



V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR DE TELEVENDAS DE UMA PEQUENA EMPRESA DO INTERIOR DO RIO GRANDE DO SUL

AUTOR PRINCIPAL: SABRINA PORTELLA BAGESTON

CO-AUTORES:

ORIENTADOR: MARISA CANELLO KUHN

UNIVERSIDADE: UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO

INTRODUÇÃO

No mundo em que se vive, caracterizado por um cenário de mudanças nas relações interpessoais, nos avanços tecnológicos, nos níveis de exigência de resultados no trabalho, entre outras, em que as pessoas podem se sentir despreparadas e pressionadas, é primordial que os profissionais tenham qualidade de vida em seu trabalho. Esse é um fator de construção da subjetividade que influencia diretamente na qualidade de vida do sujeito, podendo gerar sofrimento psíquico. Na área de televendas, nenhum contato presencial é necessário e todo o processo de venda, incluindo a operação do pagamento, pode ser concluído através de uma chamada telefônica. Por conta disso é importante identificar a percepção de bem estar destes trabalhadores e, saber as dificuldades que esta função gera a eles e o que pode ser um fator desencadeante de doenças no trabalho. Neste sentido, quais seriam os fatores que influenciam a qualidade de vida dos colaboradores desse setor?

DESENVOLVIMENTO:

Este trabalho buscou identificar as características do trabalho no setor de televendas de uma pequena empresa no interior do Rio Grande do Sul e os fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho da mesma. Para tanto, foram investigados 11 funcionários de uma empresa, no setor de televendas, que responderam dois questionários e uma entrevista semiestruturada. Os dados foram analisados de forma qualitativa.



V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



Neste sentido, é importante para a psicologia investigar esses fatores e pensar estratégias para promover a saúde e a qualidade de vida no trabalho dos profissionais do setor de televidas. Ao analisar o trabalho das telefonistas, que têm uma semelhança com a função dos colaboradores do setor de televidas, Dejours (1992) afirma que o sofrimento mental aparece como intermediário necessário à submissão do corpo. “O sofrimento psíquico, longe de ser um epifenômeno, é o próprio instrumento para a obtenção do trabalho” (DEJOURS, 1992, p. 103). É necessário que as telefonistas contem seu jeito de ser, sua linguagem mais pessoal e não podem ter qualquer relação mais afetiva no telefone com os clientes. “O sofrimento resulta da organização de trabalho “robotizante”, que expulsa o desejo próprio do sujeito” (DEJOURS, 1992 p. 104). No seu estudo, Wisner (1994) fala sobre a densidade do trabalho de telefonistas, e constata que é queixa corrente delas o intenso esforço mental necessário em razão do número de operações a realizar ao mesmo tempo. “O comportamento de trabalho é aprendido como todo comportamento humano e também como todo comportamento deve se adaptar às condições de uma tarefa ou situação” (WISNER, 1994, p. 17). No setor, existem inspeções que podem impedir que o colaborador se sinta à vontade, e sim, com medos diversos de não conseguir, por exemplo, a linguagem correta. Levando em conta tudo que foi observado, pode-se ver a importância de fazer pesquisas em ambientes organizacionais identificando problemas e estresse que podem vir a prejudicar e atrapalhar as tarefas do dia a dia das pessoas nos seus lugares de trabalho. Neste setor de televidas, seria de extrema importância realizar trabalhos para as relações das pessoas em seu convívio diário, para os mesmos terem um relacionamento agradável entre colegas e líderes. Mesmo com esses problemas de relações interpessoais entre colegas, é predominante a satisfação profissional no trabalho. No decorrer dessa pesquisa, constatou-se que no setor de televidas em questão, as pessoas amam o seu trabalho, amam o que fazem e a rotina que têm, mesmo muitas vezes sendo corrida. Dessa maneira, contradizendo os autores Wisner(1994) e Dejours(1992) que trazem pesquisas realizadas com telefonistas e com pessoas que passam horas atendendo telefones, que poderiam desencadear fatores de sofrimento psíquico, e isso podendo interferir na constituição psíquica desses trabalhadores, pelo intenso esforço mental necessário, em razão do número de operações que realizam ao mesmo tempo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Os resultados encontrados nessa pesquisa revelaram que há o predomínio de satisfação e bem estar no trabalho e os fatores que podem interferir na qualidade de vida dos trabalhadores são algumas dificuldades nas relações interpessoais entre os integrantes do setor, que refletem no trabalho em equipe, porém sem ainda revelar sofrimento psíquico decorrente.



V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



REFERÊNCIAS

DEJOURS, C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. São Paulo: Cortez Oboré, 1992.

WISNER, A. A inteligência do trabalho: textos selecionados de ergonomia. Tradução Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Fundacentro, 1994. Disponível em: <http://www.forumat.net.br/at/sites/default/files/arq-paginas/wisner_org_do_trabalho__0.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2017.

NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa): Número da aprovação. CAAE: 80869417.4.0000.5342

ANEXOS