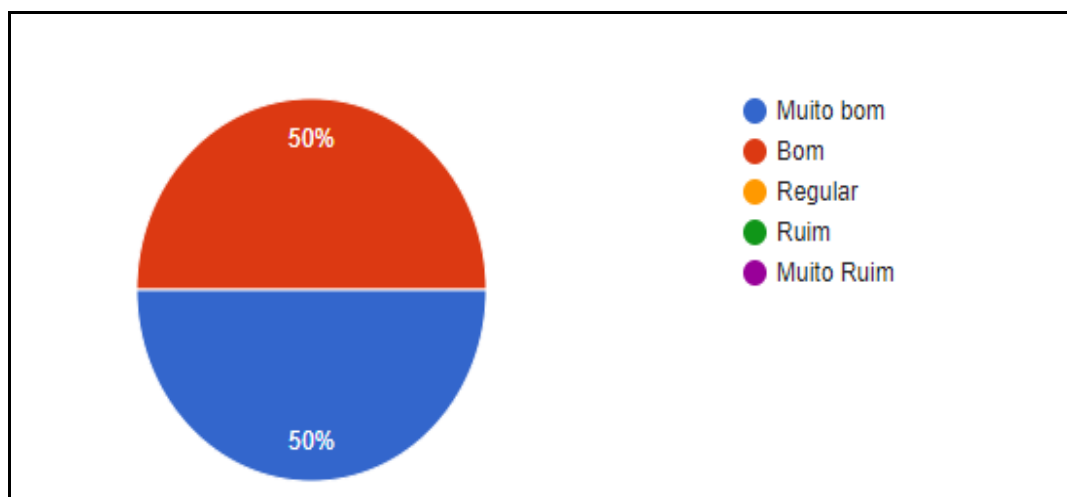


Gráfico 13 - Consideração em ser o primeiro contato da empresa.
Fonte: elaborado pelos autores, 2020

Quanto ao fato de ser o primeiro contato do cliente com a empresa, 50% acha muito bom de forma profissional assumir esse papel e 50% aponta que é bom.

Segundo Kotler e Armstrong (2003, p. 45):

Para ser bem-sucedidas no atual mercado competitivo, as empresas devem estar voltadas para o cliente conquistando-o dos concorrentes e mantendo-o por lhe entregar valor superior. Mas, para poder satisfazer os consumidores, a empresa deve antes entender suas necessidades e desejos.

Contudo, entende-se que os clientes esperam que os profissionais dos quais lhes prestam serviços, os tranquilizem e, também os façam sentir-se à vontade na busca de seus objetivos dentro de uma empresa. Entende-se que um atendimento ao cliente correto é literalmente um objetivo obrigatório para qualquer negócio que almeja ser bem sucedido. A busca pela qualidade no atendimento ao cliente não é mais uma estratégia de diferenciação no mercado e sim, uma necessidade de sobrevivência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida no trabalho e a produtividade estão diretamente relacionadas à vida do profissional, tendo em vista que o setor receptivo tem uma grande concentração de tarefas a serem realizadas, que tornam a qualidade de vida um ponto específico de atenção para a empresa, uma vez que afeta diretamente a produtividade e retorno de serviços prestados por esses profissionais. A qualidade de vida existente nessas duas empresas é diversificada, no momento em que cada uma delas possui uma característica dentro da rotina de trabalho.

A pesquisa realizada mostra que a ginástica laboral não se encontra presente em ambas empresas, o que é prejudicial, pois a falta de oportunidade de se exercitarem acarretam indisposição e repetitividade no trabalho, que se, ao caso fosse o contrário, conseqüentemente auxiliaria na qualidade de vida e a melhoria na produtividade desses profissionais, uma vez que mais dispostos, tendem a trabalhar com mais agilidade

Os resultados obtidos neste estudo revelaram que os atendentes participantes da pesquisa apresentam uma qualidade de vida comprometida no ambiente de trabalho, a fim de não existir uma parcialidade positiva nas respostas dadas pelos funcionários das empresas.

Portanto, em alguns pontos específicos, as empresas possuem uma escassez no que se entende por qualidade de vida no trabalho. Já em outros pontos, como a ergonomia e repetitividade no trabalho, acarretam o contrário daquilo que se refere a qualidade de vida dos funcionários. A carga horária de ambas as empresas, proporcionam o que se espera de um trabalho que atua em horário comercial, trazendo assim, uma característica positiva para as empresas e para o bem estar dos funcionários.

Por fim, entende-se que as empresas não possuem uma qualidade de vida estável ao ponto de pensar no funcionário como a fonte principal de crescimento da própria empresa e até mesmo do funcionário. A pesquisa alcançou resultados relevantes, atingiu seus objetivos, e permanece aberta para novos estudos na área de qualidade de vida e produtividade, áreas fundamentais na gestão e administração de organizações.

6 REFERÊNCIAS

NUSAT. **Relatório anual do Núcleo de Referência em Doenças Ocupacionais da Previdência Social**. Belo Horizonte, 1998.

BONDILOLO, A. C.; MULATO, M. L.. **CLIMA ORGANIZACIONAL**: o fator estresse nas organizações. Pindamonhangaba – SP, 2013. Disponível em: <http://177.107.89.34:8080/jspui/bitstream/123456789/206/1/BondioliMulato.pdf>. Acesso em 26 maio 2020.

CHIAVENATO I. - **Os objetivos da gestão de pessoas**. O Novo Papel da Gestão do Talento Humano. 2004.

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

IIDA, Itero. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Editora Edgard Blucher Ltda, 1995.

FREDERICK W. T.: **O mestre da produtividade** Princípios de Administração Científica, 2011.

KOTLER P. e KELLER K. L. **Administração de Marketing**. 12. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KUORINKA I, FORCIER L., editores. **Distúrbios musculoesqueléticos relacionados ao trabalho (DORT): um livro de referência para a prevenção**. Grã-Bretanha: Taylor & Francis; 2005.

LACAZ F.A.C. **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença**. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2000.v5n1/151-161/pt/> Acesso em: 09 jun.2020.

LOISEL P. C. P. **O paradigma da deficiência no trabalho e suas implicações para a saúde pública**. 2013.

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

RENWICK, R., BROWN, I. & NAGLER, M. (Eds.). **Qualidade de vida na promoção e reabilitação da saúde: abordagens conceituais, questões e aplicações**. 1996.

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

SAKATA, R. K.; ISSY, A. M.. Lesão por esforço repetitivo (LER) doença osteomuscular relacionada ao trabalho (DORT). **Revista Brasileira de Medicina – RBM**, São Paulo, v. 60, edição especial, p. 77-83, dez. 2003.

TEIXEIRA L., – **Atividade Física Adaptada e Saúde**. Disponível em: <http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidadede-vida-no-trabalho-origem.pdf>. Acesso em: 21 maio 2020.

VASCONCELOS, A. F.. **Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001 . Disponível em: <file:///C:/Users/eliza/Downloads/144-292-1-SM.pdf> Acesso em: 07 jun. 2020.

YIN, R. K. **Pesquisa de estudo de caso: Design e métodos**. Londres: 1994