

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CAMPUS DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

LAURA ALVES DA SILVA

SATISFAÇÃO DO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM CALL
CENTER NA REGIÃO DO AGRESTE

CARUARU
2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CAMPO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

LAURA ALVES DA SILVA

SATISFAÇÃO DO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM CALL
CENTER NA REGIÃO DO AGRESTE

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação
em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco,
Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para
aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientador: Prof. M.Sc. Mário dos Anjos Neto.

CARUARU
2018

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier - CRB/4 – 1242

S586s Silva, Laura Alves da.
 Satisfação no Trabalho: Um estudo de Caso em call center na região do Agreste. / Laura Alves da Silva. - 2018.
 56f.; il. : 30 cm.

 Orientador: Mário Rodrigues dos Anjos Neto.
 Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2018.
 Inclui Referências.

 1. Satisfação no trabalho. 2. Centros de atendimento ao cliente. 3. Estresse ocupacional. 4. Trabalhadores. I. Anjos Neto, Mário Rodrigues dos (Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.)
UFPE (CAA 2018-126)

LAURA ALVES DA SILVA

SATISFAÇÃO DO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM CALL
CENTER NA REGIÃO DO AGRESTE

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação
em Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do
Agreste

Caruaru, 11 de julho de 2018

Prof. Marconi Freitas Da Costa
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. M.Sc. Mário dos Anjos Neto
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. Francisco Carlos Lopes da Silva
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

Prof. Silvana Medeiros Costa
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

ALUNO

Dedico este trabalho ao todo poderoso DEUS,
familiares e amigos que sempre estiveram ao meu lado.

AGRADECIMENTOS

Esta monografia é símbolo de todo meu esforço acadêmico para receber o reconhecimento e consideração de todos aqueles a quem presto meus agradecimentos.

Agradeço a meu bom Deus, pela vida, pela oportunidade de aqui estar, pelo seu cuidado para comigo durante toda minha vida, por ter me ajudado a realizar esse sonho.

Meus pais, Seu Heleno e D. Neide pelo amor, dedicação e empenho em minha criação e formação, por sempre me incentivarem a nunca desistir.

Aos meus professores acadêmicos, que foram essenciais em toda a minha caminhada.

Ao meu orientador, Mário, pelas orientações, atenção e disposição que contribuíram para a realização deste trabalho.

E aos meus amigos que sempre torceram pelo meu sucesso e pelas minhas conquistas, principalmente a Janiele e Thais, que foram essenciais durante todo curso acadêmico.

Toda honra, toda glória seja dada a DEUS.

RESUMO

O estudo teve como objetivo principal a análise dos níveis de satisfação do trabalho em call center, em seu ambiente de trabalho, colegas de trabalho, chefia, salário e promoções, bem como seu nível de estresse. A natureza do estudo é quantitativa, na medida em que foi apresentada uma análise descritiva dos dados. Foi feito a pesquisa nos formulários da Google, aos quais, 110 colaboradores responderam questões relativa ao estresse, ambiente de trabalho, colegas de trabalho, chefia, salário e promoções. A pesquisa foi feita apenas com os operadores, pois o estudo tem como objetivo analisar os operadores de telemarketing. A análise dos dados foi feita através da ferramenta docs google. Pode-se perceber que a insatisfação está maior nos quesitos estresse, ambiente de trabalho, chefia, salário e promoções e menor nos quesitos colegas de trabalho. Algo que a organização de call center deve estar atenta, revendo seus conceitos para adapta-los conforme a necessidade de seus colaboradores, para proporcionar uma maior satisfação e qualidade nos serviços prestados.

Palavras Chaves: Satisfação no trabalho, colaborador, call center

ABSTRACT

The main objective of the study was to analyze the levels of job satisfaction in the call center, in the workplace, co-workers, managers, salaries and promotions, as well as their level of stress. The nature of the study is quantitative insofar as a descriptive analysis of the data was presented. Research was done on Google forms, to which 110 employees answered questions about stress, work environment, co-workers, boss, salary, and promotions. The research was done only with the operators, because the study aims to analyze the telemarketing operators. Data analysis was done using the google docs tool. It can be noticed that the dissatisfaction is greater in the questions stress, work environment, leadership, salary and promotions and smaller in the queries colleagues of work. Something that the call center organization must be attentive, revising its concepts to adapt them according to the need of its employees, to provide a greater satisfaction and quality in the services provided.

Keywords: Satisfaction at work, collaborator, call center

LISTA DE FIGURAS

2.1 Operador de telemarketing.....	19
2.2 Operadores de telemarketing em call center.....	19
3.1 Figura: Satisfação, Insatisfação e estresse.....	20
4.1 Figura: Escala de Satisfação.....	28

LISTA DE GRÁFICOS

3.1.2 Alarme, resistência e esgotamento	25
5.1 Sexo.....	30
5.2 Idade.....	31
5.3 Escolaridade.....	31
5.4 Renda Mensal.....	32
5.5 Tempo de empresa.....	33
5.6 Porcentagem da primeira afirmativa.....	34
5.7 Porcentagem da segunda afirmativa.....	35
5.8 Porcentagem da terceira afirmativa.....	36
5.9 Porcentagem da quarta afirmativa.....	37
5.10 Porcentagem da quinta afirmativa.....	38
5.11 Porcentagem da sexta afirmativa.....	39
5.12 Porcentagem da sétima afirmativa.....	40
5.13 Porcentagem da oitava afirmativa.....	41
5.14 Porcentagem da nona afirmativa.....	42
5.15 Porcentagem da décima afirmativa.....	43
5.16 Porcentagem da décima primeira afirmativa.....	44
5.17 Porcentagem da décima segunda afirmativa.....	45
5.18 Porcentagem da décima terceira afirmativa.....	46
5.19 Porcentagem da décima quarta afirmativa.....	47
5.20 Porcentagem da décima quinta afirmativa.....	48
5.21 Porcentagem da décima sexta afirmativa.....	49
5.22 Porcentagem da décima sétima afirmativa.....	50
5.23 Porcentagem da décima oitava afirmativa.....	50
5.24 Porcentagem da décima nona afirmativa.....	51
5.25 Porcentagem da vigésima afirmativa.....	52
5.26 Porcentagem da vigésima primeira afirmativa.....	53

LISTA DE TABELAS

Tabela 5.1– Média e desvio padrão da primeira afirmativa.....	33
Tabela 5.2 – Média e desvio padrão da segunda afirmativa.....	34
Tabela 5.3 – Média e desvio padrão da terceira afirmativa.....	35
Tabela 5.4 – Média e desvio padrão da quarta afirmativa.....	36
Tabela 5.5 – Média e desvio padrão da quinta afirmativa.....	37
Tabela 5.6 – Média e desvio padrão da sexta afirmativa.....	38
Tabela 5.7 – Média e desvio padrão da sétima afirmativa.....	39
Tabela 5.8 – Média e desvio padrão da oitava afirmativa.....	40
Tabela 5.9 – Média e desvio padrão de nona afirmativa.....	41
Tabela 5.10 – Média e desvio padrão da décima afirmativa.....	42
Tabela 5.11 – Média e desvio padrão da décima primeira afirmativa.....	43
Tabela 5.12 – Média e desvio padrão da décima segunda afirmativa.....	44
Tabela 5.13 – Média e desvio padrão da décima terceira afirmativa.....	45
Tabela 5.14 – Média e desvio padrão da décima quarta afirmativa.....	46
Tabela 5.15 – Média e desvio padrão da décima quinta afirmativa.....	47
Tabela 5.16 – Média e desvio padrão da décima sexta afirmativa.....	48
Tabela 5.17 – Média e desvio padrão da décima sétima afirmativa.....	49
Tabela 5.18 – Média e desvio padrão da décima oitava afirmativa.....	50
Tabela 5.19 – Média e desvio padrão da décima nona afirmativa.....	51
Tabela 5.20 – Média e desvio padrão da vigésima afirmativa.....	52
Tabela 5.21 – Média e desvio padrão da vigésima primeira afirmativa.....	53

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas empresas

CUT – Central Única dos trabalhadores

LER/DORT – Lesões por esforços repetitivos

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

NR- Normas Regulamentadora

SÚMARIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Problema de pesquisa	13
1.2	Justificativa	14
1.3	Pergunta de pesquisa	16
1.3.1	<i>Objetivos gerais e específicos</i>	16
1.4	Organização da monografia	16
2	A EMPRESA	17
	2.1 Call center JD Tecnologia	17
3	SATISFAÇÃO DO TRABALHO	20
3.1	Satisfação	20
3.1.1	<i>Insatisfação e estresse</i>	23
4	METODOLOGIA	27
4.1	População em estudo e instrumento de coleta de dados	29
5	ANÁLISE E DESCRIÇÃO DE DADOS	30
5.1	Perfil do colaborador	30
5.2	Análise das percepções	33
6	CONCLUSÃO	54
	REFERÊNCIAS	55

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta o problema de pesquisa investigado, a justificativa da escolha, os objetivos gerais e específicos deste estudo e como ele encontra-se organizado.

1.1 Problema de pesquisa

A satisfação do trabalho desempenha um papel importante na produção e desempenho das organizações, algumas organizações falam que é preciso motivar seus colaboradores para que eles se sintam satisfeitos e assim realizem suas atividades de forma produtiva, porém alguns autores afirmam que motivar os colaboradores não é a única maneira para que eles estejam satisfeitos.

Segundo Locke, citado por Bergamini e Coda, em 1990, a satisfação no trabalho é entendida como a relação percebida entre o que um indivíduo espera de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo. É ainda um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto as funções que desenvolve atendem seus objetivos.

Segundo Moscovici (2002) o relacionamento interpessoal e o clima influenciam-se recíproca e circularmente, caracterizando um ambiente agradável e estimulante ou desagradável, podendo causar a satisfação ou insatisfação, necessário para manter a relação entre os indivíduos na organização.

Dessa forma conhecer as características e atributos desejados pelos colaboradores dentro da organização ajudará a empresa ter sempre colaboradores satisfeitos e que por este motivo produzam mais, realizem suas atividades com mais atenção, tenha prazer em ir para o trabalho. Porém quando acontece o contrário o colaborador fica insatisfeito ele não sente desejo de estar no trabalho e isso diminui a sua produtividade, o absenteísmo aumenta e a produção fica precária causando para organização perdas financeiras.

Segundo Robbis (2010) uma pessoa que tem um alto nível de satisfação no trabalho apresenta sentimentos positivos com relação a ele, ao passo que alguém com um nível baixo de satisfação apresenta sentimentos negativos. Pessoas satisfeitas são produtivas, realizam seu trabalho com mais excelência, são saudáveis, diminui atrasos, absentismo e atitudes que atrapalha seu relacionamento dentro da empresa.

Por este motivo essa pesquisa visa avaliar a satisfação no trabalho na empresa JDTECNOLOGIAS. Com a aplicação de um questionário para os colaboradores responderem suas opiniões em relação ao ambiente do trabalho, o que os satisfaz e o que os insatisfaz.

1.2 Justificativa

As organizações muitas vezes não estão preocupados com a satisfação no trabalho, sua preocupação está com seus lucros e clientes que conquistam no decorrer dos anos, mas esquecem os gastos que tem com colaboradores que estão insatisfeitos no trabalho, que não produzem melhor por não se sentirem bem recompensados ou até valorizados no ambiente do trabalho, muitas organizações pensam que seus colaboradores são maquinas que devem estar ali apenas para cumprir seus horários e suas atividades.

A insatisfação e o estresse do empregado, traz graves consequências para as organizações eleva os custos com assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local do trabalho. Por esse motivo é importante estudar a satisfação no trabalho e aplicar medidas que tragam melhorias no ambiente de trabalho e diminua custos nas organizações.

Segundo Wagner III e Hollenbeck (2006) Toda organização que deseja realmente reforçar as atitudes de seus colaboradores precisa realizar regulamente pesquisas sobre satisfação para monitorar tendências e mudanças nessas áreas.

A satisfação traz para o colaborador mais prazer em estar no seu trabalho e realiza as suas atividades de forma produtiva, torna o trabalho interessante, um trabalho desinteressante ou desagradável esgota a energia, diminui a motivação e reduz a autoestima (ABRANCHES; MELO,2002, apud Gestão de pessoas 2009)

As organizações de call center são empresas que mais crescem no mercado, mas também são empresas que tem uma elevada rotatividade de colaboradores. Em parte, esse *turn over* é causado por um ambiente estressante que gera insatisfação e pode provocar doenças, contribuindo para a deterioração das relações laborais. Ao avançar no estudo psicopatologia do trabalho, afirma que, caso as consequências do trabalho sejam nefastas para a saúde mental dos trabalhadores, dir-se-á que é patogênico e, caso sejam favoráveis, que ele tem uma função estruturadoras (DEJOURS, 1992, apud GESTÃO DE PESSOAS 2009), quando o sofrimento

é patogênico é marcada por condições não favoráveis que impedem o colaborador de dominar o sofrimento, isso faz com que ele não se sinta bem no seu trabalho e causa danos na saúde do colaborador e nas finanças da empresa.

Segundo Sérgio Goiana, presidente da Central Única dos Trabalhadores (CUT) de Pernambuco, o setor de telemarketing emprega cinco milhões de pessoas nos Estados Unidos e 1,5 milhão na Europa. No Brasil cerca de 400 mil. Sérgio Goiana ressalta a preocupação da CUT a respeito do surgimento de doenças como lesões por esforços repetitivos (LER), tendo em vista que os operadores de telemarketing sofrem forte pressão e vivem sob constante ameaça de perder o emprego, o que os submetem, invariavelmente, a situações humilhantes, vexatórias e constrangedoras, caracterizando-se o assédio moral na relação trabalhista envolvendo este trabalhador. (apud Amormino 2011)

Esse tipo trabalho acarreta para o colaborador doenças físicas e mentais, devido as suas atividades repetitivas, robotizadas e sem criatividade, por este motivo é necessário criar um ambiente que traga satisfação para colaboradores, que não apenas pense em lucros, mas em como motivar e satisfazer os operadores de telemarketing.

As atividades de call center apresentam características especiais decorrentes da natureza de problemas que afetam os operadores, como serviços de menor complexidade, repetitivos e robotizados (Cenci, 2000, apud Amormino 2011)

Segundo o SEBRAE (2015) o colaborador possui expectativas e é dever da organização criar instrumentos para satisfazê-las, reconhecendo e premiando o esforço, a dedicação e a competência. O reconhecimento ao desempenho do colaborador funciona como o principal estímulo para que ele busque, continuamente, atingir os melhores resultados na execução de suas tarefas. Está diretamente ligado à capacidade do colaborador em atingir padrões de performance definidos ou superá-los. Nos faz perceber que a muitas formas de se satisfazer o colaborador, a muitas maneiras de fazer com que o ambiente organizacional seja agradável para com eles, e esse é o motivo desse estudo, trazer melhorias para a organização do call center.

1.3 Pergunta de pesquisa

A pergunta que norteou o desenvolvimento dessa pesquisa foi:

- Como os colaboradores avaliam a satisfação do trabalho numa empresa de Call Center em PE?

1.3.1 *Objetivos gerais e específicos*

Considerando a pergunta de pesquisa, o objetivo geral é:

- Avaliar a percepção dos colaboradores acerca da satisfação do trabalho em empresa de call center.

Os objetivos específicos são:

- Identificar fatores que influenciam a satisfação do trabalho em empresas de call center.
- Mensurar a satisfação do trabalho da empresa JDTECNOLOGIA.
- Propor melhorias.

1.4 Organização da monografia

O conteúdo desta monografia encontra-se organizado da seguinte maneira.

O Capítulo 1 apresenta o problema de pesquisa que a monografia busca analisar, a justificativa para escolha do tema, a inserção do assunto no contexto empresarial, a pergunta de pesquisa e os objetivos deste estudo.

O capítulo 2 apresenta a organização objeto de estudo e o setor em que se encontra inserido.

O referencial teórico com os principais assuntos sobre a satisfação no trabalho, insatisfação e estresse é apresentado no capítulo 3.

Os procedimentos metodológicos contemplando o delineamento da pesquisa e os métodos de coleta e de análise são apresentados no capítulo 4.

A análise de dados é apresentada no capítulo 5.

E finalmente, as conclusões e implicações gerenciais, além das referências, anexos e apêndice.

2 A EMPRESA

Este capítulo irá apresentar empresas de call center.

2.1 Call center JDtecnologia

Call center é uma central de atendimento que tem como objetivo fazer a interface entre o cliente e a empresa, envolve um conjunto de recursos, como computador, equipamento de telecomunicação, sistemas e operadoras, que interagem com os clientes e permite receber um grande número de ligações simultaneamente.

Call centers são tidos como locais formidáveis para a realização de negócios, seja por meio de uma venda, realização de um serviço, registro de reclamação ou cobrança de título, os chamados call centers são hoje uma das grandes ondas em termos de prestação de serviços de telecomunicações, e que um dos desafios das empresas contemporâneas está em saber utilizar o call center como um diferencial competitivo para os seus negócios. (Madrugá 2009)

Call Center é um canal de interação empresa/cliente formado por um centro integrado de contatos estabelecidos de forma remota ou virtual. (Vasconcellos, Marx, e Figueiredo 2011)

A área de call center se tornou um dos setores que mais apresentam normas e regulações no Brasil. Entre elas estão o decreto -lei nº 6.523 criado com o intuito de complementar com situações específicas do SAC o código de defesa do consumidor; a Norma Regulamentadora (NR -17) que determina os parâmetros considerando a relação entre bem - estar e produtividade, por exemplo, a NR -17 está voltada para a adaptação das condições de trabalho, para os parâmetros básicos para implantação de mobiliário no call center, para os equipamentos comumente utilizados na central de atendimento, para padrões de condições ambientais , para conciliar as relações entre empregador e funcionários, entre outros. (Madrugá 2009)

Mais de 2 milhões de operadores de telemarketing, em todo Brasil, sofrem com baixos salários, pressão constante e adoecimento precoce decorrente da precarização no setor, eles ganham um salário mínimo, trabalham de forma terceirizada, sob pressão constante para cumprimento de metas consideradas impossíveis, e por tabela, servem de escudo entre empresas dos mais variados tipos de comércio, prestação de serviços e produtos e as respectivas clientelas. (Jornal Extra Classe, 2014)

A profissão de operador de telemarketing é vista como uma das áreas de maior risco de obtenção de estresse e de doenças relacionadas ao trabalho, tais como Ler/Dort. As características da organização de trabalho nesta área – tarefas altamente padronizadas, repetitivas e monótonas, e alto nível de tensão, devido ao controle excessivo do tempo de execução das tarefas e às reclamações dos clientes, aliadas ao uso quase que ininterrupto do computador, tornam os trabalhadores mais propensos a desenvolver tais problemas (Dantas 2000 apud Teixeira 2013)

Em análises recentes realizadas no Brasil, aponta-se para uma tendência à não-profissionalização dos empregados nesse tipo de ocupação, devido ao pouco tempo de permanência desses trabalhadores no emprego. Com base nisso, autores apontaram a constituição de um paradoxo, uma vez que se observa que os operadores de telemarketing são trabalhadores razoavelmente instruídos, quando comparados aos níveis gerais do mercado de trabalho no Brasil, fato que poderia pressupor certo grau de profissionalização nessa atividade. Contudo, o perfil sócio-ocupacional dos operadores de telemarketing não segue o padrão das atividades em que os trabalhadores estão mais organizados, como nas empresas de setores tradicionais, nem mesmo segue o padrão do mercado de trabalho em geral, pois apresenta especificidades vinculadas à natureza do trabalho executado em call centers e às aspirações dos trabalhadores. (Silva, Mocelin 2009)

Na atualidade, o mercado de call centers tem sido objeto de estudos realizados no âmbito da psicologia e da sociologia do trabalho. Entretanto, se os primeiros estudos realizados relacionavam-se a uma abordagem generalista do trabalho nos call centers, destacando, sobretudo, a repetitividade do trabalho e o excesso de controle dos trabalhadores. (Silva, Mocelin 2009)



Figura 2.1: Operador de Telemarketing.
Fonte: Jornal Extra Classe (2014)



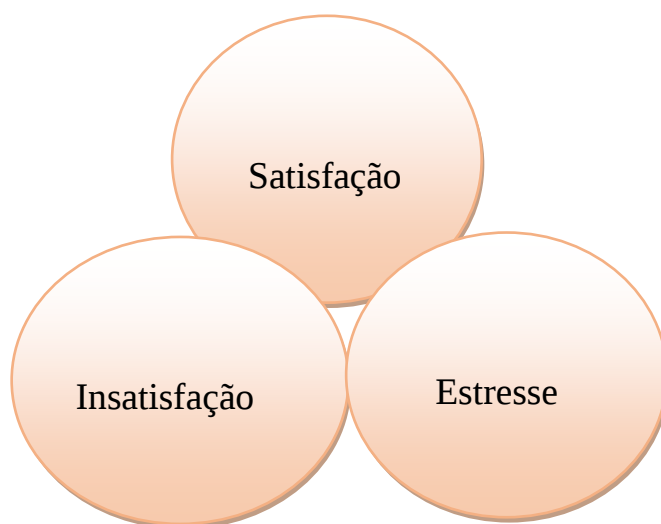
Figura 2.2: Operadores de Telemarketing no call center.
Fonte: Site Prefeitura de Arapiraca (2018)

O próximo capítulo apresenta os conceitos centrais sobre satisfação no trabalho.

3 SATISFAÇÃO DO TRABALHO

A seguir será explicado o que é satisfação, insatisfação e estresse no trabalho, suas atribuições e suas consequências.

Figura: 3.1



3.1 Satisfação

O tema satisfação no trabalho mobiliza a atenção de pesquisadores e de gestores empresariais desde o início do século XX, eles relacionavam motivação com satisfação do trabalho, depois veio Taylor, trazer a divisão do trabalho que estava mais preocupado com a produtividade do que com a satisfação, na abordagem sobre administração científica que veio trazer à tona a preocupação com a satisfação do trabalho (Siqueira 2008 Apud, Akkari,Munhoz,Lelis e Santos 2018).

Segundo Aktouf (2004), nas duas últimas décadas as correntes administrativas parecem convergir para um ponto de confluência que é o reconhecimento do caráter central do ser humano, de suas atitudes e de seu comportamento no trabalho.

Uma das primeiras tentativas de sistematização desse conceito aplicado ao contexto das organizações foi apresentada por Locke. Para o autor, em definição clássica, satisfação pode ser definida como um estado emocional, agradável ou positivo, que resultaria, necessariamente, de experiências relacionadas ao trabalho. (Locke 1976 apud,FAIAD, 2012).

Wagner III e Hollenbeck (2006) corroboram as ideias de Locke quando diz que a

Satisfação no trabalho é “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”. Ele vem ressaltar também que existem três componentes chaves que são: valores, importância dos valores e percepção. A satisfação do trabalho é uma junção dos valores, da importância que o colaborador dará aqueles valores e a percepção de cada indivíduo.

Segundo Spector (2003), a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspectos. “É o quanto as pessoas gostam do trabalho delas”. Ainda para o mesmo autor, a satisfação no trabalho “é um produto de adequação entre o indivíduo e seu trabalho”.

Para Bergamini (2008) as organizações que permitem o atendimento dos interesses e aspirações pessoais, também melhoram sua produtividade devido à forma individual com que consideram cada pessoa. A maneira que o colaborador é tratado irá influenciar na satisfação dele em relação ao seu trabalho.

Segundo Moscovici (2002) o relacionamento interpessoal e o clima influenciam-se recíproca e circularmente, caracterizando um ambiente agradável e estimulante ou desagradável, podendo causar a satisfação ou insatisfação, necessário para manter a relação entre os indivíduos na organização.

A satisfação no trabalho é vista como um dos componentes da felicidade humana, onde a felicidade no trabalho é tida como resultante da satisfação plena de necessidades psicossociais, do sentimento de prazer e do sentido de contribuição no exercício da atividade profissional (Alberto, 2000).

Segundo Robbins (2010) “trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, satisfaz a maioria dos funcionários”. Quando os colaboradores têm um relacionamento agradável com seus colegas e superiores a satisfação no trabalho se torna mais forte.

Wagner e Hollenbeck (2012, p. 186) afirmam que “entre a grande variedade de atitudes e emoções geradas no local de trabalho, as mais importantes são a satisfação no trabalho e o estresse ocupacional”.

Promover a satisfação no trabalho é valioso para as organizações, porque o indivíduo satisfeito tende a disponibilizar produtos e serviços para seus clientes com qualidade diferenciada, o que aumenta os níveis de absorção dos produtos e a divulgação dos serviços

como de boa qualidade (PIETERSEN, 2005)

Muitos especialistas concordam que os colaboradores de uma organização são sua principal fonte de vantagem competitiva. Assim, as transformações constantes do mundo empresarial, cada vez mais competitivo, podem diferenciar as empresas através de seu capital intelectual. (Wagner e Hollenbeck 2012)

É necessário que o ambiente organizacional propicie a satisfação no trabalho, pois, tão importante quanto captar profissionais competentes no mercado é mantê-los comprometidos com as políticas organizacionais e com os objetivos esperados pelos empresários (ANDRADE, 2007).

Sem abrir mão das responsabilidades individuais, é relevante abordar qual o papel coletivo, ou mais especificamente da organização, na satisfação do trabalho, ou seja, até que ponto as empresas conseguem ou não promover e proteger a saúde e o bem-estar daqueles que atuam como seus colaboradores (SIQUEIRA, 2008)

A satisfação é influenciada por fatores que geram no indivíduo sentimentos favoráveis para mantê-lo satisfeito no ambiente organizacional. Envolve um conjunto de situações e sensações que contemplam desde os princípios e as regras das organizações, como o estado emocional do indivíduo, até suas expectativas com a organização. As alterações do nível de satisfação de um indivíduo em relação a outro é comum, mesmo quando desempenham atividades idênticas. Um indivíduo pode se sentir satisfeito hoje com o seu trabalho e insatisfeito amanhã com o que lhe é oferecido (PAULA, 2011).

Estar satisfeito com o trabalho aumenta os sentimentos de felicidade e alegria por parte do indivíduo, o que geralmente, gera benefícios, que ultrapassam os limites do ambiente organizacional. Esses sentimentos podem atingir também as relações sociais do indivíduo. Ou seja, ele vai estar feliz mesmo fora da esfera organizacional. Uma vez satisfeito com o trabalho, a tendência é que ele irá estender essa satisfação ao convívio social. Quando a felicidade engloba maior tempo do dia do indivíduo, seja em que ambiente estiver, possivelmente, ficará por mais tempo satisfeito durante o trabalho. (VIEIRA, 2007).

Organizações que estão investindo no potencial humano, priorizando o seu bem-estar, há um maior comprometimento e motivação, maior produtividade e menos problemas vinculados à insatisfação com o trabalho e com o ambiente organizacional. (Teixeira, 2013)

A satisfação é influenciada por fatores que geram no indivíduo sentimentos favoráveis para mantê-lo satisfeito no ambiente organizacional. Envolve um conjunto de

situações e sensações que contemplam desde os princípios e as regras das organizações, como o estado emocional do indivíduo, até suas expectativas com a organização. (Paula 2011)

3.1.1 Insatisfação e estresse

Segundo Robbins (2010) há uma forte correspondência entre quanto as pessoas apreciam o contexto social de seu trabalho e a satisfação que sentem no geral. A interdependência, o feedback, o apoio social e a interação com os colegas fora do trabalho estão fortemente relacionadas com a satisfação do trabalho, mesmo após se levar em consideração as características do trabalho.

Para Pereira (2004) quando se avalia a satisfação, deve-se usar uma variável bipolar ou duas variáveis distintas, satisfação e insatisfação. Isso porque o oposto da satisfação é a não satisfação e o da insatisfação é a não insatisfação. Contudo, um mesmo fator pode gerar tanto satisfação quanto insatisfação, pois os dois fatores vêm da necessidade do indivíduo.

O estresse é entendido como o processo ou como resultado do processo. Em se tratando de processo, o estresse compreende as reações biológicas e psicológicas do indivíduo e as ações decorrentes para lidar com o estressor, sendo que este é uma ameaça real, percebida ou socialmente construída. (Marras, Veloso 2012)

Um dos principais motivos dos pesquisadores estudarem sobre o estresse é o seu impacto negativo sobre a saúde e o bem-estar do trabalhador, e, conseqüentemente sobre a produtividade e o funcionamento da organização. (Paschoal e Tamayo 2004)

A questão relevante do estresse é saber identificar quais são as causas e conseqüências de sua manifestação e o que as pessoas e as organizações podem fazer para minimizá-lo, quando negativo, e qual a oportunidade de ganho potencial, quando positivo (ALBRECHT, 1979). O estresse ocorre se a situação for considerada estressante para o indivíduo e pode apresentar conotação negativa, como ameaça, ou conotação positiva, como desafio. (Bianchi, 2011)

As alterações orgânicas ligadas ao estresse é conseqüência de agentes externos, e também componentes internas, cognitivos e emocionais que determinam a intensidade do estresse. (Lazarus 1995 e Folkman 1984). Os ambientes físicos e sociais estão relacionados com a insatisfação e o estresse do colaborador, Segundo Wagner III e Hollenbeck (2006) pesquisas mostraram, por exemplo, que extremos de temperaturas podem afetar as atitudes de trabalho, bem como o desempenho e a tomada de decisão; que tarefas

diferentes exigem diferentes níveis ótimos de iluminação, estando a escuridão significativamente correlacionada com a insatisfação no trabalho.

Segundo Limongi (2002) Citado por Wagner e Hollenbeck (2006), o estresse é vivido no trabalho pela capacidade de adaptação, na qual sempre está envolvido o equilíbrio obtido entre exigência e capacidade. A exigência para o colaborador faz com que ele se estresse, pois, as vezes se sentem incapazes de realizar tal atividade exigida.

O estresse é como uma reação muito complexa composta de alterações psicofisiológicas, que ocorrem quando o indivíduo é forçado a enfrentar situações que ultrapassam suas habilidades de enfrentamento. (Lipp 1997, apud Akkari,Munhoz,Lelis e Santos 2018).

Selye (1959) classificou o estresse como positivo (eustresse) e negativo (distresse), de modo que o eustresse está associado à situação na qual existe a tensão, mas com equilíbrio entre esforço, tempo, capacidade para realização de uma tarefa; enquanto o distresse está associado a situações que fogem do controle e são percebidas como ameaça (SERVINO, 2010, apud Akkari,Munhoz,Lelis e Santos 2018).

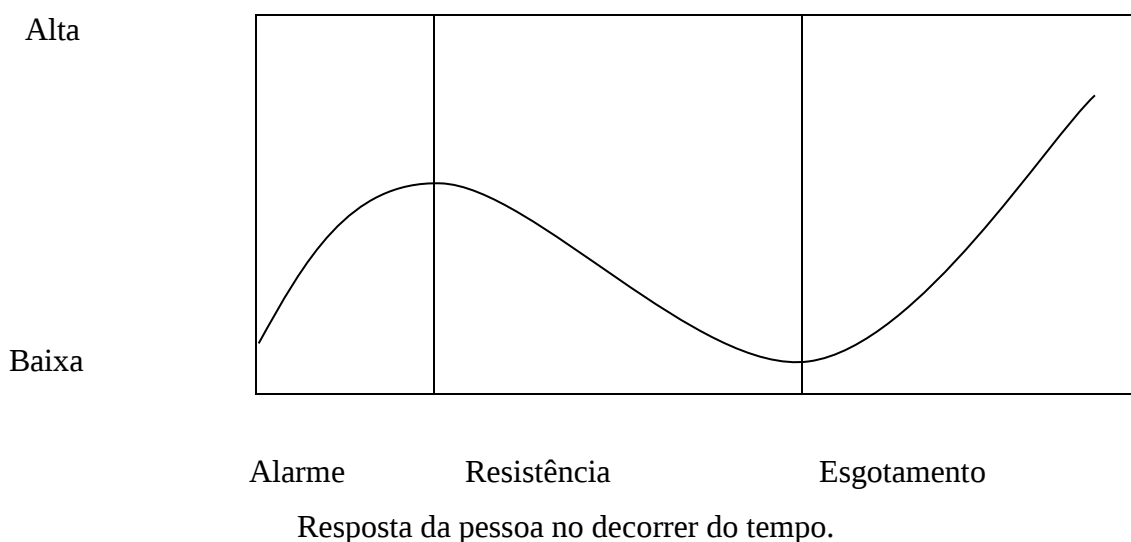
Wagner e Hollenbeck (2006) Enfatizam que a reação fisiológica do corpo a esse tipo de ameaça é um processo que provavelmente já teve antes um grande valor para a sobrevivência. Quando percebe uma ameaça, o corpo produz substancias químicas que elevam a pressão sanguínea e que desviam o sangue da pele e do aparelho digestivo para os músculos, gorduras do sangue são liberadas para fornecer um ímpeto de energia e aumentar a coagulação do sangue em caso de dano. Essas mudanças eram de adaptação

O estresse não controlado ocasiona enxaquecas, úlceras, problemas nervosos, ataques cardíacos, depressão e baixo desempenho no trabalho. Cada ser humano reage de uma maneira diante das variadas situações. O que pode ser extremamente estressante para um pode não significar nada para outro. (FRANÇA e RODRIGUES, 2002). As reações de estresse são naturais e até necessárias para a sobrevivência, contudo podem também se tornar prejudiciais ao funcionamento do indivíduo. (Limongi-França e Rodrigues 2012)

Hans selye um famoso médico e pesquisador citado por Wagner e Hollenbeck (2006) desenvolveu a teoria da síndrome da adaptação geral que explica a relação entre o stress e esses sintomas fisiológicos, a reação do corpo acontece em três fases:

Alarme, resistência e esgotamento.

Gráfico 3.1.2



Fonte: figura 5.1, pag. 123, comportamento Organizacional, Wagner e Hollenbeck (2006).

O estresse no trabalho está diretamente relacionado a respostas ameaçadoras, físicas e emocionais que ocorrem, quando as demandas do cargo/função não se encontram ajustadas às capacidades e aos recursos necessários do trabalhador para enfrentá-las (Clarke e Cooper, 2000; Edwards e Burnard, 2003 apud Suehiro, Santos, Hatamoto· Cardoso)

Nos Estados Unidos e na Europa o estresse já representa uma das principais causas de incapacitação para o trabalho e também mencionam as evidências claras da associação entre estresse ocupacional e doenças cardiovasculares, hipertensão, úlcera péptica, doenças inflamatórias intestinais e até mesmo distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho, que, no Brasil, representam as principais causas de pedidos de afastamento do trabalho ao sistema previdenciário. (Sampaio e Galasso 2012 apud Akkari, Munhoz, Lelis e Santos 2018).

A insatisfação e o stress do colaborador acarretam muitos prejuízos para a empresa, alguns desses prejuízos são a elevação de custos com assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho (Wagner e Hollenbeck 2006 p.120)

As consequências do estresse no colaborador se manifestam de diversas reações como: faltas, atrasos, saídas antecipadas, ausências, por questões medicas provenientes do estresse, retrabalhos, acidente de trabalho, e até mesmo hostilidade entre as pessoas. (Marras e Veloso 2012)

As condições adversas de trabalho, os riscos, as jornadas de trabalho e a pressão da sociedade em busca de eficiência levam esses profissionais a doenças ocupacionais, altos índices de estresse, entre outros distúrbios, a evolução dos sintomas desencadeia o abuso de substâncias, como o álcool, à violência, ao desespero e, em casos extremos, ao suicídio. (VASCONCELOS 2011)

Nessa perspectiva, a questão relevante do estresse ocupacional é saber identificar quais são as causas e consequências de sua manifestação e o que as pessoas e as organizações podem fazer para minimizá-lo, quando negativo, e qual a oportunidade de ganho potencial, quando positivo (ALBRECHT, 1979, apud Akkari, Munhoz, Lelis e Santos 2018).

O capítulo seguinte apresenta os procedimentos metodológicos utilizados na operacionalização dessa pesquisa.

4 METODOLOGIA

Este capítulo tem como principal objetivo identificar e justificar as escolhas dos procedimentos metodológicos utilizados para abordar a problemática deste trabalho. Para tanto, estão expostos os métodos empregados no desenvolvimento da pesquisa dividido em três seções.

A primeira seção é composta pelo delineamento da pesquisa onde discorre sobre a finalidade e os meios utilizados para a realização da pesquisa. A segunda refere-se ao universo e a amostra onde é apresentada a escolha acerca do objeto de estudo, bem como o cálculo do tamanho da amostra a ser avaliada. Finalmente, são expostos os instrumentos utilizados para coleta e a análise dos resultados.

O objetivo geral dessa pesquisa é avaliar qual o nível de satisfação no trabalho dos operadores de Telemarketing. Diante disso, a pesquisa caracteriza-se exploratória. Para Gil (2009), esse tipo de pesquisa pretende proporcionar maior compreensão sobre o tema, a fim de torná-lo mais explícito. Entretanto, vale destacar que esse estudo também é um levantamento. Os levantamentos têm como objetivo captar informações sobre um grupo significativo de pessoas, para em seguida, mediante análise quantitativa, obter-se conclusões relacionadas aos dados coletados (GIL, 2009).

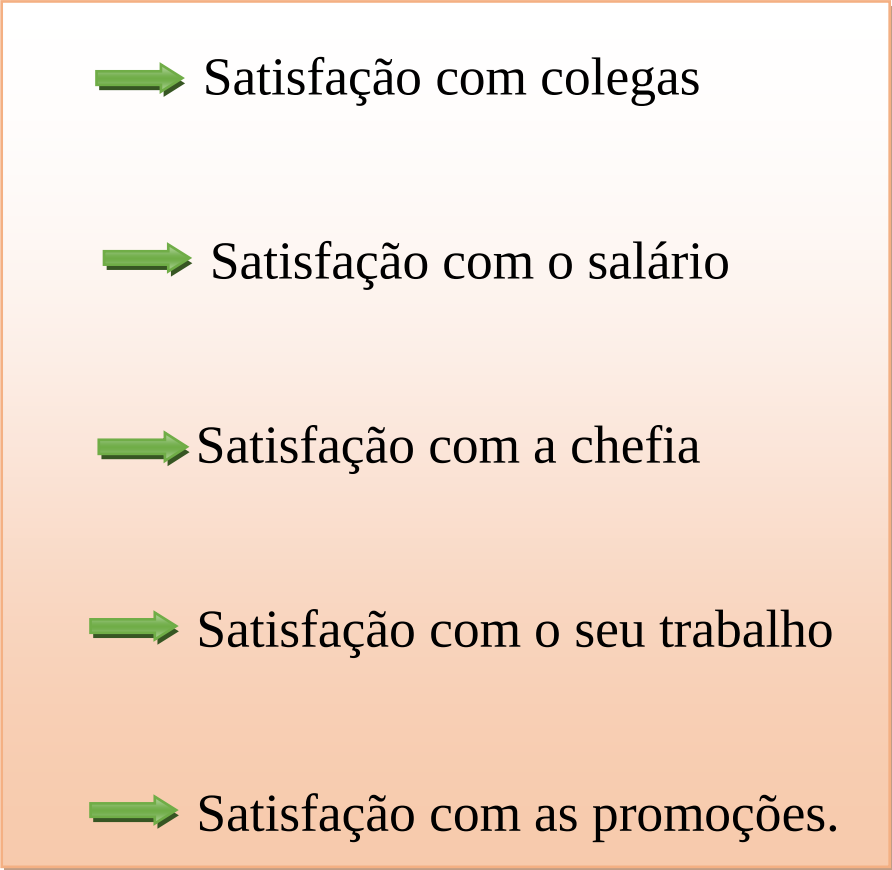
Para a obtenção de respostas mais homogêneas entre os colaboradores, optou-se por condensar as variáveis envolvidas no estudo em cinco: Satisfação com colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções.

A variável satisfação com os colegas vem analisar o contentamento, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho, a satisfação como salário avalia o contentamento do colaborador com o salário que recebe comparado com o quanto trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e esforços feitos na realização do trabalho, a satisfação com a chefia avalia o contentamento do colaborador com a organização e a capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles, a satisfação com a natureza do trabalho vem avaliar o contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade destas em absorver o trabalhador e com a variedade delas, satisfação com as promoções avalia o contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com a garantia oferecidas a quem é

promovido, com a maneira da empresa em realizar as promoções e com o tempo de espera por essas.

Para saber o grau de satisfação do indivíduo no trabalho, existem instrumentos capazes de coletar dados, analisar e mensurar o quanto os indivíduos pesquisados estão satisfeitos, ou não, com o trabalho e em qual dimensão a organização precisa atentar para corrigir algum problema existente, como menciona Siqueira (2008): satisfação com o salário, com colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho. Siqueira propôs um instrumento ancorado nessas dimensões, construído e validado no Brasil, denominado Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Esse instrumento multidimensional é de fácil aplicação e permite a transformação dos dados em resultados que podem ser interpretados prontamente. A versão reduzida desse instrumento apresenta 15 itens, respondidos em uma escala de sete pontos, que varia de totalmente insatisfeito a totalmente satisfeito. Quanto maior for o valor do escore médio de cada dimensão, maior será o grau de satisfação na dimensão estudada. (SIQUEIRA, 2008). Esse instrumento foi selecionado como modelo para avaliação da satisfação do trabalho neste estudo.

Figura 4.1

- 
- ➡ Satisfação com colegas
 - ➡ Satisfação com o salário
 - ➡ Satisfação com a chefia
 - ➡ Satisfação com o seu trabalho
 - ➡ Satisfação com as promoções.

Fonte: Siqueira, 2008. (Adaptado)

4.1 População em estudo e instrumento de coleta de dados

A amostra foi constituída de 110 operadores de telemarketing em um universo de 1200 colaboradores. Para a coleta de dados foi feito formulários que continha 21 afirmativas, envolvendo afirmativas sobre o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores.

As afirmativas elaboradas para o formulário possuíam escalas 1 a 7 onde vai de totalmente insatisfeito a totalmente satisfeito. Foram utilizadas também questões de múltipla escolha para responder variáveis de dimensão pessoal. Os formulários foram aplicados em um único momento, durante as duas últimas semanas do mês de maio de 2018. Os colaboradores foram solicitados através de e-mail, mensagens via WhatsApp, Facebook e Instagram, para responderem as questões que foram feitas através do docs google. Foi encontrado dificuldades pois levei impresso, porém houve a greve dos caminhoneiros que impossibilitou muitos colaboradores estarem presente no ambiente do trabalho para responder, por isso a escolha dos formulários através do Google. Na fase piloto, foram entrevistados para o teste de validade dos questionários, 10 alunos da Universidade Federal de Pernambuco, de forma aleatória, para identificar possíveis falhas nos questionários. Dessa forma, foi possível fazer algumas alterações através das sugestões dos mesmos, com alterações de algumas palavras e centralização das alternativas.

O próximo capítulo apresenta a análise dos dados e descrição dos resultados.

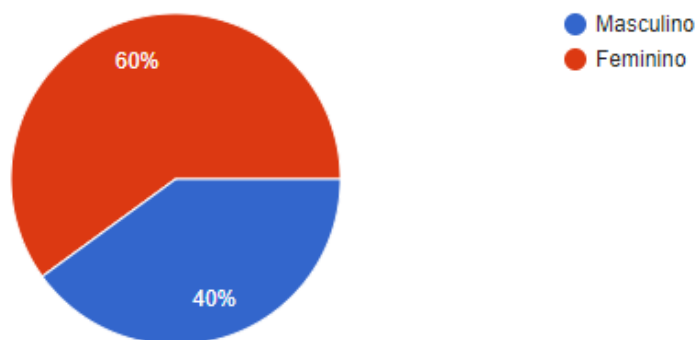
5 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados coletados pelo instrumento de coleta de dados foram tabulados no Formulários Google e também no Excel, assim como, o armazenamento e o fornecimento ferramentas para as análises estatísticas.

5.1 Perfil do colaborador

Em relação ao perfil dos colaboradores que foram abordados durante a pesquisa. Obteve-se as seguintes informações:

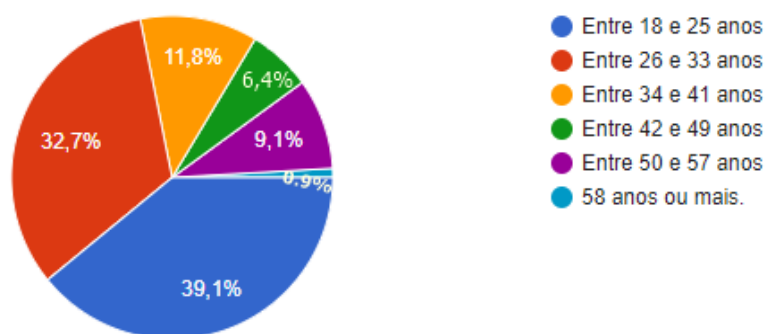
Gráfico 5.1



Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Dos 110 colaboradores que responderam aos questionários, 60% (66) foi do sexo feminino e 40% (44) do sexo masculino. Conforme ilustra o gráfico 5.1 acima. A questão seguinte abordou a faixa etária dos colaboradores.

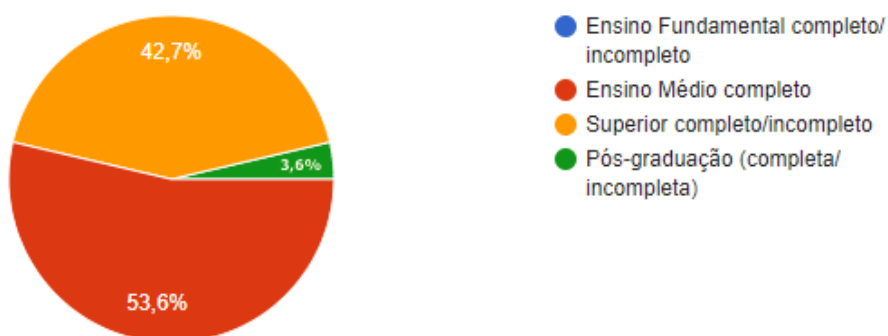
Gráfico 5.2



Fonte: dados da pesquisa, 2018

Em relação a idade dos colaboradores identificou-se que 39,1% (43) dos colaboradores tem entre 18 a 25 anos, 32,7% (36) tem entre 26 e 33 anos, e 11,8% (13) tem entre 34 a 41 anos, 6,4% (7) tem entre 42 e 49 anos, 9,1 (10) tem entre 50 a 57 e 0,9% (1) 58 ou mais. Conforme ilustra o gráfico 5.2 acima. A questão seguinte abordou o grau de instrução dos colaboradores.

Gráfico 5.3

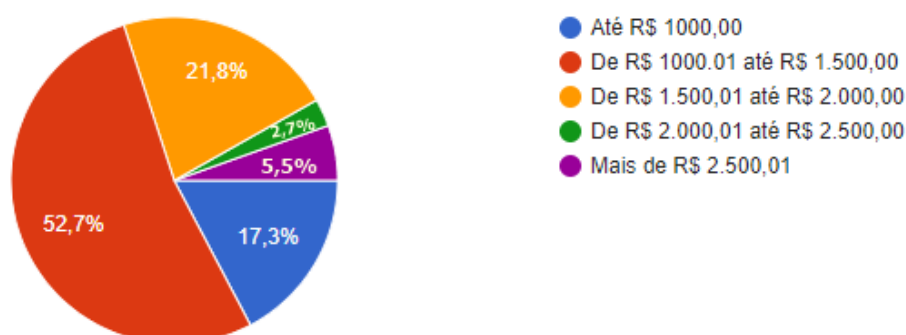


Fonte: dados da pesquisa, 2018

Em relação ao nível de escolaridade, os que possuem ensino fundamental incompleto/completo somam 0%, os que possuem ensino médio completo são de 53,6% (59),

os que tem ensino superior completo/incompleto são 42,7% (47) e os que são possuem pós-graduação completa/incompleta são de 3,6% (4). Conforme ilustra o gráfico 5.3 acima. A questão seguinte abordou a renda per capita do grupo familiar dos colaboradores.

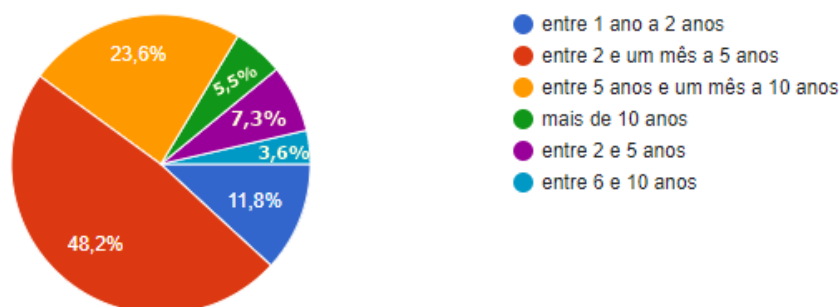
Gráfico 5.4



Fonte: dados da pesquisa, 2018

A renda per capita do grupo familiar dos colaboradores que ganham até R\$ 1.000,00 é de 17,3% (19), dos que tem renda entre R\$ 1.000,01 e R\$ 1.500,00 é de 52,7% (58), os 21,8% (24) estão entre os que tem renda entre R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00, os 2,7% (3) tem renda entre 2.000,01 até 2.500,00, os que ganham acima de R\$ 2.500,01 são de 5,5% (6). Conforme ilustra o gráfico 5.4 acima. A questão seguinte o tempo de empresa dos colaboradores.

Gráfico 5.5



Fonte: dados da pesquisa, 2018

O tempo de empresa dos colaboradores entre 1 ano e 2 anos 11,8% (13), entre 2 e um

mês a 5 anos é de 55,5% (61), entre 5 anos e um mês a 10 anos 27,2% (30) e mais de 10 anos 5,5% (6). Conforme ilustra o gráfico 5.5 acima.

5.2 Análise das percepções

O bloco seguinte avaliou a percepção dos colaboradores acerca dos fatores que influenciam a satisfação no trabalho. Nesta parte do questionário, os colaboradores responderam, em uma escala de 1 a 7 qual o grau de importância que eles dariam a cada um dos fatores listados na metodologia. Em seguida os dados foram analisados e uma média foi calculada. Assim, constará a média, o desvio padrão e a porcentagem de cada questão, como mostrado na tabela 5.1, a média e o desvio padrão e no gráfico 5.5 a porcentagem referente à primeira questão da pesquisa:

Afirmativa	Média	Desvio padrão
1- Meu trabalho me causa estresse.	5,76	1,10

Tabela 5.1: Média e desvio padrão da primeira afirmativa.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

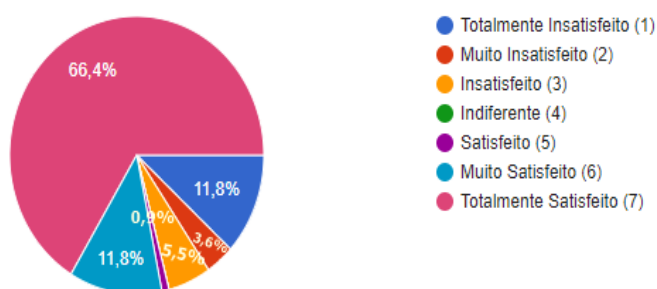


Gráfico 5.6: Porcentagem da primeira afirmativa.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 1, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre o estresse foi de 5,76 e desvio – padrão 1,10. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 66,4% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 11,8% estão muito satisfeitos; 0,9% estão satisfeitos, 5,5% estão insatisfeitos, 3,6% estão muito insatisfeitos e 11,8% estão totalmente

insatisfeitos. Os resultados indicam que os respondentes afirmam se sentirem estressados com seu trabalho.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
2- Sinto-me desanimado no meu ambiente de trabalho.	5,79	2,0

Tabela 5.2: Média e desvio padrão da segunda afirmativa.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

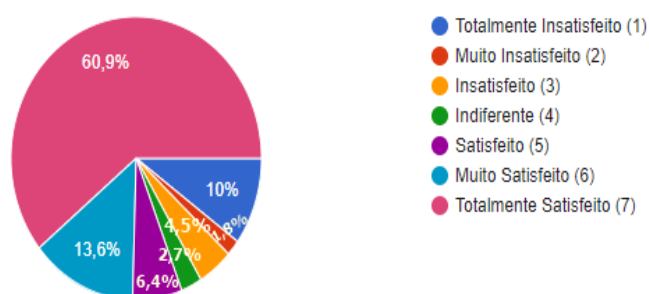


Gráfico 5.7: Porcentagem da segunda afirmativa.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 2, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 2 foi de 5,79 e desvio – padrão 2,0. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 60,9% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 13,6% estão muito satisfeitos; 6,4% estão satisfeitos, 2,7% estão indiferentes, 4,5% estão insatisfeitos, 1,8% estão muito insatisfeitos e 10% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que os respondentes afirmam se sentirem desanimados no seu ambiente de trabalho.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
3- Sinto-me sobrecarregado em meu trabalho.	5,70	2,15

Tabela 5.3: Média e desvio padrão da terceira afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

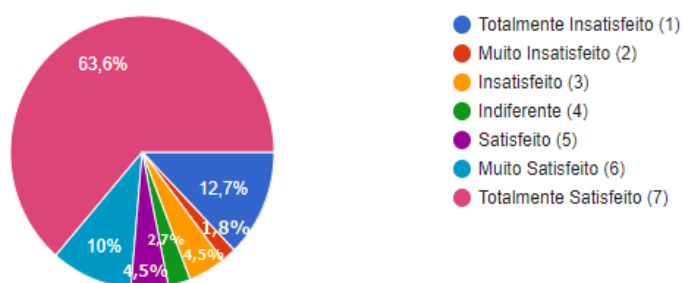


Gráfico 5.8: Porcentagem da terceira afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 3, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 3 foi de 5,70 e desvio – padrão 2,15. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 63,6% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 10% estão muito satisfeitos; 4,5% estão satisfeitos, 2,7% estão indiferentes, 4,5% estão insatisfeitos, 1,8% estão muito insatisfeitos e 12,7% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que os respondentes afirmam se sentirem sobrecarregados em seu trabalho.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
4- Sinto-me satisfeito e realizado com minhas atribuições, meu trabalho me proporciona prazer.	1,70	1,31

Tabela 5.4: Média e desvio padrão da quarta afirmativa.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

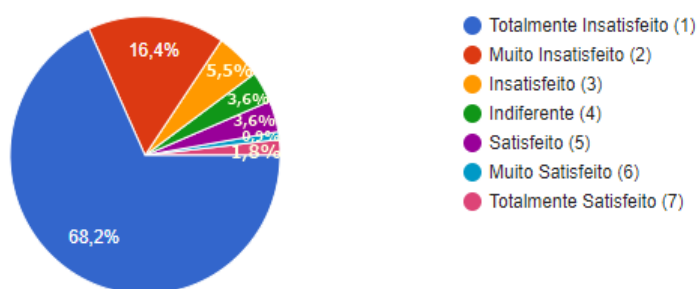


Gráfico 5.9: Porcentagem da quarta afirmativa.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 4, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 4 foi de 1,70 e desvio – padrão 1,31. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 1,8% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 0,9% estão muito satisfeitos; 3,6% estão satisfeitos, 3,6% estão indiferentes, 5,5% estão insatisfeitos, 16,4% estão muito insatisfeitos e 68,2% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que os respondentes afirmam que não se sentem satisfeitos com suas atribuições e que seu trabalho não lhe dar prazer.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
5- Maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal.	2,70	1,37

Tabela 5.5: Média e desvio padrão da quinta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

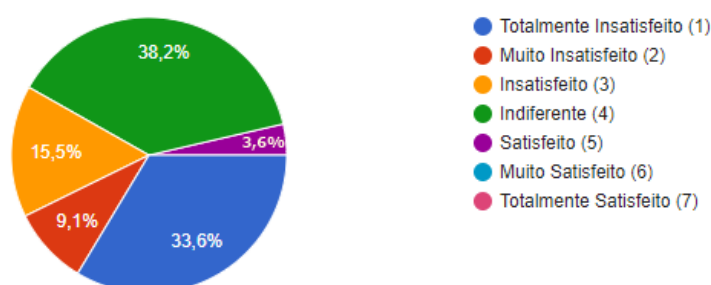


Gráfico 5.10: Porcentagem da quinta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 5, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 5 foi de 2,70 e desvio – padrão 1,37. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 3,6% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 3,6% estão satisfeitos, 38,2% estão indiferentes, 15,5% estão insatisfeitos, 9,1% estão muito insatisfeitos e 33,6% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem indiferentes com a maneira que a empresa realiza suas promoções.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
6- Número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	2,4	1,46

Tabela 5.6: Média e desvio padrão da sexta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

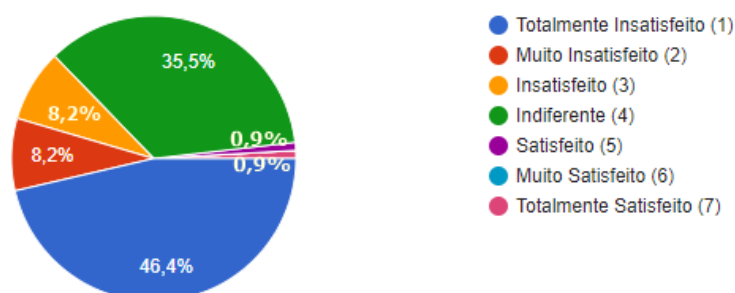


Gráfico 5.11: Porcentagem da sexta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 6, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 6 foi de 2,4 e desvio – padrão 1,46. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 0,9% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 0,9% estão satisfeitos, 35,5% estão indiferentes, 8,2% estão insatisfeitos, 8,2% estão muito insatisfeitos e 46,4% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente insatisfeito com o número de vezes que foi promovido na empresa.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
7- Meu trabalho me causa transtornos emocionais	5,29	2,14

Tabela 5.7: Média e desvio padrão da sétima afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

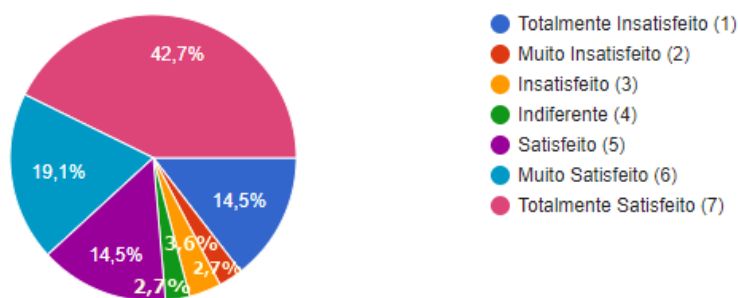


Gráfico 5.12: Porcentagem da sétima afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 7, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 7 foi de 5,29 e desvio – padrão 2,14. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 42,7% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 19,1% estão muito satisfeitos; 14,5% estão satisfeitos, 2,7% estão indiferentes, 3,6% estão insatisfeitos, 2,7% estão muito insatisfeitos e 14,5% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente satisfeito, seu trabalho lhe causa transtornos emocionais.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
8- Meu trabalho é gratificante.	2,22	1,79

Tabela 5.8: Média e desvio padrão da oitava afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

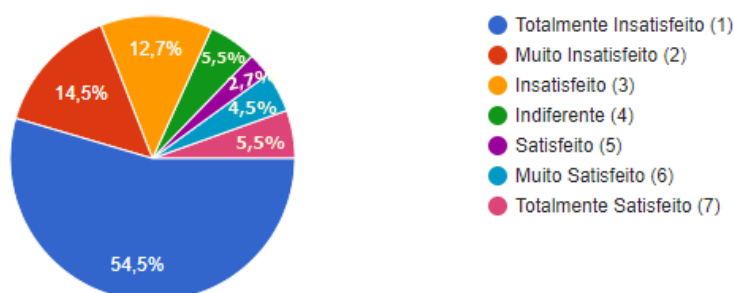


Gráfico 5.13: Porcentagem da oitava afirmativa.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 8, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 8 foi de 2,22 e desvio – padrão 1,79. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 5,5% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 4,5% estão muito satisfeitos; 2,7% estão satisfeitos, 5,5% estão indiferentes, 12,7% estão insatisfeitos, 14,5% estão muito insatisfeitos e 54,5% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente insatisfeitos, seu trabalho não é gratificante.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
9- Meu salário é compatível com minha capacidade.	1,35	0,97

Tabela 5.9: Média e desvio padrão da nona afirmativa.
Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

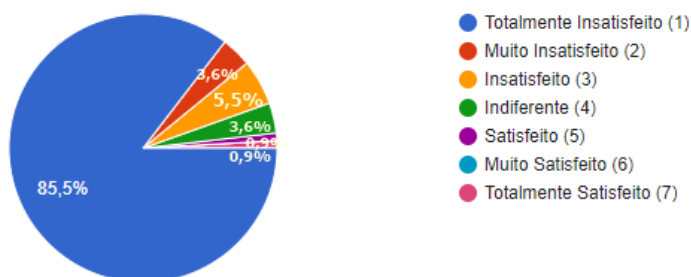


Gráfico 5.14: Porcentagem da nona afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 9, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 9 foi de 1,35 e desvio – padrão 0,97. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 0,9% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 0,9% estão satisfeitos, 3,6% estão indiferentes, 5,5% estão insatisfeitos, 3,6% estão muito insatisfeitos e 85,5% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente insatisfeito, seu salário não é compatível com sua capacidade profissional.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
10- Os salários pagos pela empresa são semelhantes aos dos concorrentes.	1,39	0,87

Tabela 5.15: Média e desvio padrão da décima afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

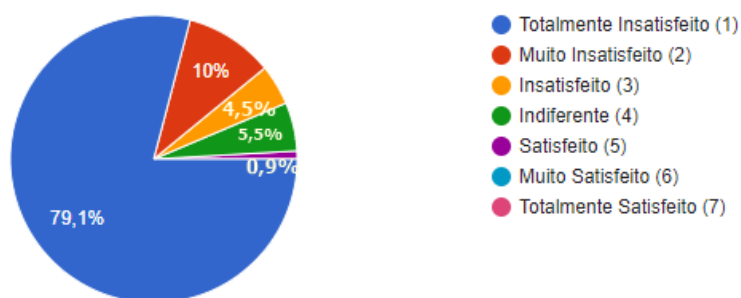


Gráfico 5.13: Porcentagem da décima afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 10, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 10 foi de 1,39 e desvio – padrão 0,87. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 0,9% estão satisfeitos, 5,5% estão indiferentes, 4,5% estão insatisfeitos, 10% estão muito insatisfeitos e 79,1% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente insatisfeito com o salário pago pela empresa confirmando a análise anterior.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
11- Tenho orgulho em trabalhar nesta empresa.	2,0	1,38

Tabela 5.11: Média e desvio padrão da décima primeira afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

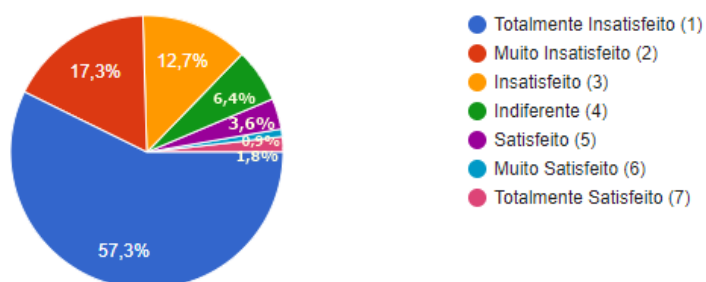


Gráfico 5.16: Porcentagem da décima primeira afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 11, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 11 foi de 2,0 e desvio – padrão 1,38. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 1,8% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 0,9% estão muito satisfeitos; 3,6% estão satisfeitos, 6,4% estão indiferentes, 12,7% estão insatisfeitos, 17,3% estão muito insatisfeitos e 57,3% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente insatisfeito, os colaboradores não têm orgulho de trabalhar nesta empresa.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
12- Espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	5,68	1,48

Tabela 5.12: Média e desvio padrão da décima segunda afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

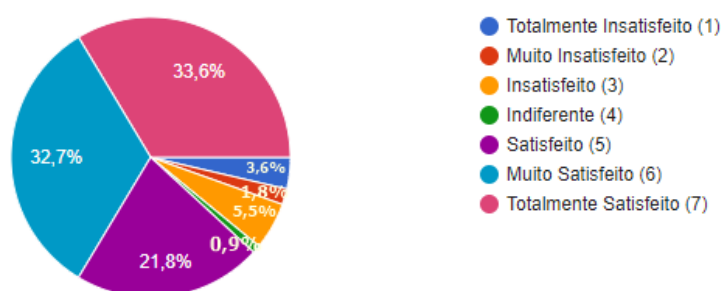


Gráfico 5.17: Porcentagem da décima segunda afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 12, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 12 foi de 5,68 e desvio – padrão 1,48. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 33,6% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 32,7% estão muito satisfeitos; 21,8% estão satisfeitos, 0,9% estão indiferentes, 5,5% estão insatisfeitos, 1,8% estão muito insatisfeitos e 3,6% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente satisfeito com seus colegas de trabalho

Afirmativa	Média	Desvio padrão
13- A confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	5,76	1,44

Tabela 5.13: Média e desvio padrão da décima terceira afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

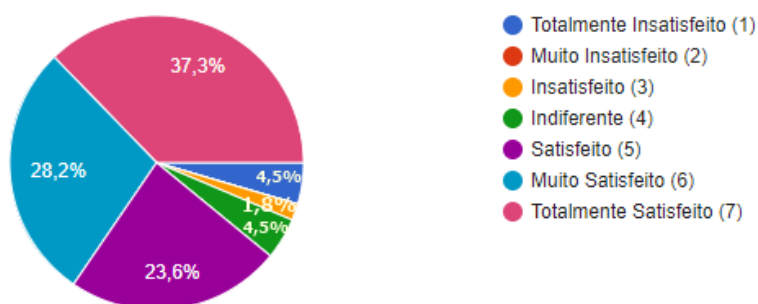


Gráfico 5.18: Porcentagem da décima terceira afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 13, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 13 foi de 5,76 e desvio – padrão 1,44. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 37,3% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 28,2% estão muito satisfeitos; 23,6% estão satisfeitos, 4,5% estão indiferentes, 1,8% estão insatisfeitos e 4,5% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente satisfeito com a confiança que podem ter com seus colegas de trabalho, corroborando com a análise anterior.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
14- Sinto-me à vontade para discordar do meu chefe, ele ouve e respeita a opinião da sua equipe	3,76	1,70

Tabela 5.14: Média e desvio padrão da décima quarta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

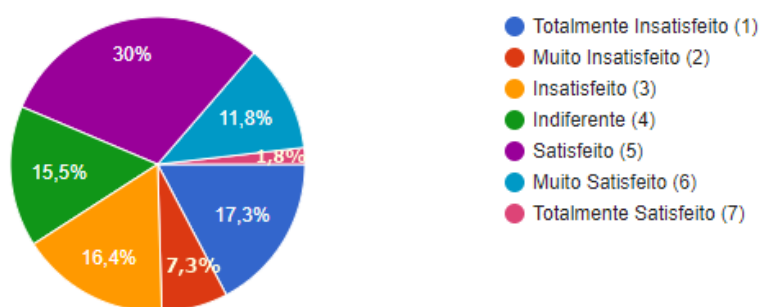


Gráfico 5.19: Porcentagem da décima quarta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 14, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 14 foi de 3,76 e desvio – padrão 1,70. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 1,8% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 11,8% estão muito satisfeitos; 30% estão satisfeitos, 15,5% estão indiferentes, 16,4% estão insatisfeitos, 7,3% estão muito insatisfeitos e 17,3% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem satisfeito, ele tem liberdade de falar e discorda do seu chefe, pois seu chefe ouve e respeita a opinião da equipe.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
15- A capacidade profissional do meu chefe.	3,9	1,60

Tabela 5.15: Média e desvio padrão da décima quinta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

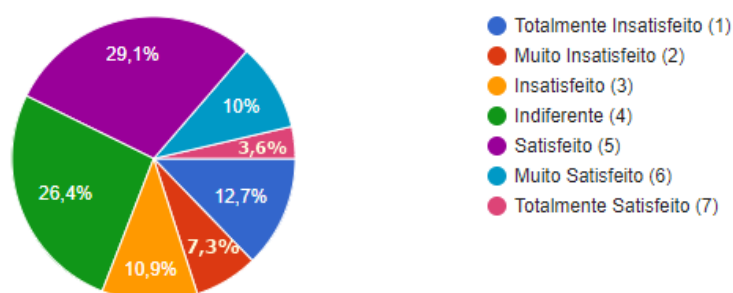


Gráfico 5.20: Porcentagem da décima quinta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 15, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 15 foi de 3,9 e desvio – padrão 1,60. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 3,6% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 10% estão muito satisfeitos; 29,1% estão satisfeitos, 26,4% estão indiferentes, 10,9% estão insatisfeitos, 7,3% estão muito insatisfeitos e 12,7% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem satisfeito com a capacidade profissional do seu chefe.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
16- A maneira como meu chefe me trata.	4,3	1,54

Tabela 5.16: Média e desvio padrão da décima sexta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

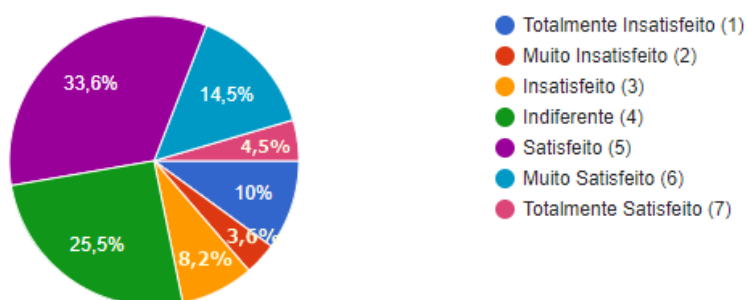


Gráfico 5.21: Porcentagem da décima sexta afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 16, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 16 foi de 4,3 e desvio – padrão 1,54. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 4,5% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 14,5% estão muito satisfeitos; 33,6% estão satisfeitos, 25,5% estão indiferentes, 8,2% estão insatisfeitos, 3,6% estão muito insatisfeitos e 10% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem satisfeito com a maneira que é tratado com pelo seu chefe.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
17- Sinto tranquilidade em relação ao futuro da empresa.	3,51	1,53

Tabela 5.17: Média e desvio padrão da décima sétima afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

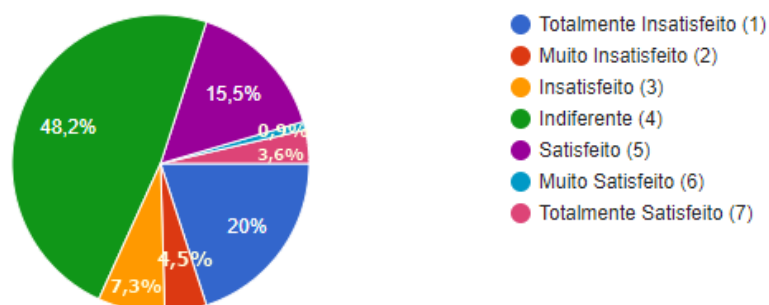


Gráfico 5.22: Porcentagem da décima sétima afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 17, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 17 foi de 3,51 e desvio – padrão 1,53. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 3,6% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 0,9% estão muito satisfeitos; 15,5% estão satisfeitos, 48,2% estão indiferentes, 7,3% estão insatisfeitos, 4,5% estão muito insatisfeitos e 20% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam indiferença em relação ao futuro da empresa.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
18- Sinto pressão no meu trabalho.	5,44	2,31

Tabela 5.18: Média e desvio padrão da décima oitava afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

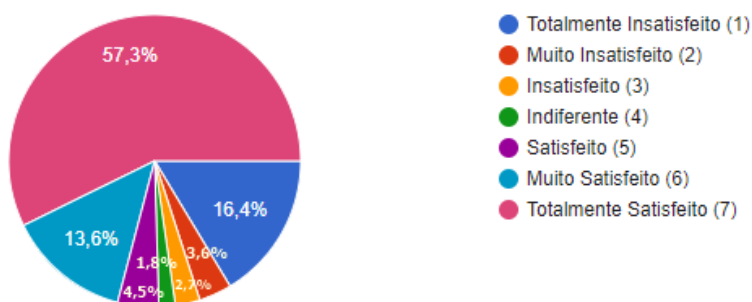


Gráfico 5.23: Porcentagem da décima oitava afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 18, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 18 foi de 5,44 e desvio – padrão 2,31. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 5,5% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 13,6% estão muito satisfeitos; 4,5% estão satisfeitos, 1,8% estão indiferentes, 2,7% estão insatisfeitos, 3,6% estão muito insatisfeitos e 16,4% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente satisfeito, eles sentem pressão no seu trabalho.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
19- Meu setor de trabalho é limpo e organizado	2,75	1,44

Tabela 5.19: Média e desvio padrão da décima nona afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

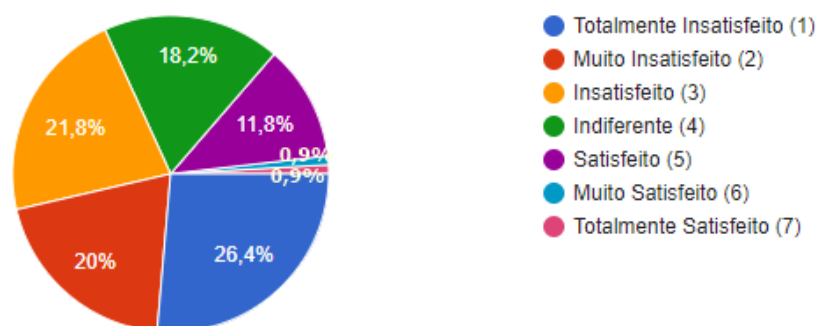


Gráfico 5.24: Porcentagem da décima nona afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 19, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 19 foi de 2,75 e desvio – padrão 1,44. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 0,9% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 0,9% estão muito satisfeitos; 11,8% estão satisfeitos, 18,2% estão indiferentes, 21,8% estão insatisfeitos, 20% estão muito insatisfeitos e 26,4% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente insatisfeito com a limpeza no seu setor de trabalho.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
20- O conforto do ambiente de trabalho (iluminação, ventilação, temperatura, ruído, ergonomia), é adequado.	2,76	1,45

Tabela 5.20: Média e desvio padrão da vigésima afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

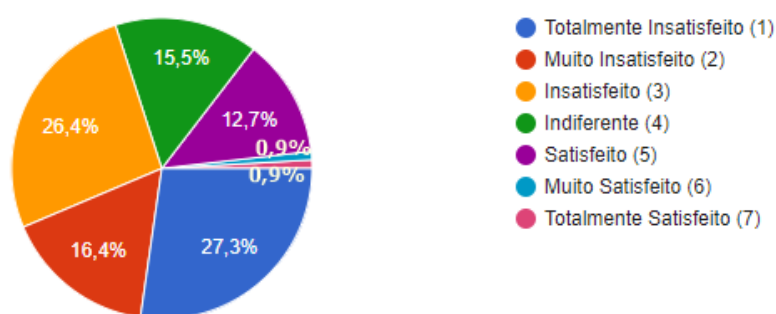


Gráfico 5.25: Porcentagem da vigésima afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 20, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 20 foi de 2,76 e desvio – padrão 1,45. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 0,9% estão totalmente satisfeitos com essa afirmativa; 0,9% estão muito satisfeitos; 12,7% estão satisfeitos, 15,5% estão indiferentes, 26,4% estão insatisfeitos, 16,4% estão muito insatisfeitos e 27,3% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente insatisfeito com o conforto do ambiente de trabalho, ou seja, a iluminação, ventilação, temperatura, ruído e ergonomia não são adequados.

Afirmativa	Média	Desvio padrão
21- A empresa oferece equipamentos e matérias de trabalho em quantidade e qualidade adequadas.	2,56	1,46

Tabela 5.21: Média e desvio padrão da vigésima primeira afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

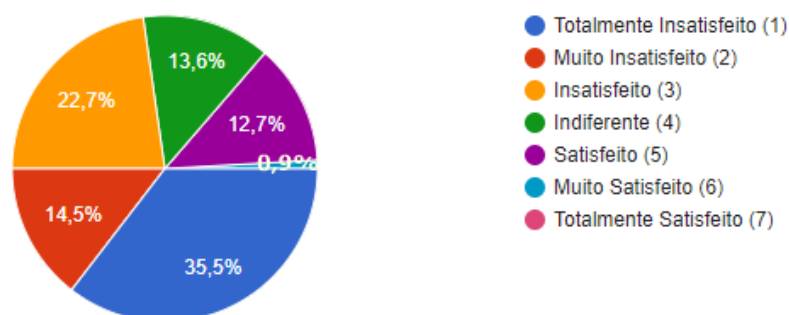


Gráfico 5.26: Porcentagem da vigésima segunda afirmativa.

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2018.

De acordo com a tabela 21, a média sobre a percepção dos colaboradores sobre a afirmativa 21 foi de 2,56 e desvio – padrão 1,46. No que se refere a porcentagem, pode ser observado que 0,9% estão muito satisfeitos; 12,7% estão satisfeitos, 13,6% estão indiferentes, 22,7% estão insatisfeitos, 14,5% estão muito insatisfeitos e 35,5% estão totalmente insatisfeitos. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes afirmam se sentirem totalmente insatisfeito com a disponibilidade de equipamentos que a empresa fornece.

O próximo capítulo apresenta as conclusões desta pesquisa.

6 CONCLUSÃO

Com essa pesquisa permitiu-se identificar que a maioria dos colaboradores consideram as afirmativas de grande importância para a satisfação no trabalho. As respostas dos respondentes indicam que a maioria dos operadores de telemarketing, estão totalmente insatisfeitos com salário, promoções, chefia e ambiente do trabalho, estão um pouco mais satisfeito com seus colegas, afirmam ainda que sua função é estressante, causa transtorno emocionais, desmotivação, fazendo assim com que a empresa tenha muitos prejuízos, com assistência medica, absentismos, mau qualidade nos seus serviços prestados.

Portanto é necessário que a empresa esteja atenta a todos esses fatores. Para isso é de suma importância a cooperação entre todos da empresa, para que todas as estratégias estejam alinhadas para proporcionar uma maior satisfação aos seus colaboradores.

É necessário que a empresa, faça campanhas motivacionais, melhore a limpeza, equipamentos e o ambiente onde seus colaboradores trabalham, tentar melhorar o seu salário ou pelo menos fazer com que seus colaboradores se sintam valorizados, fazer promoções de forma justa que possa trazer ao seu colaborador esperança quanto ao seu futuro na empresa. Como estudado neste trabalho, alguns autores citam que promover a satisfação no trabalho é valioso para as organizações, porque o indivíduo satisfeito tende a disponibilizar produtos e serviços para seus clientes com qualidade diferenciada, as empresas devem promover e proteger a saúde e o bem-estar daqueles que atuam como seus colaboradores.

Empresas que estão investindo no ser humano, priorizando o seu bem-estar, conseguem um maior comprometimento e motivação, maior produtividade e menos problemas vinculados à insatisfação com o trabalho e com o ambiente do trabalho.

Por fim a satisfação no trabalho é algo que abrange qualquer empresa seja ela de grande porte ou de pequeno, de muitos ou de poucos funcionários, a satisfação no trabalho é essencial tanto para a empresa como para o colaborador, pois a empresa lucra com o funcionário satisfeito e com saúde e prazer em realizar suas atividades.

REFERÊNCIAS

- SILVA, Luiz e MOCELIN, Daniel. Satisfação com o emprego em call centers: novas evidências sobre o emprego trampolim. Pepsic.bvsalud.org, 2009. Disponível na url: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572009000200006> Acessado em 02/04/2018.
- AZEVEDO, Ana e MEDEIROS, Maria, Satisfação do trabalho. Machadosobrinho.com.br. Disponível na url: <http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf> Acessado em 09/04/2018
- MARTINEZ, Maria e PARAGUAY, Ana. Satisfação e saúde no trabalho - aspectos conceituais e metodológicos. Pepsic.bvsalud.org, 2003. Disponível na url: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172003000200005> Acessado em 11/04/2018
- <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/gestores-devem-estar-prontos-para-elogiar-e-recompensar,40512763c519c410VgnVCM2000003c74010aRCRD>> 2015 Acessado em 14/04/2018 <<https://www.significados.com.br/call-center/>> Acessado em 14/04/2018
- COELHO, Francisco e FAIAD, Cristiane. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. Pepsic.bvsalud.org, 2012. Disponível na url: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v11n1/v11n1a11.pdf>> Acessado em 26/04/2018
- AMORMINO, Alberto. Dissertação 2011.fpl.edu.br. Disponível na url: <http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2011/dissertacao_salvador_alberto_amormino_2011.pdf> Acessado em 28/04/2018
- SUEHIRO, Adriana e SANTOS, Acácia. Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do Programa de Saúde da Família. Pepsic.bvsalud.org, 2008. Disponível na url: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432008000200008> Acessado em 06/05/2018
- BEL, Anilton, ZILLE, Luciano e SOARES, Maryelle. Satisfação no trabalho 2015. Revistas.unifacs.br. Disponível na url: <<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/viewFile/3576/2714>> Acessado em 13/05/2018
- FRAGA, César. Call Center: trabalhadores por um fio 2014.

Extraclasse.org.br.<<https://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/>> Acessado em 21/05/2018

LELIS, José, SANTOS, Neusa, MUNHOZ, Igor e AKKARI, Alessandra. ESTRESSE E SATISFAÇÃO NO TRABALHO, 2017, Revista Científica Hermes n. 20, p. 110-132, jan.-abr., 2018

WAGNER, J. A.; HOLLENBECK, J. R. Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 2006.

figura 5.1, pag. 123, comportamento Organizacional, Wagner e Hollenbeck (2006).

QVT: UM ESTUDO FEITO EM UMA EMPRESA DE TELEMARKETING, TEXEIRA, Meirilene 2013; pág 18.

SIQUEIRA, cap. 16, Escala de Satisfação.

Satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do Estado do Rio Grande do Sul, ALMEIDA, Damiana, 2015.

Qualidade de vida no trabalho: um estudo em uma empresa de call center no interior do estado do Ceará, POMPEU, Carlena e RAMOS, Verônica, 2012.

Livro GESTÃO DE PESSOAS 2009, APUD DEJOURS, 1992

Comportamento Organizacional, ROBBINS, Stephen P, JUDGE, Timothy e SOBRAL, Felipe (2010).