

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA DE OPERADORES DE UMA CENTRAL TELEFÔNICA

TELMA SOUZA MUNIZ

Fonoaudióloga; Curso de Fonoaudiologia,
Universidade Metodista de São Paulo

CARLA PATRÍCIA HERNANDEZ ALVES RIBEIRO CÉSAR

Professora Titular e Coordenadora do curso de Fonoaudiologia da
Universidade Metodista de São Paulo; Doutora em Ciências dos
Distúrbios da Comunicação, Universidade Federal de São Paulo
/ carla.cesar@metodista.br

RESUMO

A intervenção do fonoaudiólogo no telemarketing pressupõe conhecimentos específicos sobre os aspectos físicos, sociais, ambientais e psicoemocionais ligados à função do teleoperador. Os avanços constantes da tecnologia atrelados à competitividade desta função exigem que o trabalhador tanto se atualize continuamente quanto busque subsídios para o exercício laboral de forma a atender suas próprias expectativas, as da empresa e as do cliente.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho; Qualidade de vida; Central Telefônica; Estilo de vida; Conduta de Saúde.

ABSTRACT

The intervention of the speech therapist in the telemarketing presumes specific knowledge about the environment, social relationships, physical health and psychological aspects connected to the function of the telephone operator. The constant advancements of the technology harnessed to the competitiveness of this function require a continuous update from the employee while he seeks subsidies for the labor exercise attending his own, the company and the client expectations.

KEYWORDS: Job; Life's quality; Call Center; Lyfe Style; Health Behavior.

1. INTRODUÇÃO

Actualmente, o mundo do trabalho tem exigido do homem uma busca contínua por um melhor desempenho em virtude dos avanços tecnológicos e das mudanças econômicas advindas da década de 1990 (Fernandez e Oliveira, 2004). O conhecimento de idiomas, da tecnologia, capacidade de liderança, flexibilidade, habilidades comunicativas, paciência, tolerância e adaptação a situações estressoras no trabalho são algumas das competências necessárias para eficiência e produtividade no ambiente de trabalho do telemarketing.

Existem vários fatores determinantes para que o operador de telemarketing possa ter uma perda relativa ou total de sua força de trabalho e conseqüente qualidade de vida. Entre eles destacamos o estresse, que segundo pesquisas americanas, aumentou de forma significativa nas últimas duas décadas, sendo inclusive capa da revista TIME que o descrevia como “A epidemia dos anos oitenta” (Rosch, 1996).

A Organização Mundial de Saúde considera o estresse profissional como a maior fonte de doenças em adultos, sendo responsável pelo desencadeamento (direto ou indireto) de mais de 80% das doenças típicas do homem moderno, apesar de não representar por si mesmo uma doença (Ladeira, 1996).

No ambiente do telemarketing as exigências físicas do trabalho recaem, sobretudo, sobre o sistema osteomuscular (principalmente sobre os membros superiores, pescoço e coluna tanto pelo uso demasiado de mãos/braços quanto pela postura sentada) e os órgãos da fonação, audição e visão – sendo que as disfonias, os distúrbios otoneurológicos encontram-se entre as manifestações mais citadas pelos operadores de telemarketing (Emílio, 2003). O autor acrescenta que a tensão dos profissionais que atuam nessa área é agravada pela cobrança de produtividade.

Eustáquio; Rosseto (2001), por intermédio de entrevista oral e avaliação do nível de estresse utilizaram o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL), encontraram nos dez profissionais de telemarketing investigados sinais de frustrações e desgastes significantes. Concluíram que há relação direta entre o trabalho de telemarketing, o estresse e sintomas depressivos na amostra analisada, além de sugerirem a necessidade de se verificar a Qualidade de Vida e a Saúde no Trabalho.

Fernandez; Oliveira (2004) verificaram que o operador de telemarketing é uma categoria recente no mercado de trabalho, na qual prevalecem trabalhadores do sexo feminino, com alto índice de escolaridade e idade entre 18 e 29 anos. Acrescentam que é alta a rotatividade no emprego, sendo freqüente o desrespeito às cláusulas da convenção coletiva trabalhista. Concluíram que essas características indicam precariedade das relações e condições de trabalho, sendo comum nesta categoria de profissionais problemas de saúde.

Marinho-Silva; Assunção (2005, p. 553) ratificam o supracitado, uma vez que concluíram em sua investigação que existe:

(...) uma posição de negação dos fatores de risco para adoecimento ocupacional dos operadores de telemarketing (...) evidenciando insuficiência das ações dos trabalhadores e limites do poder público nesse campo.

Nosso principal objetivo é analisar a qualidade de vida de operadores de uma central de telemarketing.

Nossa hipótese focaliza-se na idéia de que o ambiente interfere nas condições físicas desses sujeitos, sendo necessária a inclusão de equipes de saúde no ambiente de trabalho destes profissionais a fim de prevenir problemas futuros de saúde que o impeçam de obter melhor qualidade de vida.

2. MÉTODO

O projecto foi enviado para apreciação do Colegiado do curso de Fonoaudiologia sob o número 15/07, sendo aprovado e a partir de então, uma central telefônica foi contatada a fim de executarmos o referido projeto de pesquisa.

Após a entrega da carta explicativa e autorização da empresa (CSU CardSystem), demos início à segunda etapa da pesquisa, qual seja, a da aplicação do instrumento para coleta de dados. Para tanto, foi solicitada a participação de operadores de telemarketing sendo-lhes entregue carta explicativa acerca do projeto de pesquisa, bem como termo de consentimento livre e esclarecido, para que o assinassem, caso desejassem participar da proposta apresentada.

2.1. DESCRIÇÃO DO INSTRUMENTO UTILIZADO

A avaliação da qualidade de vida foi efetivada por meio do instrumento World Health Organization Quality of Life Instrument Bref (WHOQOL–bref). O instrumento foi desenvolvido para avaliar a qualidade de vida sob a perspectiva transcultural, em que a Organização Mundial da Saúde organizou quinze centros com diferentes culturas/países destinados a um projeto multicêntrico, criou-se assim o WHOQOL 100, instrumento com 100 itens, que avaliou seis domínios: físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, meio ambiente e espiritualidade/ crenças pessoais. Feito este estudo, criou-se a versão WHOQOL–bref, que é composto por 26 questões que obtiveram os melhores desempenhos psicométricos retirados do WHOQOL – 100; a versão abreviada e que será utilizada nesta pesquisa, é composta por quatro domínios: físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente. É importante ressaltar que este instrumento está disponível em vinte idiomas e, segundo o manual deste instrumento, a versão em português foi desenvolvida no Centro WHOQOL para o Brasil, no Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, do professor Dr. Marcelo Pio de Almeida Fleck.

Os domínios abrangidos no WHOQOL-bref, considerados determinantes da Qualidade de Vida (QV), são quatro:

Físico (saúde física), denominado como domínio 1, em que englobam as seguintes questões: 3, 4, 10, 15, 16, 17 e 18.

Psicológico (vida emocional), domínio 2, com as questões: 5, 6, 7, 11, 19 e 26.

Relações sociais (relação com amigos e familiares), designado como domínio 3 (representado pelas questões 20, 21 e 22).

Ambiente (segurança física, ambiente doméstico, cuidados da saúde, de ambientes de lazer, trabalho e condições ambientais como poluição e ruído, por exemplo), domínio 4 – representado pelas questões 8, 9, 12, 13, 14, 23, 24 e 25.

Anteriormente à aplicação do questionário realizamos a caracterização do sujeito, cujos dados são os que se seguem: sexo, idade (em anos completos), cor (branca e não branca), escolaridade (em anos completos), local de residência e condições sócio-econômicas (renda familiar per capita, em salários mínimos).

2.2. DESCRIÇÃO DA AMOSTRA

Cento e oitenta profissionais de uma central de telemarketing foram contatados para o preenchimento do instrumento de coleta de dados. Os participantes, de ambos os sexos (153 do sexo feminino e 27 do sexo masculino), são trabalhadores de uma empresa de telemarketing, com idades entre 18 e 30 anos de idade (média de idade: 23 anos), de diferentes classes sócio-econômicas e raças.

Os critérios para inclusão neste estudo foram: estar de acordo em Consentimento livre e esclarecido fornecido aos entrevistados, bem como alfabetização suficiente para a leitura e preenchimento do Whoqol-bref.

Os sujeitos que participaram da pesquisa foram divididos, quanto sua renda salarial, em faixas. Aqueles que recebiam salários entre R\$ 300 e R\$ 1.000 foram classificados na faixa um; na faixa dois, entre R\$ 1.001 e R\$ 2.000 e na faixa três, aqueles que recebiam acima de R\$ 2.001.

2.3. DESCRIÇÃO DO LOCAL

A empresa CSU CardSystem, por intermédio da autorização de sua gerência, foi convidada a participar, a fim de constituirmos a amostra desta pesquisa. A empresa localiza-se em Santo André, município do estado de São Paulo. O preenchimento do instrumento ocorreu nos setores de cobrança e atendimento (Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC), em horário de disponibilidade dos sujeitos participantes.

2.4. ANÁLISE ESTATÍSTICA

Os resultados obtidos foram analisados por estatístico competente na área, por meio de softwares, como o SPSS V11.5, o minitab 14 e o pacote office (excel xp). Os resultados foram dispostos sob a forma de ilustrações, com o intuito de facilitar a interpretação dos dados.

Para este trabalho utilizamos os testes paramétricos de ANOVA, Correlação de Pearson e Teste de Correlação. Na complementação da análise descritiva, fizemos uso da técnica de Intervalo de Confiança para média.

3. RESULTADOS

Iniciaremos a apresentação dos resultados realizando uma análise descritiva e comparativa entre os domínios de Whoqol-bref.

Os dados expostos na tabela 1 basearam-se no teste de ANOVA. Pelos resultados obtidos pudemos constatar que existe diferença média estatisticamente significativa entre os domínios de Whoqol-bref.

Pelo exposto, para determinarmos onde ocorre a diferença, utilizamos as Comparações Múltiplas de Tukey, a fim de comparar todos os domínios aos pares. Desta forma, pudemos determinar onde ocorreram as diferenças. A tabela 2 revela somente os p-valores destas comparações. Analisando os resultados de p-valores, concluímos que a diferença está ocorrendo entre o domínio ambiente e os demais domínios, em que o domínio ambiente é o que possui a menor média. Os outros três domínios são considerados estatisticamente iguais.

Comparamos também a inter-relação dos domínios do Whoqol-bref com outras variáveis, pelo teste estatístico ANOVA. Quando analisamos se existe ou não diferença média entre os sexos para cada um dos domínios (tabela 3), averiguamos que existe diferença média estatisticamente significativa entre os sexos para os domínios de físico e psicológico, onde em ambos, as mulheres possuem média maior do que os homens.

Quando pelo mesmo teste estatístico verificamos a variável raça (tabela 4) constatamos que somente no domínio ambiente existiu diferença média estatisticamente significativa entre as raças, onde os negros possuem média menor do que os brancos.

Para finalizarmos as comparações cruzadas dos domínios, verificamos também a inter-relação com as faixas salariais (tabela 5). Concluímos que embora existam diferenças entre as médias dos domínios entre as faixas salariais, não podemos afirmar que exista diferença estatisticamente significativa entre elas.

Para finalizarmos, utilizamos a Correlação de Pearson para medir o grau de relação entre os domínios com as idades. Para validarmos as correlações, fizemos uso do Teste de Correlação (tabela 6). Pode-se averiguar que não existe correlação estatisticamente significativa entre a idade com os domínios.

TABELA 1. Valores obtidos no Whoqol-bref quando analisados pelo teste ANOVA.

WHOQOL-BREF	FÍSICO	PSICOLÓGICO	SOCIAL	AMBIENTE
Média	69,57	65,83	67,33	48,75
Mediana	75	66,67	66,67	46,88
Desvio Padrão	13,95	15,40	16,30	13,17
CV	20,1%	23,4%	24,2%	27,0%
Mínimo	180	16,67	180	18,75
Máximo	85,71	87,5	100	84,38
N	180	180	180	180
IC	5,47	6,04	6,39	5,16
p-valor	<0,001*			

TABELA 2. Resultados dos p-valores pelo teste ANOVA.

WHOQOL	FÍSICO	PSICOLÓGICO	SOCIAL
Psicológico	0,807		
Social	0,950	0,984	
Ambiente	<0,001*	0,001*	<0,001*
	p-valores		

LEGENDA: * p-valores considerados estatisticamente significativos perante o nível de significância adotado.

p-valores que por estarem próximos do limite de aceitação, são considerados que tendem a ser significativos.

TABELA 3. Comparação dos domínios do Whoqol-bref e a variável sexo, pelo teste estatístico ANOVA.

SEXO	FÍSICO		PSICOLÓGICO		SOCIAL		AMBIENTE	
	FEM	MASC	FEM	MASC	FEM	MASC	FEM	MASC
Média	72,50	57,86	69,37	51,67	70,42	55,00	50,16	43,13
Mediana	75	67,86	68,75	54,17	70,835	58,33	46,88	40,63
Desvio Padrão	9,42	23,06	11,57	21,77	14,43	19,19	12,31	16,45
CV	13,0%	39,9%	16,7%	42,1%	20,5%	34,9%	24,5%	38,1%
Mínimo	57,14	25	45,83	16,67	41,67	25	31,25	18,75
Máximo	85,71	78,57	87,5	75	100	75	84,38	62,5
N	153	27	153	27	153	27	153	27
IC	4,13	20,21	5,07	19,08	6,32	16,82	5,40	14,42
p-valor	0,033*		0,018*		0,057#		0,295	

LEGENDA: * p-valores considerados estatisticamente significativos perante o nível de significância adotado.

p-valores que por estarem próximos do limite de aceitação, são considerados que tendem a ser significativos.

TABELA 4. Comparação dos domínios do Whoqol-bref e a variável raça, pelo teste estatístico ANOVA.

RAÇA	FÍSICO		PSICOLÓGICO		SOCIAL		AMBIENTE	
	BRANCA	NEGRA	BRANCA	NEGRA	BRANCA	NEGRA	BRANCA	NEGRA
Média	72,54	64,29	69,27	59,72	71,35	60,19	53,32	40,63
Mediana	75	67,86	66,67	58,33	66,67	66,67	51,565	40,63
Desvio Padrão	12,28	15,87	10,96	20,52	14,58	17,57	12,37	10,83
CV	16,9%	24,7%	15,8%	34,4%	20,4%	29,2%	23,2%	26,6%
Mínimo	42,86	25	54,17	16,67	41,67	25	37,5	18,75
Máximo	85,71	78,57	87,5	79,17	100	75	84,38	53,13
N	147	33	147	33	147	33	147	33
IC	6,02	10,37	5,37	13,41	7,15	11,48	6,06	7,07
p-valor	0,160		0,140		0,101		0,017*	

LEGENDA: * p-valores considerados estatisticamente significativos perante o nível de significância adotado.

p-valores que por estarem próximos do limite de aceitação, são considerados que tendem a ser significativos.

TABELA 5. Comparação dos domínios do Whoqol-bref e a variável faixa salarial, pelo teste estatístico ANOVA.

SÁLARIO		MÉDIA	MEDIANA	DESVIO PADRÃO	CV	MÍNIMO	MÁXIMO	N	IC	P-VALOR
Físico	Faixa 1	76,79	76,785	6,33	8,2%	64,29	85,71	27	4,39	0,118
	Faixa 2	68,45	69,645	16,60	24,3%	25	85,71	130	9,39	
	Faixa 3	60,71	60,71	11,57	19,1%	42,86	75	23	10,14	
Psicológico	Faixa 1	73,44	77,085	11,34	15,4%	54,17	87,5	27	7,86	0,246
	Faixa 2	62,15	64,585	19,09	30,7%	16,67	87,5	130	10,80	
	Faixa 3	62,50	62,5	5,10	8,2%	58,33	70,83	23	4,47	
Social	Faixa 1	69,79	70,835	18,33	26,3%	41,67	100	27	12,70	0,869
	Faixa 2	66,67	70,835	16,28	24,4%	25	83,33	130	9,21	
	Faixa 3	65,00	58,33	16,03	24,7%	50	91,67	23	14,05	
Ambiente	Faixa 1	52,35	45,315	15,56	29,7%	40,63	84,38	27	10,78	0,656
	Faixa 2	47,40	51,565	14,22	30,0%	18,75	62,5	130	8,04	
	Faixa 3	46,25	46,88	4,64	10,0%	40,63	53,13	23	4,06	

LEGENDA: * p-valores considerados estatisticamente significativos perante o nível de significância adotado.

p-valores que por estarem próximos do limite de aceitação, são considerados que tendem a ser significativos.

TABELA 6. Comparação dos domínios do Whoqol-bref e a variável idade, pelo teste estatístico de Correlação de Pearson.

IDADE	CORRELAÇÃO	P-VALOR
Físico	-0,4%	0,985
Psicológico	-19,4%	0,352
Social	-30,0%	0,145
Ambiente	-27,6%	0,182

LEGENDA: * p-valores considerados estatisticamente significativos perante o nível de significância adotado.

p-valores que por estarem próximos do limite de aceitação, são considerados que tendem a ser significativos.

4. DISCUSSÃO

O trabalho propicia ao homem não apenas o seu sustento, mas também realização pessoal. Na contemporaneidade a competição e os avanços tecnológicos (Fernandez e Oliveira, 2004) têm exigido que homens e mulheres esforcem-se continuamente no aperfeiçoamento de suas habilidades e competências. Esta também é uma realidade no *telemarketing*, que é tido como um ambiente estressor pela sua própria natureza (Rosch, 1996). Neste sentido, é possível antever que doenças ocupacionais aí ocorram, como afirma Ladeira (1996).

E quais são estes impactos? Emílio (2003) comentou sobre a sobrecarga no sistema osteomuscular, fonoarticulatórios, auditivo e visual, acrescentando que a tensão destes profissionais é agravada pela cobrança constante de melhor produtividade.

A cobrança freqüente pode gerar sintomas depressivos, estresse e frustrações (Eustáquio e Rosseto, 2001), interferindo sobremaneira na qualidade de vida e a saúde no trabalho. Este deve ser um dos motivos a serem hipotetizados quando refletimos sobre alta a rotatividade no emprego e queixas freqüentes quanto a precariedade das condições trabalhistas, como relatam Fernandez; Oliveira (2004) e Marinho-Silva; Assunção (2005). Quando comparamos os resultados obtidos frente aos argumentos supracitados, podemos constatar que o domínio ambiente apresentou diferença média estatisticamente significativa interferindo nos domínios físico, social e psicológico. Desta forma, podemos afirmar que o ambiente (não exclusivamente o do trabalho) exerce grande influência na qualidade de vida dos sujeitos investigados (tabelas 1 e 2).

Medidas preventivas devem ser empregadas neste sentido, a fim de evitar problemas de saúde futuros além de proporcionar ambiente saudável para uma vida que proporcione auto-realização e sensação de bem-estar. Fernandez; Oliveira (2004) acrescentam que ambientes estressores podem ocasionar problemas físicos de saúde.

No telemarketing prevê-se que os trabalhadores mais atingidos são os jovens do gênero feminino, uma vez que prevalecem neste mercado (Fernandez e Oliveira, 2004), sendo comum nesta categoria de profissionais problemas de saúde. Nossa amostra

foi composta por mulheres, em sua maioria e, contradizendo os autores pesquisados, apresentaram melhores condições de vida nos domínios físico e psicológico, conforme pode ser observado na tabela 3.

Há consenso na literatura sobre o aumento da participação feminina no mercado de trabalho mundial. Em 1994, os legisladores brasileiros aprovaram texto que versa sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher. Mesmo assim sabe-se que apenas a execução de medidas políticas não é suficiente, pois na maioria das vezes, as mulheres têm empregabilidade em funções tipicamente femininas, as quais são consideradas como de menor prestígio social (Costa *et al.*, 2004).

Mas outro fator de desigualdade deve ser aqui apontado. Aquelas atribuídas à raça, que neste estudo, puderam ser comprovadas quanto ao domínio ambiente, sendo que na raça negra a qualidade de vida neste aspecto esteve mais comprometida (tabela 4).

As desigualdades, nacionais e internacionais, são fatores sociais considerados graves e afetam a capacidade de inserção dos negros na sociedade, além de comprometer a construção de um país democrático e com oportunidades iguais para todos (Heringer, 2002).

Quanto à faixa salarial, embora existam diferenças entre as médias dos domínios entre as faixas salariais nos sujeitos investigados (tabela 5), não podemos afirmar que exista diferença estatisticamente significativa entre elas.

Hipotetizamos que o ocorrido deva-se pelo fato da escolarização ser alta entre os indivíduos que compuseram a amostra, uma vez que melhores condições salariais permitem melhores condições de saúde, na maioria das ocasiões, já que determinantes econômicos insatisfatórios acarretam em degradação das condições de vida (Aquino, Menezes e Marinho, 1995).

A qualidade de vida dos sujeitos investigados não sofreu interferência da variável idade (tabela 6), demonstrando que outros fatores, independente da idade, podem interferir significativamente na qualidade de sujeitos trabalhadores, independentemente da faixa etária.

5. CONCLUSÃO

A qualidade de vida de operadores de uma central de telemarketing foi impactada negativamente pelo domínio ambiente (profissional, familiar e social) quando comparados aos demais domínios, embora este tenha influenciado significativamente os demais atributos da qualidade de vida. As mulheres do estudo (que são a maioria da amostra) obtiveram melhores condições de vida do que os homens e os sujeitos de raça negra, no quesito ambiente, os piores escores. A faixa etária e a condição salarial pareceram não interferir na qualidade de vida dos sujeitos investigados, uma vez que a escolaridade, da maioria, é de nível superior, sendo uma amostra privilegiada em relação à sociedade. Frente aos resultados obtidos, sugere-se implantação de Programa

de Beneficiamento Ambiental para os trabalhadores da empresa em questão, a fim de oferecer melhores condições de vida a estes operadores de telemarketing.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AQUINO, E. M. L.; Menezes, G. M. S. & Marinho, L. F. B. (1995) Women, health and labor in Brazil: challenges for new action. *Caderno de Saúde Pública*, 11(2), pp. 281-290.
- COSTA, A.A.; Oliveira, E.M.; Lima, MEB & Soares, V. (2004) *Reconfiguração das relações de gênero no trabalho*. São Paulo, CUT Brasil.
- EMILIO, M. (2003) Saúde do trabalhador. In: *Anais do XIII Seminário de Voz da PUC SP*. PUCSP, São Paulo, 07 de novembro de 2003, p. 17-18.
- EUSTÁQUIO, M.L. & Rossetto, M.A.C. (2001) O estresse relacionado à depressão em profissionais que trabalham com atendimento ao público. In: *Programa de Iniciação Científica das Faculdades Metropolitanas Unidas*. FMU, São Paulo, p. 86.
- FERNANDEZ, J.G. & Oliveira, C.A.B. (2004) Emprego e relações de trabalho em empresas de telemarketing. In: *XII Congresso Interno de Iniciação Científica*. Unicamp, 22 a 24 de setembro de 2004, p. 156.
- HERINGER, R. (2002) Desigualdades raciais no Brasil: síntese de indicadores e desafios no campo das políticas públicas. *Caderno de Saúde Pública*, 18 (suppl.), pp. S57-S65.
- LADEIRA, M. B. (1996) O que é stress ocupacional? *Vertentes - Revista da Fundação de Ensino Superior de São João Del Rei*, s.v.(7), pp. 123-137.
- Organização Mundial da Saúde. Divisão de Saúde Mental – Grupo WHOQOL (1998). *Versão em português dos instrumentos de avaliação de qualidade de vida (WHOQOL)*, 1998. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol7.html>. Acesso em: 07 maio 2007.
- ROSCH, P. J. (1996) Prefácio. In: Lipp, M. (Org.). *Pesquisas sobre stress no Brasil – saúde, ocupações e grupos de risco*. São Paulo, Papyrus, p. 13-16.
- MARINHO-Silva, A & Assunção, A. A. (2005) Social negotiations for improving work conditions in the telemarketing sector: the gap between the corporate point of view and the reality of work. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 9(18), pp. 553-570.