

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Robson Carvalho de Melo

Fatores humanos e ambientais no trabalho: uma análise dos operadores de call center da empresa Alfa em regime de home office.

Florianópolis

2021

Robson Carvalho de Melo

Fatores humanos e ambientais no trabalho: uma análise dos operadores de call center da empresa Alfa em regime de home office.

Trabalho de Curso apresentado à disciplina CAD 7305 como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina.
Enfoque: Monográfico
Área de concentração: administração de recursos humanos.
Orientador(a): Prof. Dr. Gerson Rizzatti Junior

Florianópolis

2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Melo, Robson Carvalho de

Fatores humanos e ambientais no trabalho: uma análise dos operadores de call center da empresa Alfa em regime de home office. / Robson Carvalho de Melo ; orientador, Gerson Rizetti Junior, 2021.

93 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Graduação em Administração, Florianópolis, 2021.

Inclui referências.

1. Administração. 2. Home office. 3. Fatores humanos no trabalho. 4. Fatores ambientais no trabalho. I. Rizetti Junior, Gerson . II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Administração. III. Título.

Fatores humanos e ambientais no trabalho: uma análise dos operadores de call center da empresa Alfa em regime de home office.

Este Trabalho de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria Trabalho de Curso do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 02 de setembro de 2021.

Prof.^a Dr.^a Helena Kuerten de Salles Uglione
Coordenadora de Trabalho de Curso

Avaliadores:

Prof. Dr. Gerson Rizetti Junior
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Dr. Ricardo Niehues Buss
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Dr. Irineu Manoel de Souza
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

Este trabalho é dedicado a todos que fizeram parte dessa jornada.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por tudo que me proporcionou e me proporciona, pois sem ELE nada disso seria possível, sinto-me uma pessoa privilegiada por estar vivendo esse momento de alegria e satisfação.

Agradeço em especial também a minha esposa Ana, que esteve sempre ao meu lado me apoiando, dando todo o suporte possível para a realização deste sonho, sou um privilegiado por ter uma mulher tão especial ao meu lado.

Também agradeço aos meus pais, por ser pessoas tão especiais, sempre dispostos ajudar da maneira deles, e se hoje estou me formando é porque eles me ajudaram a trilhar este longo caminho.

Uma das grandes virtudes que considero no ser humano é a gratidão, então não posso deixar de citar pessoas que ajudaram na minha trajetória escolar como minhas tias Socorro, Alcione e Paulinha e meu primo Adedno. Gratidão também pelo meu grande amigo Emanuel Edgar, fizemos parcerias em muitos trabalhos e me ajudou demais na graduação.

Por fim, agradeço a todo o corpo docente do curso de Administração da UFSC e em especial ao professor Gerson Rizetti Junior, por fazer meu trabalho acontecer, pessoa sensacional, de grande conhecimento e fundamental para a conclusão desta etapa, foi um privilégio trabalhar com ele.

Agradeço do fundo do coração a todos vocês!

"Toda ação humana, quer ser torne positiva ou negativa,
precisa depender de motivação".

(Dalai Lama)

RESUMO

Com o decorrer dos anos cada vez mais empresas vem adotando o trabalho na modalidade home office. É uma tendência no cenário mundial e a pandemia da COVID 19 acelerou esse modelo de trabalho. Considerando ser uma tema atual, é fundamental estudar o ambiente em home office, sob o ponto de vista de eficiência produtiva, como também sob o ponto de vista de qualidade de vida no ambiente de trabalho. Neste sentido, a presente pesquisa buscou analisar os fatores humanos e ambientais no trabalho dos operadores de call center da empresa Alfa em regime de home office. Quanto aos procedimentos metodológicos, este estudo da pesquisa é predominantemente qualitativo. Para coleta de dados foi utilizado um questionário aplicado aos 15 operadores de call center visando estudar os fatores ambientais e humanos no ambiente de trabalho. Os resultados demonstraram que de um modo geral através das respostas coletadas, percebe-se que a empresa está bem, tendo em vista que a maioria das respostas foram positivas.

Palavras-chave: Home Office; Fatores Humanos no Trabalho; Fatores Ambientais no Trabalho.

ABSTRACT

Over the years, more and more companies have been adopting home office work. It is a trend on the world stage and the COVID 19 pandemic accelerated this work model. Considering that it is a current topic, it is essential to study the home office environment, from the standpoint of productive efficiency, as well as from the standpoint of quality of life in the work environment. In this sense, the present research sought to analyze the human and environmental factors in the work of the call center operators of the Alfa company in a home office regime. As for the methodological procedures, this research study is predominantly qualitative. For data collection, a questionnaire was applied to 15 call operators in order to study the environmental and human factors in the work environment. The results showed that, in general, through the responses collected, it is clear that the company is doing well, considering that most responses were positive.

Key words: Home Office; Human Factors at Work ; Environmental Factors at Work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - As cores e seus significados.....	24
Figura 2- Índice de Massa Corporal	45
Figura 3 - Membros Superiores, Tronco e Membros Inferiores.....	68
Figura 4 - Cadeira Ergonômica	71
Figura 5 - Apoio para os pés.....	72
Figura 6 - Headset - Ante Ruído.....	73
Figura 7 - Ginástica Laboral.....	74

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Idade.....	43
Gráfico 2 - Sexo.....	43
Gráfico 3 - Altura	44
Gráfico 4 - Peso	45
Gráfico 5 - Problemas de Saúde? Se sim, quais?	46
Gráfico 6 - Mora sozinho (a) ou com a família?	46
Gráfico 7 - Tem filhos?	47
Gráfico 8 - Tempo de empresa	47
Gráfico 9 - O monitor de vídeo e o teclado estão apoiados em superfícies adequadas?	48
Gráfico 10 - O assento permite fazer regulagens e ajustes?	49
Gráfico 11 - O encosto é ajustável e confortável?.....	49
Gráfico 12 - A cadeira possui apoio para os braços?	50
Gráfico 13 - A cadeira possui estofamento confortável?	51
Gráfico 14 - A mesa de trabalho comporta todos os equipamentos necessários?.....	52
Gráfico 15 - O ambiente de trabalho permite fazer a movimentação das pernas e braços?	52
Gráfico 16 - O trabalho exige postura (coluna) incômoda por longo período?.....	53
Gráfico 17 - O trabalho exige postura sentada por longo período?.....	54
Gráfico 18 - Necessita realizar movimentos repetitivos de forma frequente?	54
Gráfico 19 - Há ruído externo desconfortável no local de trabalho?.....	55
Gráfico 20 - O volume do headset é ajustável?	56
Gráfico 21 - A iluminação é adequada no seu local de trabalho?	56
Gráfico 22 - Há desconforto térmico (temperatura) no seu ambiente de trabalho?	57
Gráfico 23 - O monitor de vídeo do seu computador tem reflexo que dificulta a visualização do conteúdo projetado na tela?	58
Gráfico 24 - Há pausas pré-definidas (intervalos) para descanso?.....	59
Gráfico 25 - O ritmo do seu trabalho é intenso?	59
Gráfico 26 - Consegue cumprir as tarefas dentro do horário de expediente?.....	60
Gráfico 27 - O material/equipamento fornecido pela organização permite executar a função?	61
Gráfico 28 - As metas de produção são alcançáveis?.....	61
Gráfico 29 - Consegue conciliar o trabalho em home office com os afazeres do lar?	62
Gráfico 30 - Com o trabalho em home office o nível do seu estresse aumentou?	63

Gráfico 31 - Com o trabalho em home office o nível de ansiedade aumentou?.....	64
Gráfico 32 - O trabalho em home office exige um maior nível de concentração.....	64
Gráfico 33 - Com o trabalho home office o nível de atenção/memória foi prejudicado?	65
Gráfico 34 - Há frequentes interrupções no seu ambiente de trabalho?.....	66
Gráfico 35 - Você tem dificuldades de comunicação com outros operadores?.....	66
Gráfico 36 - Com o trabalho home office há um isolamento maior?.....	67
Gráfico 37 - Sente-se motivado em trabalhar em home office?	68
Gráfico 38 - Membros superiores	69
Gráfico 39 - Tronco	69
Gráfico 40 - Membros inferiores	70

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AET - Análise Ergonômica do Trabalho

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

COVID - Corona Vírus Disease

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LER - Lesão por Esforço Repetitivo

LMERT - Lesões Músculo Esqueléticas Relacionadas ao Trabalho

NR - Norma Regulamentadora

OIT - Organização Internacional do Trabalho

PAIR - Perda Auditiva Induzida por Ruído

PAIRO - Perda Auditiva Induzida por Ruído Ocupacional

SOBRATT - Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades

TIC - Tecnologias de Informação e de Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	Contextualização.....	16
1.2	Objetivos.....	17
1.2.1	Objetivo Geral	17
1.2.2	Objetivos Específicos.....	18
1.3	Justificativa	18
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1	Home Office.....	20
2.1.1	Histórico, definição e caracterização	20
2.1.2	Aspectos Legais	22
2.2	Fatores Ambientais.....	23
2.2.1	Iluminação.....	23
2.2.2	Cores	24
2.2.3	Temperaturas.....	25
2.2.4	Ruídos	26
2.2.5	Vibrações	28
2.3	Fatores Humanos.....	29
2.3.1	Aspectos Fisiológicos	29
2.3.2	Fadiga	30
2.3.3	Monotonia	31
2.3.4	Motivação	32
2.3.5	Estresse no Trabalho	33
2.3.6	Trabalho Flexível.....	34
2.4	Análise Ergonômica do Trabalho	34
2.4.1	Análise da Demanda.....	35
2.4.2	Análise da Tarefa.....	35
2.4.3	Análise das Atividades	35
2.4.4	Diagnóstico e Recomendações Ergonômicas.....	36
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	37
3.1	Abordagem da Pesquisa.....	37

3.1.2 Delineamento da Pesquisa.....	37
3.1.3 Sujeitos da Pesquisa	38
3.1.4 Plano de Coleta, Tratamento e Análise de Dados.....	40
4 RESULTADOS	41
4.1 A percepção dos operadores de call center sobre fatores humanos e ambientais do trabalho	42
4.1.1 Perfil dos respondentes	42
4.1.2 Trabalho em Home Office	47
4.2 Recomendações a empresa Alfa	70
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
REFERÊNCIAS	77
APÊNDICES	90

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo serão destacados a contextualização do problema de pesquisa, o objetivo geral e objetivos específicos, assim como a justificativa pela temática abordada neste trabalho.

1.1 Contextualização

O termo home-office surge pela primeira vez nos Estados Unidos em 1857, através de um telégrafo onde era utilizado para compartilhar as mensagens. Entretanto, a modalidade home-office ganhou força a partir do ano de 1970, quando a crise do petróleo atingiu diversos países e o custo com os deslocamentos financeiramente não eram favoráveis, logo trabalhar em casa tornou-se mais viável (GOMES, 2020).

No Brasil, o termo trabalho a distância foi implementado oficialmente em 1997, num seminário Home Office/Telecommuting – Perspectivas de Negócios e de Trabalho para o Terceiro Milênio. Porém, somente em 2017, o termo teletrabalho foi reconhecido na Consolidação das Leis do Trabalho no Brasil, a Lei 13.467 (GOMES,2020).

Entretanto, o termo home office ganhou força a partir de 2020, em virtude da pandemia da COVID 19. A pandemia surpreendeu a todos, e não foi diferente com as empresas. Em função da exigência do isolamento para conter a transmissão do vírus, muitas empresas tiveram que se reestruturar, se readaptar para continuar com sua prestação de serviço, mas agora em home office.

O home office é uma tendência no atual cenário do mundo do trabalho, e a pandemia acabou acelerando o processo de adoção desse novo modelo em muitas corporações, mas muitas questões ainda precisam ser estudadas e melhoradas com intuito de gerar um ambiente mais apropriado de trabalho, seja no ponto de vista físico como psicossocial.

É perceptível que a transformação digital é um caminho revolucionário, porém como viver essa transformação sem adoecer? O trabalho em casa pode até aumentar sua produtividade, mas em contrapartida essa produção pode gerar trabalhadores cansados, exaustos, estressados, tristes, portanto, exige-se muito da saúde mental do colaborador para encontrar esse equilíbrio.

Todos de alguma maneira são atingidos, seja empregador ou empregado. Empregador no tocante ao fato de que, com o isolamento social tende a perder o vínculo das relações humanas, passa a lidar com mudanças na infraestrutura e cultura da organização, precisa se

preocupar em atender as normas que regulamentam o trabalho home office para que os colaboradores possam trabalhar de maneira confortável, além dos custos envolvidos em muitas dessas questões. Do lado do empregado também envolve adaptações, precisa ter uma estrutura adequada para desempenhar bem as suas funções, manter o foco no trabalho remoto, cuidar da saúde mental, comunicar-se com os demais colegas de trabalho, dividir o ambiente de trabalho com os afazeres domésticos, assim como encontrar equilíbrio entre a atenção a família e o trabalho, ou seja, é um processo complexo que exige esforço de todos da organização, desde o empregado ao empregador.

O mercado de trabalho vive em constante transformações, decorrente da introdução de novas tecnologias de comunicação e produção, e um exemplo claro disso são as empresas de Call Centers.

Com o desenvolvimento de novos softwares, a maneira de se comunicar tornou-se muito mais rápido e eficiente. Contudo, como atendimento a clientes em call centers é feito por pessoas e para pessoas, existe toda uma complexidade por trás, que envolve emoções, problemas, necessidades, tornando-se um grande desafio de análise e controle, logo é difícil criar modelos que garantam a qualidade na prestação de serviços (CORDEIRO, 2011).

Num mundo cada vez mais competitivo e exigente, exige-se muito esforço físico e mental para lidar com os constantes desafios, entretanto essa busca infundável pode acarretar doenças físicas e mentais.

Com essa tensão do dia a dia o grande desafio é encontrar um ponto de equilíbrio entre a capacidade física, mental e psíquica.

Diante do que fora exposto, pretende-se com esse trabalho fazer uma investigação na empresa “Alfa”, que resolveu adotar o home office para a categoria de call center. Sendo assim, emerge a seguinte pergunta de pesquisa: Que conclusões pode-se obter a partir da identificação dos fatores humanos e ambientais no trabalho dos seus operadores de call center em regime de home office?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os fatores humanos e ambientais no trabalho dos operadores de call center da empresa Alfa em regime de home office.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) identificar a percepção dos operadores de call center sobre os fatores humanos e ambientais no trabalho;
- b) sistematizar os dados coletados;
- c) apresentar recomendações a empresa considerando as evidências identificadas no estudo.

1.3 Justificativa

O interesse pela temática abordada neste trabalho tem como ponto de partida a pandemia da COVID 19. A pandemia surpreendeu a todos e não foi diferente com as empresas.

Em função da exigência do isolamento para conter a transmissão do vírus, muitas empresas tiveram que se reestruturar, se readaptar para continuar com sua prestação de serviço, mas agora em home office.

Segundo o IBGE - PNADCOVID19, em maio de 2020, eram 8,7 milhões de trabalhadores em atividade remota.

Em virtude do cenário apresentado, a empresa Alfa é uma dessas muitas organizações que repentinamente se viu obrigada a mudar sua estrutura de trabalho. Uma tendência de futuro passou a ser uma realidade instantânea, entretanto é preciso entender como implantar esse processo de maneira eficiente.

Entender os resultados positivos e lidar com as consequências negativas é cada vez mais importante. O trabalho home office pode ser positivo para empresa, mas não pode se desconsiderar a realidade subjetiva de cada colaborador, alguns vão se adaptar, outros terão pouco mais de dificuldades e uma grande parcela talvez nem se adapte. Então, é responsabilidade da empresa identificar essas perspectivas dos seus colaboradores e prover solução para cada um dos casos.

Há uma série de fatores que precisam ser analisados de maneira que favoreçam a realização do trabalho, como o ambiente físico, valorização, relacionamentos, capacitações e reconhecimento. É difícil identificar um funcionário que saiba separar verdadeiramente o papel profissional dos aspectos pessoais, são processos que caminham lado a lado, mas como fazer com que o ambiente de trabalho seja propício e adequado para o corpo? Como evitar problemas posturais futuros? Estas são questões importantes a serem respondidas.

Se almeja com esse trabalho investigar como se deu o processo de estruturação na

empresa Alfa diante da adoção do home office analisando as percepções dos funcionários sobre o referido processo.

O estudo permitirá identificar se os colaboradores possuem um espaço adequado de trabalho, com pouco ruído e iluminação adequada, bem como se possuem mobiliários e equipamentos necessários para execução do trabalho. Em suma, se a empresa planejou e avaliou devidamente o posto de trabalho em termos de home office.

Acredita-se que a produção está relacionada a satisfação do colaborador. Um funcionário feliz tende a ser mais produtivo, já um funcionário triste, tende a ser improdutivo. Agora, o desafio recente reside no fato de se conseguir manter a produtividade e satisfação no trabalho remoto, ainda mais que o fato de não observar detalhes sobre o home office pode gerar problemas de saúde ocupacional e demanda judiciais na justiça do trabalho.

Ambiente competitivo, muitas demandas, pressões e responsabilidades impactam na saúde física e psíquica dos colaboradores e nos resultados a serem alcançados. A qualidade de vida deixou de ser apenas uma preocupação com a saúde e a segurança do trabalhador e se tornou uma estratégia empresarial. Ela vai muito além de programas de saúde ocupacional ou prevenção de riscos ambientais, é preciso garantir uma maior eficácia e produtividade para a empresa em harmonia com o atendimento das necessidades básicas e aspirações do trabalhador.

Portanto, este trabalho visa trazer contribuições de estudos organizacionais para empresa Alfa que enfrenta esse desafio do trabalho na modalidade de home office.

A pesquisa trará também contribuições importantes para o campo de estudo da ergonomia sob o ponto de vista físico e mental. Físico no sentido em como lidar com as características físicas do ser humano, conhecer as limitações físicas do trabalhador. E mental, com o intuito de avaliar a carga mental do trabalhador, as exigências psicológicas do trabalho e evidenciar a importância de se preocupar com a saúde mental do trabalhador.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta secção, em que se desenvolve a revisão da literatura será constituído de quatro partes. O Primeiro será destacado o trabalho home office, o segundo tratará dos fatores ambientais, o terceiro será destacado os fatores humanos, e por último, a quarta tratará da análise ergonômica do trabalho.

2.1 Home Office

Neste item será destacado o histórico, definição e aspectos legais sobre o trabalho Home Office.

2.1.1 Histórico, definição e caracterização

O termo home-office surge pela primeira vez nos Estados Unidos em 1857, através de um telégrafo onde era utilizado para compartilhar as mensagens. Entretanto, a modalidade home-office ganhou força a partir do ano de 1970, quando a crise do petróleo atingiu diversos países e o custo com os deslocamentos financeiramente não eram favoráveis, logo trabalhar em casa tornou-se mais viável (GOMES, 2020).

No Brasil, o termo trabalho a distância foi implementado oficialmente em 1997, num seminário Home Office/Telecommuting – Perspectivas de Negócios e de Trabalho para o Terceiro Milênio. Porém, somente em 2017, o termo teletrabalho foi reconhecido na Consolidação das Leis do Trabalho no Brasil, a Lei 13.467 (GOMES, 2020).

Como ressalta Alves (2014), o home office surge como uma modalidade flexível de gestão, porém o grande desafio das organizações é fazer uma gestão que viabilize maior produtividade com maior qualidade de vida para os colaboradores, pois entendem que é partir desse pensamento que se resultará em um crescimento produtivo de forma conceituada no mercado.

Primeiramente, vale destacar que o conceito de trabalho em domicílio, já se tem várias discussões (FINCATO; ANDRADE, 2018). A Organização Internacional do Trabalho (OIT) por meio da Convenção n. 177/1996, assim dispôs acerca do tema:

Trabalho a domicílio significa trabalho realizado por uma pessoa, na sua residência ou em outro local que não seja o local de trabalho do empregador, remunerado, resultando num produto ou serviço especificado pelo empregador, independentemente de quem provê o equipamento, materiais ou outros insumos, a não ser que esta pessoa

tenha o grau de autonomia e independência econômica para ser considerado trabalhador independente segundo as leis nacionais (ARAÚJO; MORELLO, 2012).

A CLT, artigo 75 e suas subdivisões considera o teletrabalho como:

Art. 75-A. A prestação de serviços pelo empregado em regime de teletrabalho observará o disposto neste Capítulo.

Art. 75-B. Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

Parágrafo único. O comparecimento às dependências do empregador para a realização de atividades específicas que exijam a presença do empregado no estabelecimento não descaracteriza o regime de teletrabalho.

Art. 75-C. A prestação de serviços na modalidade de teletrabalho deverá constar expressamente do contrato individual de trabalho, que especificará as atividades que serão realizadas pelo empregado.

§ 1º Poderá ser realizada a alteração entre regime presencial e de teletrabalho desde que haja mútuo acordo entre as partes, registrado em aditivo contratual.

§ 2º Poderá ser realizada a alteração do regime de teletrabalho para o presencial por determinação do empregador, garantido prazo de transição mínimo de quinze dias, com correspondente registro em aditivo contratual (LEI 13.467, 2017).

Segundo Taschetto e Froehlich (2019 p.349-375 apud HAUBRICH e FROEHLICH, 2020, p. 166), define home office como uma forma de trabalho flexível, decorrente da evolução da tecnologia ao longo dos anos. Juntando essa evolução com o uso constante da internet, surge uma nova forma de executar o trabalho, tanto para as organizações como para os trabalhadores.

Com a evolução da tecnologia da informação é possível proporcionar uma maior flexibilidade do trabalho, seja em função da carga horária ou em função da sua localização geográfica (HAUBRICH; FROEHLICH, 2020).

O termo home office, utilizado nas organizações do Brasil, significa trabalho em domicílio. O trabalho home office é uma modalidade do chamado "teletrabalho, onde o colaborador executa sua função fora da organização utilizando ferramentas tecnológicas que o conecta (ALMEIDA, 2019). A SOBRATT - Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (2016) define teletrabalho como:

O teletrabalho é a modalidade de trabalho, que utilizando as tecnologias da informação e das comunicações (TIC), pode ser realizada à distância, fora do âmbito onde se encontra o contratante, de maneira total ou parcial, podendo realizar-se em relação de dependência (empregado) ou de maneira autônoma (freelance), executando atividades que podem ser desenvolvidas pelos equipamentos móveis, tais como computadores, smartphones, tablets etc. (SOBRATT, 2016).

De acordo com Nogueira e Patini (2012), outra definição encontrada na literatura internacional dada por Amigoni e Gurvis (2009, p. 3, tradução nossa), a qual diz que:

Telecommuting é a prática de trabalhar fora do escritório ou local de trabalho tradicional, geralmente em um pequeno escritório ou ambiente de escritório doméstico. Este espaço de trabalho é às vezes chamado de escritório virtual. A comunicação com um escritório central é feita através de voz e imagem de comunicação como voz sobre protocolo Internet (VOIP) através de banda larga ou Internet de alta velocidade.

Segundo Mendonça (2010), a nomenclatura do home-office é exclusividade do uso do local residencial, com horários flexíveis e são de cunho profissional, sejam elas de empresários/autônomos ou vinculadas a uma empresa privada.

O vocábulo home office possui diferentes sinônimos, além da tradução "trabalho em casa", pode ser definido também como: teletrabalho, trabalho em domicílio, escritório em casa, trabalho a distância etc. Essa modalidade tem o intuito de descentralizar o trabalho a partir de tecnologias da informação e comunicação (TICs) sem depender de tempo ou espaço físico (MORGENSTERN; SANTOS, 2016).

2.1.2 Aspectos Legais

No Brasil, o teletrabalho e, conseqüentemente o trabalho em home office, está amparado na Lei 12.551 de 15/12/2011, onde não há distinção entre o trabalho exercido dentro de uma organização e o teletrabalho. A lei em seu Art. 1º dispõe que:

[...] Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados Já os pressupostos da relação de emprego. Parágrafo único: Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio." (LEI 12551, 2011).

O colaborador do home office tem garantia dos direitos fundamentais amparados pela CLT ¹ assim como um empregado tradicional, direitos como: salário, férias, feriados e licenças. Entretanto o grande desafio é como medir e fiscalizar o desempenho do colaborador desde a produtividade ao cumprimento das funções legais, além de garantir os seus direitos fundamentais como o descanso integral. Essa medição é importante não só visando o controle da subordinação e produção, mas também o cálculo do valor que cada serviço representa, como a remuneração, um direito do trabalhador (MORGENSTERN; SANTOS, 2016).

¹CLT ¹ – Consolidação das Leis Trabalhistas

Outro ponto importante a se ressaltar é a respeito da jornada de trabalho, pois o acompanhamento das horas trabalhadas é importante tanto para empregador como para o empregado, para empresa no sentido mensurar a produção do colaborador, para o empregado no sentido de controlar o quanto ele está trabalhando para a organização. Lembrando que o art. 30 da CLT define que a jornada de trabalho deve ser pré-fixada e não pode exceder 8 horas diárias e 44 horas semanais (MORGENSTERN; SANTOS, 2016).

2.2 Fatores Ambientais

Neste item da fundamentação teórica serão destacados Fatores Ambientais, tais como: iluminação, cores, temperaturas, ruídos e vibrações.

2.2.1 Iluminação

De acordo com Neto (1980 apud MOTA, 2013) a visão representa possivelmente a mais importante fonte de contato da pessoa no ambiente que o cerca e a principal, além de ser a principal forma de percepção das informações exteriores.

A Norma Regulamentadora 17 (NR-17) traz os regimentos que guiam a Ergonomia no ambiente de trabalho de forma a reduzir riscos aos colaboradores no exercício de suas tarefas e dentro desta norma instrui que a iluminação precisa ser adequada de forma uniformemente distribuída e difusa, evitando ofuscamentos, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos.

Há um instrumento para medição da luz, é o luxímetro, que consiste numa superfície sensível protegida, ou fotocélula, ligada eletricamente a um medidor que mede a energia não diretamente, mas da maneira que é vista pelo olho. O autor ainda resalta que a Organização Mundial da Saúde conceitua conforto como uma função da relação que o homem estabelece com o seu meio-ambiente, logo necessita-se ter um ambiente adequado, confortável de maneira que estime as pessoas a trabalharem bem-humoradas (MARTINS; BELENKI; SANCHES, 2014).

Filho e Regis (2004 apud GARLET, SANTOS, PERUFO, GODOY e MARZALL, 2015), a visão é responsável por 75% da informação sensorial percebida do cérebro, por isso se a iluminação do ambiente não estiver adequada, pode acarretar danos graves aos colaboradores, inclusive, até acidentes.

2.2.2 Cores

Todas as atividades humanas sofrem a influência de três aspectos: físico, cognitivo e o psíquico. É através dessa conjugação que é possível projetar ambientes seguros, confortáveis e eficientes. Embora passe muitas vezes despercebidos por engenheiros e arquitetos, a cor é um fator ambiental fundamental devido a sua influência psicológica para o bem-estar dos colaboradores (AZEVEDO; SANTOS; OLIVEIRA, 2000).

Figura 1 - As cores e seus significados

AMARELO: cor quente, estimulante, de vivacidade e luminosidade. Tem elevado índice de reflexão, e sugere proximidade. Se usado em excesso, pode-se tornar monótono e cansativo. Boa para ambientes onde se exija concentração, pois atua no SNC (Sistema Nervoso Central). É utilizada terapeuticamente para evitar depressão e estados de angústia.
AZUL: está associado na cultura ocidental, à fé, confiança, integridade, delicadeza, pureza e paz. O azul escuro dá a sensação de frieza e formalismo.
LARANJA: cor estimulante e de vitalidade. Está relacionada com ação, entusiasmo e força. Possui grande visibilidade, chamando a atenção para pontos que devem ser destacados.
ROSA: aquece, acalma e relaxa. Está ligada à fragilidade, feminilidade e delicadeza.
VERDE: quando em tom claro transmite sensação de paz e bem estar. É uma cor que sugere tranqüilidade, dando a impressão de frescor. Tons escuros desta cor tendem a deprimir.
VERMELHO: cor estimulante. Desperta entusiasmo, dinamismo, ação e violência. Dá sensação de calor e força, estimulando os instintos naturais e sugerindo proximidade. Se usada em excesso pode irritar, desenvolver sentimentos de inquietude e despertar violência.
VIOLETA: em excesso torna o ambiente desestimulante e agressivo, leva à melancolia e depressão. Sugere muita proximidade, contato com os sentimentos mais elevados e com a espiritualidade. Assim como o vermelho, o azul escuro e o verde escuro, não se recomenda o uso em grandes áreas.

Figura 1- As cores e seus significados

Fonte: AZEVEDO, SANTOS e OLIVEIRA, 2000 p.7

Cor, “é um fenômeno físico-químico onde os raios luminosos atinge a retina dos olhos e estimulam os nervos ópticos que se ligam ao cérebro” (STAMATO; STAFFA; ZEIDLER, 2013).

Para Guimarães (2000) a cor é:

Uma informação visual, causada por um estímulo físico, percebida pelos olhos e decodificada pelo cérebro. O estímulo físico, ou meio, carrega consigo a materialidade de uma das fontes, ou causas da cor – a cor-luz ou cor-pigmento. O cérebro - e o órgão da visão como sua extensão – é o suporte que decodificará o estímulo físico, transformando a informação da causa em sensação, provocando, assim, o efeito da cor.

Segundo Silvia e Bormio (2016 apud COSTI, 2002), lembra que a cor é considerada um estimulante psíquico de grande potencial. De acordo com Silvia e Bormio (2016 apud FARINA, 1990), a cor exerce uma ação tríplice a de impressionar, a de expressar e a de construir.

Segundo Lacy (1989 apud AZEVEDO, SANTOS e OLIVEIRA, 2000) a cor está ligada aos nossos sentimentos influenciando a sociabilidade, introversão e extroversão. Logo, a cor do ambiente também pode ser útil no local de trabalho (STONE, 2001).

Já Pilotto (1980), relata que as cores podem ser classificadas em dois grupos em função das reações que provocam nas pessoas. Primeiro grupo são as cores quentes, são psicologicamente dinâmicas e estimulantes, já o segundo grupo são as cores frias, são suaves e estáticas.

As cores são um dos pontos mais relevantes, então precisa estar em harmonia com outros elementos, desde piso, teto, paredes etc. Com esses elementos associados permite-se criar espaços, aumentar ou diminuir a temperatura subjetiva de um ambiente acerca do espaço disponibilizado (CAGNIN; ROCHA, 2019).

É importante explorar as diversas formas no ambiente, gerar essa imagem corporativa tanto para os funcionários como para os clientes. Através das cores é possível diferenciar os departamentos de uma empresa. (FIGUEIREDO, 2004). O mesmo autor ressalta que muitas vezes o baixo desempenho no ambiente de trabalho é em consequência da fadiga ocular.

2.2.3 Temperaturas

"[...] A Norma Regulamentadora 17 (NR-17) traz os regimentos que guiam a Ergonomia no ambiente de trabalho de forma a reduzir riscos aos colaboradores no exercício de suas tarefas e dentro desta norma instrui que o índice de temperatura efetiva de estar entre 20° e 23°C, velocidade do ar não superior a 0,75 m/s e no ambiente de trabalho precisa ter uma distribuição homogênea das temperaturas e fluxo de ar, se preciso, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos' (NR-17).

De acordo com Lamberts (2016 apud EDUARDA, BATISTA, SANTOS, NETO e FILIPE, 2019), conforto térmico é uma sensação humana fortemente relacionada a

subjetividade, fatores físicos e psicológicos. Destaca também, que a satisfação térmica influencia no bem-estar do indivíduo.

De acordo com Silva (2012), a temperatura e a umidade influenciam o desempenho do ser humano, logo, a temperatura térmica pode influenciar na produtividade do colaborador.

Considerando a combinação de parâmetros físicos, fisiológicos e psicológicos, vale destacar a importância do conforto térmico no âmbito de segurança do trabalho na empresa (EDUARDA; BATISTA; SANTOS; NETO; FILPE, 2019). Os autores destacam também, que não se deve negligenciar os efeitos do estresse térmico no corpo humano, pois situações como essas geram riscos à saúde ou até mesmo ocasionam acidentes de trabalho.

Segundo Oliveira (2017) climatizar ambientes, é tratar a temperatura, umidade, pureza e movimentação do ar, ao mesmo tempo, em locais fechados, para obter conforto térmico. Para Machado (2009 apud OLIVEIRA, 2017), “um sistema de climatização envolve o emprego de unidades de refrigeração, filtragem, circulação do ar, controle, etc.” De acordo com Machado (2009), as variações ambientais podem afetar o rendimento no trabalho, como: dor de cabeça, fadiga, sono, alteração sensorial e depressão intelectual.

Conforme Silva (2005 apud VERDUSSEN, 1978), a temperatura é um ponto que precisa ter uma maior atenção quando se pretende criar adequadas condições ambientais de trabalho para evitar eventuais problemas de saúde. Inclusive Fialho (1997 apud SILVA, 2005), aborda que “o equilíbrio térmico do corpo humano é alcançado quando a temperatura do ar se situa entre 25° e 29°” ou seja, temperatura diferente dessa, ocorrerá uma desregulação térmica”.

2.2.4 Ruídos

Todo local de trabalho deve partir do princípio em criar um ambiente adequado ao trabalhador, pois colaborador satisfeito reflete em lucros e aumento de produtividade na organização (FERNANDES; MICHALOSKI, 2015). Num mundo tão moderno e competitivo, as relações de trabalho entre empregador e empregado deve ter um enfoque mais amplo, ir além dos compromissos financeiros, é preciso focar na qualidade de vida e de trabalho (PEIXOTO, 2011).

De acordo com Peixoto (2011, p. 128) "ruído é considerado um som capaz de causar uma sensação indesejável para o trabalhador". O mesmo autor relata que níveis sonoros acima da intensidade, podem causar danos à saúde do trabalhador. O primeiro efeito fisiológico a exposição de níveis altos de ruídos é a perda de audição, mas também outros danos podem ser causados em virtude dessa exposição como: aceleração de pulso, fadiga, nervosismo etc.

Segundo Massera (2015 apud FERNANDES e MICHALOSKI, 2015), o ruído ocupacional faz-se presente na maioria das organizações e é uma das doenças ocupacionais mais comuns entre os trabalhadores. Ainda de acordo com Fernandes e Michaloski (2015), as doenças ocupacionais são associadas às práticas de trabalho que possuem riscos ocupacionais. A Norma Regulamentadora nº9 aponta os principais riscos:

9.1.5.1 Consideram-se agentes físicos as diversas formas de energia a que possam estar expostos os trabalhadores, tais como: ruído, vibrações, pressões anormais, temperaturas extremas, radiações ionizantes, radiações não ionizantes, bem como o infra-som e o ultra-som (NR-9).

A exposição ao ruído no ambiente de trabalho leva a surdez, sendo essa a segunda doença profissional mais comum no país, originando também outras perturbações fisiológicas e psicológicas. Situações desse tipo leva a pessoa ao estado de fadiga física e psíquica, gerando custos sociais e conseqüente gerando custos econômicos para a organização, em virtude da perda de produtividade e de qualidade de trabalho, desmotivação e absentismo (SIMÕES, 2014). O mesmo autor relata que o ruído pode ser classificado em 5 tipos:

- **Ruído Contínuo:** Ruído com um nível que varia continuamente e numa extensão apreciável durante o período de observação;
- **Ruído Intermitente:** O nível de som aumenta e diminui rapidamente;
- **Ruído de Impacto ou Impulsivo:** É breve e abrupto, podendo provocar grandes danos e ser bastante incomodativo.
- **Ruído Tonal:** Ruído cujo nível de uma das bandas, no espectro excede mais do que o nível das bandas adjacentes.
- **Ruído de Baixas Frequências:** Ruído de baixa frequência (audível) e o inaudível (infrassons).

De acordo com o Ministério da Saúde quando o ruído é intenso e de forma contínua por oito horas por dia, ocorrem alterações estruturais na orelha interna, ocasionando a PAIR (Perda Auditiva Induzida por Ruído), seu significado é: perda provocada pela exposição por tempo prolongado ao ruído (MS, 2006).

Há também a PAIRO (Perda Auditiva Induzida por Ruído Ocupacional). Nesse caso conforme Kwitko (2001 apud SAVI, 2012), a perda auditiva ocorre de maneira gradual ao longo do tempo. O primeiro alerta da doença é a perda de palavras ocasionais numa conversação

normal, e com dificuldades de entender as palavras ao telefone, ou seja, a diferença entre PAIR e PAIRO é que a última é decorrente de atividade ocupacional. Portanto, a perda auditiva é uma doença previsível e evitável desde que se haja o cumprimento das Normas Regulamentadoras (SAVI, 2012).

2.2.5 Vibrações

Agentes físicos como ruído, calor, vibrações, pressões etc., são estresses comuns em ambientes de trabalho, normalmente relacionados à organização do trabalho, como por exemplo, turnos, ritmo e ergonomia. Dentre esses estressores, a vibração é um agente nocivo que age sobre os trabalhadores, pois o corpo humano está exposto a vibrações em vários ambientes, desde vibração do corpo inteiro, vibrações transmitidas por meio das mãos e entre outras. A exposição a vibração é também uma doença ocupacional que muitas vezes é incurável ou irreversível, porém é evitável desde que se implemente programas de prevenção (SCARPIM; FERREIRA, 2015).

Simões (2014, p. 17), "a vibração define-se como o movimento oscilatório de um corpo em torno do seu ponto de equilíbrio. Uma característica importante da vibração é a frequência". O mesmo autor destaca que as vibrações são classificadas em dois tipos, segundo o local do corpo atingido:

- **Vibrações transmitidas ao corpo inteiro:** vibrações mecânicas, transmitidas ao corpo inteiro, que implicam riscos para a saúde e segurança dos trabalhadores;
- **Vibrações transmitidas ao sistema mão-braço:** vibrações mecânicas, transmitidas ao sistema mão-braço, que implicam riscos para a saúde e segurança dos trabalhadores.

Lida e Buarque (2006 apud MORAIS e BORGES, 2017, p.209), "vibração é qualquer tipo de movimento oscilatório que o corpo ou parte dele executa em torno de um ponto fixo", podendo interferir na execução de certas tarefas, gerando lesões e doenças, desde dores abdominais, náuseas, dores no peito, respiração curta e contrações musculares.

Hattleben (2013 apud BRISTOT, 2019), a vibração é qualquer movimento oscilatório que "o corpo executa em torno de seu ponto de equilíbrio ou de repouso ou em relação a um corpo de referência". Braga (2007) destaca que os efeitos das vibrações sobre o homem são

graduais, em função da intensidade, mas a partir do momento que o nível de exposição aumenta, percebe-se uma diminuição das capacidades, comprometendo assim a execução das tarefas.

Enquanto Wachowicz (2013) destaca que a exposição às vibrações, normalmente gera riscos elevados nos ambientes ocupacionais, podem causar desconforto, insegurança e danos a saúde, efeito este causado em função do modo de transmissão do indivíduo, das características das vibrações, assim como o tempo de exposição e de sua repetição.

2.3 Fatores Humanos

Neste item da fundamentação teórica serão destacados Fatores Fisiológicos, tais como: aspectos fisiológicos, fadiga, monotonia, motivação, estresse no trabalho e trabalho flexível.

2.3.1 Aspectos Fisiológicos

Modelo de satisfação de necessidades de Maslow é voltado para os aspectos que impulsionam o indivíduo à ação. O ser humano é movido por necessidades em função da sobrevivência, até a autorrealização. Essa necessidade é representada por uma hierarquia de cinco níveis: necessidades fisiológicas; necessidades de segurança; necessidades sociais; necessidades de estima; e necessidades de autorrealização. As necessidades fisiológicas e os comportamentos relacionados a sua satisfação estimulam as demais necessidades (TOLFO, 1999 apud PELLICCIOTTI, 2007).

Voltado ao trabalho home office Laville (1977 apud CASTAÑON, CRUZ, CARVALHO e RAGONE, 2016), define a postura como a organização dos segmentos corporais no espaço, relacionado as características anatômicas e fisiológicas a as atividades de trabalho, portanto, se a postura não estiver adequada pode acarretar diversos problemas, como: sobrecarga impostas ao aparelho respiratório, edemas, varizes, bursite, deformação da coluna vertebral e até hérnias de disco.

Silva (2013) destaca que numa organização o conceito de motivação depende muito do clima organizacional, pois envolve relacionamento entre pessoas e organizações de modo a satisfazer as necessidades de ambos. Destaca também a citação de Chiavenato (2002, p. 122):

“[...] Tal ajustamento não se restringe apenas à satisfação das necessidades fisiológicas e de segurança - as chamadas necessidades vegetativas, mas envolve também a satisfação das necessidades sociais, de estima e de autor-realização - as chamadas necessidades superiores. Como a satisfação das necessidades superiores depende muito de outras pessoas, especialmente daquelas que ocupam posições de

autoridade, toma-se importante compreender a natureza do ajustamento ou desajustamento das pessoas.”

Independente do trabalho, dos recursos físicos, é preciso priorizar a qualidade de vida no trabalho, sempre pensando no bem-estar de todos da organização de modo a tornar o trabalho realizável (PINHEIRO; NEIVA; PEREIRA; SILVA, 2015).

2.3.2 Fadiga

Del Porto (1999 p. 6-11 apud TIOSSI, 2018), destaca a fadiga como um dos sintomas psíquicos da depressão. Reforça que o indivíduo pode relatar a fadiga persistente, mesmo sem esforço físico, e até as atividades mais leves exigem esforço substancial, além de serem realizadas de forma mais lenta.

Dejours, Abdourchelli e Jayet (1994 apud AMORINO, 2011), é perceptível que a organização do trabalho promoveu crescimento e produtividade para as organizações, mas também refletiu negativamente na saúde e na qualidade de vida do trabalhador, em virtude das longas horas de trabalho, causando fadiga mental e física e perdendo o sentido do trabalho.

Trazendo o tema para a empresa de call centers, as organizações precisam manter níveis altos de produtividade, porém para isso acontecer é preciso manter um pequeno "exército de reserva". Isso ocorre, em virtude do esgotamento que a operação exige com o passar do tempo. O operador quando inicia a atividade na empresa, apresenta altos índices de rendimento, há um forte investimento pessoal levado pelo sentimento de autossuperação. Porém, com o passar do tempo, a fadiga o esgotamento físico e psicológico, a impaciência e o aumento constante das metas refletem em queda da produtividade. Então para empresa é o sinal que o operador esgotou e precisa ser trocado (ROSENFELD, 2007).

A fadiga é considerada por diversos autores como um esgotamento físico e mental grave e crônico. É um fenômeno de difícil conceituação, por seu estado de desequilíbrio interno em virtude do sistema de relações do organismo, no qual muitas vezes a alteração de um sistema afeta os demais (OLIVEIRA; VIGANO; LUNARDELLI; CANÊO; JUNIOR, 2015). Segundo Oliveira, Marziale e Rozestraten (1995 p. 59-78 apud VIGANO, LUNARDELLI; CANÊO e GOULART JUNIOR, 2010), a fadiga pode atingir independente da faixa etária em relação a atividade executada por um período, gerando mal-estar, provoca alterações no estado psicossomático resultante de esforço físico e/ou mental vinculado às condições ambientais e psicológicas, individuais e de trabalho.

O ambiente de trabalho representa um papel fundamental de satisfação ou de insatisfação na vida do indivíduo que trabalha.

O ser humano vive num mundo de muitas exigências e dentre elas é o ambiente de trabalho, pois é nestes subsídios que se cumpre outras exigências como: condição social, ambiente familiar, círculo de amigos etc. Entretanto, porém quando não se atinge essas exigências, torna a pessoa vulnerável a um desajustamento e inadaptação psíquica com a sua realidade de vida, podendo gerar queda de produção, aumento do número de acidentes de trabalho, absenteísmo e aparecimento de doenças de origem psicossomática (CHAGAS, 1992).

É possível prevenir os estados de fadiga, é pertinente informar que não é o trabalho em si que é danoso, mas sim, a maneira de como ele é organizado (CHAGAS, 2016).

2.3.3 Monotonia

De acordo com Melo (2011 apud CHIAVENATO, 2004), as organizações podem elevar a satisfação profissional dos colaboradores desde que crie um ambiente descontraído, excluindo a rotina e monotonia, oferecendo salários justos, políticas de benefícios e oportunidades de promoções, são formas para aumentar a satisfação dos colaboradores da organização.

A monotonia, a fadiga e motivação são aspectos importantes que devem ser analisados na produtividade do colaborador. É fato que monotonia e a fadiga estão em todos os ambientes trabalho, entretanto podem ser controlados e substituídos por ambientes mais interessantes e motivadores. A monotonia é a reação do organismo a um ambiente pobre em estímulos, tendo como principais sintomas: sensação de fadiga, sonolência, morosidade e falta de atenção. Normalmente atividades prolongadas e repetitivas de baixa dificuldade tendem a aumentar a monotonia (MOTTA, 2009).

Ainda Motta (2009), destaca que a monotonia é avaliada por dois pontos de vista distinto. No ponto de vista psicológico, o colaborador exercerá sua função com maior satisfação, interesse e motivação se a função corresponde as capacidades e gostos do indivíduo. Em contrapartida, um colaborador que é exigido além da sua capacidade, não apresentará um bom rendimento. Já na visão da fisiologia, é preciso haver variações de excitação para que os órgãos dos sentidos sejam estimulados e ativem as estruturas do cérebro. Atividades repetitivas diminuem o nível de excitação do cérebro e baixa as reações do organismo.

O mundo do call center também não é diferente, é um tipo de trabalho estressante e com muita precariedade, por se tratar de natureza estática, repetitiva e monótona, acarreta surgimento das Lesões Musculoesqueléticas (LMERT), problemas auditivos e de visão.

Portanto, é importante para as e para os trabalhadores de contact center primarem pelas boas práticas ergonômicas no ambiente de trabalho (SEBASTIÃO, 2020).

2.3.4 Motivação

A palavra motivação (derivada do latim *motivus*, *move*, que significa mover) aponta o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento do indivíduo. O comportamento humano sempre é motivado (MAXIMIANO, 2000).

Segundo Chiavenato (2004), motivar os indivíduos a alcançar níveis elevados de desempenho é uma questão de sobrevivência das empresas em um mundo de negócios altamente mutável e competitivo. É o desempenho da organização que norteia o alcance dos objetivos globais e ao sucesso no mundo dos negócios. É nesse sentido, que se torna muito importante o estudo da motivação nas Organizações.

Já no ramo do call center, a motivação é uma das grandes preocupações no local de trabalho, um fenômeno contínuo para cada indivíduo. Entretanto, essa motivação dos colaboradores só será possível se atender as necessidades e seus objetivos de vida, dentro e fora da empresa (PACHECO, 2011).

Esse tema é bastante discutido entre os profissionais de administração, o comportamento motivado é algo almejado em qualquer empresa para que se possa alcançar a maior produtividade, mas o grande desafio é motivar os colaboradores, muitas vezes as organizações investem recursos e esforços de forma errada e acabam prejudicando ainda mais sua produtividade (PACHECO, 2011).

O clima organizacional existe a anos, como a preocupação com a motivação, satisfação e necessidades dos colaboradores (QUINIANGO, 2019). O grande desafio é estabelecer o equilíbrio num ambiente onde os funcionários se sintam bem para desempenhar suas funções, com a devida motivação, influências positivas e reconhecimento pelas atividades desempenhadas (QUINIANGO, 2019). Ele destaca que as organizações que têm um clima organizacional favorável atraem grandes profissionais e futuros talentos, pois estes saberão que seu trabalho será reconhecido e a certeza que terá um ambiente motivador que proporcione o crescimento no mercado de trabalho. São várias situações que influenciam o clima organizacional, como: motivação, os tipos de liderança, a comunicação entre outros.

É perceptível que a qualidade de vida proporcionada ao colaborador influencia na sua motivação, sendo assim não há organização com qualidade sem antes haver qualidade com os trabalhadores (ARAUJO, 2010).

2.3.5 Estresse no Trabalho

Mediante essa situação surgiu a Teoria do Estresse, nasce no contexto da explosão da produção e do consumo, embora com o passar do tempo tenha-se obtido avanços tecnológicos, ainda permanecem grandes desafios, como falta de motivação, desesperança, depressão, fadiga e estresse.

Pesquisas mostram que cerca de 70% da população sofre com estresse ocupacional, situações provadas devido ao excesso de atividades, muitas tarefas a ser executadas em pouco tempo, tanto pessoal como profissional, pressões e cobranças, desvalorização, podendo atingir qualquer pessoa. Então isso torna-se um problema para as organizações, pois se o trabalhador não estiver satisfeito, desmotivado e doente, dificilmente conseguirá dar o seu melhor, logo cabe as empresas investirem no bem-estar dos seus funcionários, pois conseqüentemente isso refletirá num comprometimento maior de seus colaboradores (SILVA; SALLES, 2016).

Em virtude da dificuldade no gerenciamento de tempo, pressão organizacional, pressão social e entre outros fatores, o estresse está infiltrado na vida do indivíduo afetando sua saúde mental. Juntando esses fatores mais a pandemia do coronavírus em 2020, uma saída encontrada foi o home office. Apesar do home office ter pontos positivos no quesito da gestão do tempo e da organização do trabalho, melhoria na qualidade de vida e familiar, há também desvantagens como não conseguir conciliar o trabalho com a vida doméstica, com a família e o sentimento de que nunca se acaba o trabalho. De acordo Morgenstern e Santos (2016 p. 11-24 apud SILVA, EIROZ e BELÉM, 2020), se não houver um equilíbrio entre vida pessoal e profissional, essa situação pode gerar estresse e doenças do trabalho como a depressão.

Uma área de trabalho que normalmente o estresse é presente são os operadores de call center, praticamente é o cartão de visita da empresa, estão em todos os seguimentos de comércio de produtos e serviços. Para Soares, Santos, Araújo, Leite e Nagamine (2014 apud REGO, 2008), relata que o operador de call center, fica entre 85% e 90% de sua carga horária diária de trabalho com atenção total no monitor, mouse e headsets e sempre com a presença de um superior cobrando o alcance das metas. Ter um ambiente desta forma inevitavelmente desenvolverá algum de tipo de sofrimento/doença. Diante das condições apresentadas de um ambiente de call center, é fundamental formular programas de Qualidade de Vida no Trabalho

visando o bem-estar dos operadores (SOARES; SANTOS; ARAÚLO; LEITE E NAGAMINE, 2014).

2.3.6 Trabalho Flexível

As relações de trabalho tornam-se cada vez mais complexas, essas mudanças no mundo do trabalho têm provado muitas reações no quesito flexibilização do trabalho. (RODRIGUES, 2014). Atkinson e Meager (1986 apud RODRIGUES, 2014, p. 779-788), classificam 4 tipos de flexibilidade do trabalho:

- I. Flexibilidade numérica externa, ajustamento da força de trabalho ao mercado externo;
- II. Flexibilidade numérica interna, ajustamento dos horários dos trabalhadores nas empresas;
- III. Flexibilidade funcional: uso de trabalhadores em diferentes atividades ou funções dentro da empresa para atender as demandas de produção;
- IV. Flexibilidade financeira ou de salários: salários não são definidos coletivamente e sim, individualmente ou em pequenos grupos.

Para Silva (2018 apud HARVEY, 1996), com a globalização da economia, impulsionado pela inovação tecnológico-científico-informacional, redesenha-se uma nova organização social imposta por um novo ritmo e produção das atividades humanas. Um exemplo dessa nova forma de trabalho é o home office, originado pela introdução do instrumental da informática e da telecomunicação: o computador de rede.

Diante de uma tendência de adaptabilidade e flexibilidade das relações de trabalho e da gestão de pessoas, o teletrabalho, em crescente expansão a nível mundial, se apresenta como uma alternativa ao clássico modelo de organização centralizada de produção. Essa flexibilidade passa a ser vista como um valor estrutural a serviço da sociedade (SILVA, 2018).

2.4 Análise Ergonômica do Trabalho

A análise ergonômica do trabalho (AET) busca aplicar os conhecimentos da ergonomia para analisar, diagnosticar e corrigir uma circunstância real de trabalho (IIDA, 2005). O método

é constituído em cinco etapas: análise da demanda, análise da tarefa, análise da atividade, diagnóstico e recomendações.

2.4.1 Análise da Demanda

Demanda é a descrição de um problema ou uma situação problemática que necessita uma ação ergonômica. Podem surgir de várias origens, tanto por parte da direção da empresa, como da parte dos funcionários e suas organizações sindicais. O objetivo é entender a natureza e a dimensão dos problemas apresentados para uma solução (IIDA, 2005).

2.4.2 Análise da Tarefa

Tarefa é um conjunto de objetivos prescritos, que devem cumprir. Um planejamento de trabalho que pode constar em documentos formais, como a descrição de cargos. De maneira informal, pode corresponder a certas expectativas gerenciais. A AET analisa as inconformidades entre aquilo que é prescrito do que que é executado, verdadeiramente (IIDA, 2005).

A análise da tarefa, refere-se aquilo o trabalhador deve realizar e quais condições ambientais, técnicas e organizacionais para esta realização, pode ser por intermédio de entrevistas entre empregador e empregado, além da análise da organização do trabalho e das características do posto de trabalho (VERGARA; SCHAPPO; SPEROTTO; ALVES, 2016).

2.4.3 Análise das Atividades

Análise da atividade refere-se ao desempenho do trabalhador, na execução de uma tarefa. É a forma de como o colaborador procede para atingir os objetivos que foram dados. A atividade é influenciada por fatores internos e externos. Internos, são as características do próprio indivíduo, como formação, experiência, idade, sexo etc., além de sua disposição momentânea, como motivação, vigilância sono e fadiga. Já os fatores externos envolvem a atividade que é executada, classificadas em três tipos principais: conteúdo do trabalho, organização do trabalho e meios técnicos (IIDA, 2005).

Avaliar o comportamento humano é fundamental quando se pretende explicar as ações realizada de uma pessoa no seu posto de trabalho. Quando se realiza uma atividade, é necessário que o corpo responda às suas solicitações de modo funcional. O indivíduo é analisado como um

subsistema vinculado a subsistemas de tarefas caracterizando-o homens-tarefas. (BRASILIO, 2008).

Análise da atividade contempla a observação do trabalho executado, através da observação das atividades mentais e físicas do colaborador. Atividades mentais relacionam-se aos níveis de detecção, discriminação e interpretação das informações, enquanto as atividades físicas envolvem os níveis de tomada de decisão e ação (FERREIRA; RIGHI, 2009).

2.4.4 Diagnóstico e Recomendações Ergonômicas

O diagnóstico visa identificar os motivos que ocasionam o problema descrito na demanda. Refere-se aos diversos fatores, relacionados ao trabalho e à organização, que influem na atividade de trabalho (IIDA, 2005).

Wachowicz (2013), o diagnóstico envolve coleta de dados/informações dos postos, das tarefas, dos ocupantes destes postos, considerando exigências físicas, cognitivas, psíquicas, emocionais e nutricionais.

Através da AET é possível identificar fatores do ambiente de trabalho que impactam a saúde física e mental dos colaboradores. Através das informações coletadas é possível fornecer subsídios para as adaptações e melhorias do ambiente físico e psicossocial, podendo proporcionar uma melhor produtividade mantendo a qualidade de vida dos funcionários (STICCA, 2017).

Já as recomendações ergonômicas, referem-se às providências a ser tomadas para solucionar o problema diagnosticado de forma clara com a descrição de todas as etapas necessárias para a solucionar o problema (IIDA, 2005).

O objetivo das recomendações ergonômicas é proporcionar ao posto de trabalho um local mais confortável e seguro à saúde do trabalhador, buscando sempre reduzir os impactos físicos e mentais da atividade do colaborador (PALHARES; SANTANA; DOUZA, 2019).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a pesquisa, conceituando as suas etapas, instrumentos utilizados, coleta e análise de dados. Através desse procedimento será possível fazer a escolha da metodologia para responder os possíveis problemas da pesquisa, cumprir os objetivos geral e específico e por fim as ferramentas utilizadas para resolução deles.

3.1 Abordagem da Pesquisa

Em função da problemática abordada, o estudo da pesquisa é predominantemente qualitativo. O objetivo é buscar ver a percepção dos operadores a respeito dos pontos que serão questionados sobre o trabalho em regime home office. Este tipo de abordagem é apropriado quando se preocupa em conhecer a realidade segundo a perspectiva dos participantes sem utilizar elementos estatísticos (ZANELLA, 2007).

A pesquisa qualitativa lida com interpretações das realidades sociais. É vista como um empreendimento autônomo de pesquisa, num contexto de programa de pesquisa com uma série de diferentes projetos (BAUER; GASKELL, 2008, p. 23-26).

Para Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa qualitativa está voltada a um aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização etc. É um método qualitativo de busca a entender o porquê das coisas, exprimindo o que convém a ser feito, pois os dados analisados são não-métricos e se valem de diferentes abordagens. O objetivo da amostra é produzir informações capaz de produzir novas informações. Por tanto, preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, mas centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais (GEHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 31-32).

3.1.2 Delineamento da Pesquisa

Visando alcançar os objetivos propostos usou-se a pesquisa descritiva, metodologia esta utilizada para levantar que descrevem a situação dos operadores de call center, conforme destaca Triviños (1987, p. 110) “o estudo descritivo pretende descrever "com exatidão" os fatos e fenômenos de determinada realidade”.

Para que a pesquisa tenha uma metodologia abordada adequada objetivando atingir os fins pretendidos, utilizou-se a pesquisa descritiva. De acordo com Zanella (2007, p. 34), "a

pesquisa descritiva procura conhecer a realidade estudada, suas características e seus problemas".

Para Gil (2008, p. 28), "a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou o estabelecimento de relações entre variáveis".

Para o trabalho utilizou-se pesquisa de campo, que de acordo com Oliveira Junior (2017), são "os dados obtidos nos locais onde ocorrem os fenômenos que serão objetos do estudo". Também foi realizado uma pesquisa aplicada, que de acordo com Almeida e Leite (2016, p. 4), "objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais". Para tanto foi realizado um estudo de caso junto a empresa Alfa em Florianópolis/SC na qual foi aplicado um questionário aos operadores de call center, o objetivo é analisar a as percepções dos funcionários sobre o trabalho home office.

De acordo com Andrade, Ruoff, Piccoli, Schmitt, Ferreira e Xavier (2017), estudo de caso é um método de pesquisa estruturado, podendo ser aplicado em diversas situações para contribuir com o conhecimento dos fenômenos individuais ou grupais. Esse método exige cuidados do pesquisador em explicar os procedimentos formais e reconhecer as limitações de estudo. Este método é apropriado quando se busca responder questões que expliquem circunstâncias de algum fenômeno social.

3.1.3 Sujeitos da Pesquisa

A pesquisa de campo foi realizada na operação de Call Center da empresa "Alfa". História da empresa, Em 1999, começava a trajetória da organização com a iniciativa inspiradora de melhorar a qualidade de vida das pessoas. Com a sede em Florianópolis, a empresa "Alfa" atende mais de 200 mil clientes em Santa Catarina, com mais de cinco mil profissionais de saúde e mais de mil e quinhentos estabelecimentos credenciados ao sistema.

A empresa "Alfa" facilita consultas médicas, exames laboratoriais, medicamentos, serviços de urgências, emergência domiciliar com UTI móvel, profissionais na área de odontologia, fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia e nutrição. Além destes serviços, a "Alfa" também oferece aquisição de seguros.

Os sujeitos de análise serão os operadores de call center conforme descrição dos respectivos cargos.

Cargo Operador de Telemarketing - SAC:

- ✓ Atender ligações de clientes que entram em contato através da central de

relacionamento; tirando dúvidas dos clientes, atendendo as solicitações dentre outros;

- ✓ Transferir clientes receptivos para pesquisa de avaliação de atendimento;
- ✓ Realizar a tentativa de retenção em TODAS as solicitações de cancelamento dos clientes, seguindo as regras e orientações nos materiais de apoio;
- ✓ Realizar os registros via sistema, conforme treinamentos e manuais;
- ✓ Realizar ligações ativas para as ligações abandonadas do dia e dos dias anteriores, a fim de atender os clientes que não puderam ser atendidos quando ligou;
- ✓ Realizar ligações ativas para base, conforme demanda da equipe de liderança, para fazer relacionamento com cliente, atualizar dados, atualizar forma de pagamento, dentre outros;
- ✓ Realizar revisões conforme solicitado pela auditoria;
- ✓ Realizar as transferências de ligações para outros setores da empresa e fornecedores;
- ✓ Participar das preleções, treinamentos e reciclagens sugeridas pela empresa;
- ✓ Atividade principal: Atender ligações de clientes que entram em contato através da central de relacionamento; tirando dúvidas dos clientes, atendendo as solicitações dentre outros;

Cargo operador de Telemarketing - Vendas:

- ✓ Entrar em contato com possíveis clientes através do mailing fornecido pela empresa, para apresentar, argumentar e finalizar a venda com o cliente;
- ✓ Realizar as tabulações corretas no sistema do discador automático, para fins de controle e indicadores;
- ✓ Realizar o cadastro das vendas do cliente no sistema de forma correta;
- ✓ Realizar a auditoria com os clientes conforme consta no sistema;
- ✓ Realizar revisões conforme solicitado pela auditoria;
- ✓ Receber ligações receptivas de clientes interessados em comprar o plano;
- ✓ Atender e enviar mensagens para clientes através de whats a fim de finalizar a venda;
- ✓ Realizar os registros via sistema, conforme treinamentos e manuais;
- ✓ Participar das preleções, treinamentos e reciclagens sugeridas pela empresa.
- ✓ Atividade principal: Entrar em contato com possíveis clientes através do mailing fornecido pela empresa, para apresentar, argumentar e finalizar a venda com o cliente.

Cargo Operador de Telemarketing – Cobrança:

- ✓ Entrar em contato com clientes através do mailing fornecido pela empresa, para se

relacionar o cliente, regularizar a forma de pagamento e realizar o acordo do atrasado;

- ✓ Realizar as tabulações corretas no sistema do discador automático, para fins de controle e indicadores;
- ✓ Realizar o lançamento do acordo no sistema;
- ✓ Realizar os registros via sistema, conforme treinamentos e manuais;
- ✓ Realizar a auditoria com os clientes conforme consta no sistema;
- ✓ Realizar revisões conforme solicitado pela auditoria;
- ✓ Receber ligações receptivas de clientes interessados em negociar;
- ✓ Atender e enviar mensagens para clientes através de whats a fim de finalizar o acordo;
- ✓ Participar das preleções, treinamentos e reciclagens sugeridas pela empresa.
- ✓ Atividade principal: Entrar em contato com clientes através do mailing fornecido pela empresa, para se relacionar o cliente, regularizar a forma de pagamento e realizar o acordo do atrasado.

Cargo operador de Telemarketing – Agendamento:

- ✓ Atender ligações de clientes que entram em contato através da central de agendamento; tirando dúvidas dos clientes, atendendo as solicitações dentre outros;
- ✓ Realizar os agendamentos de consultas através do sistema;
- ✓ Realizar os registros via sistema, conforme treinamentos e manuais;
- ✓ Realizar ligações ativas para as ligações abandonadas do dia e dos dias anteriores, a fim de atender os clientes que não puderam ser atendidos quando ligou;
- ✓ Realizar a confirmação da agenda de todas as consultas, exames e procedimentos;
- ✓ Realizar o cancelamento da agenda conforme demanda da liderança;
- ✓ Realizar ligações ativas para base “Alfa”, a fim de ofertar os serviços da clínica para os clientes;
- ✓ Realizar as transferências de ligações para outros setores da “Alfa” se necessário, como por exemplo cobrança, vendas, retenção;
- ✓ Atender e enviar mensagens para clientes através de whats a fim de realizar os atendimentos, agendamento, confirmação e cancelamento da agenda;
- ✓ Participar das preleções, treinamentos e reciclagens sugeridas pela empresa;
- ✓ Principal atividade: Atender ligações de clientes que entram em contato através da central de agendamento. E realizar os agendamentos de consultas através do sistema.

3.1.4 Plano de Coleta, Tratamento e Análise de Dados

A coleta de dados consiste no ato de pesquisar, juntar documentos e provas, procurar informações sobre um determinado tema ou conjunto de temas correlacionados e agrupá-las de forma a facilitar uma posterior análise. Nesta pesquisa foram utilizados dados oriundos de fontes primárias e secundárias. Procurou-se para realização da pesquisa estudos literários específicos como forma de instruir o pesquisador sobre o respectivo tema. A partir do material bibliográfico, optou-se realizar um questionário aos operadores de call center aplicando um questionário utilizando a escala Likert.

. A escala de Likert, foi criada em 1932 por Rensis Likert, esse método solicita que os entrevistados indiquem seu grau de concordância ou discordância com declarações relativas às atitudes que está sendo medida. É uma escala de resposta psicométrica utilizada comumente em questionários.

É uma das escalas mais confiáveis e populares, como forma de medir as atitudes ou comportamento de alguém, usando opções de resposta que variam de um extremo a outro. Através dos dados obtidos do questionário da pesquisa analisa-se a escala final de Likert a partir de alguns critérios, "considerando que a escala construída, tem X afirmações e que o conjunto de números na qual irá se atribuir os valores a cada variável será de 1, 2, 3, 4 e 5, então o valor máximo da escala chegará a $X \times 5 = Y$, e o valor mínimo será de $X \times 1 = X$ " (FIALHO; DIAS; REGO, 2015).

Após a coleta dos dados por meio da aplicação do questionário junto aos operadores, realizou-se o tratamento e análise dos dados da seguinte forma:

- a) Participantes: foram entrevistados 15 colaboradores, sendo 13 mulheres e 2 homens.
- b) Material e instrumentos: foi aplicado um questionário junto aos operadores utilizando a ferramenta Google Forms.
- c) agrupamento de dados;
- d) processamento de dados; e
- e) análise dos dados sob a ótica, predominantemente, descritivo-qualitativa.

4 RESULTADOS

Neste capítulo aborda-se a descrição do ambiente da pesquisa e os dados obtidos através do questionário respondido pelos operadores de call center. A análise serve para comparar os dados bibliográficos com os dados obtidos pelo questionário.

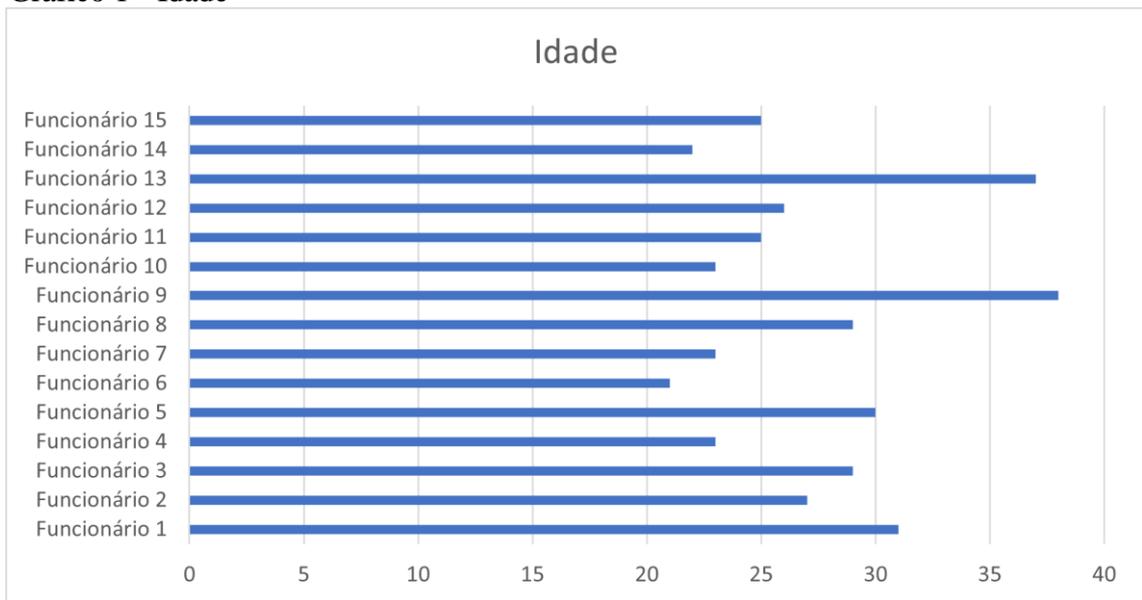
4.1 A percepção dos operadores de call center sobre fatores humanos e ambientais do trabalho

É comum encontrar nas centrais de atendimento uma constante pressão por produção com rigoroso controle e divisão de tarefas, conseqüentemente essa sobrecarga acaba afetando a saúde dos operadores como desordens físicas, psíquicas, emocionais e sociais (SOUZA, 2012). Então, esta seção serve para comparar as informações contidas no referencial teórico com os dados obtidos no questionário. Nos gráficos os números de 1 a 15 correspondem ao número dos respondentes.

4.1.1 Perfil dos respondentes

Na **questão 1** onde questionou-se “idade”, percebe-se no gráfico 1, 12 operadores estão na faixa etária de 20 a 29 anos e 3 na faixa etária de 30 a 40 anos. O gráfico mostra que a maioria dos operadores tem um perfil jovem, logo entende-se que é uma oportunidade para pessoas que buscam o primeiro emprego, principalmente para aquelas sem experiência e que possuem pouca qualificação. Atrelando a este assunto, Essert (2018) destaca a importância do primeiro emprego, pois trata-se de uma experiência marcante e pode ajudar na definição do futuro dos jovens.

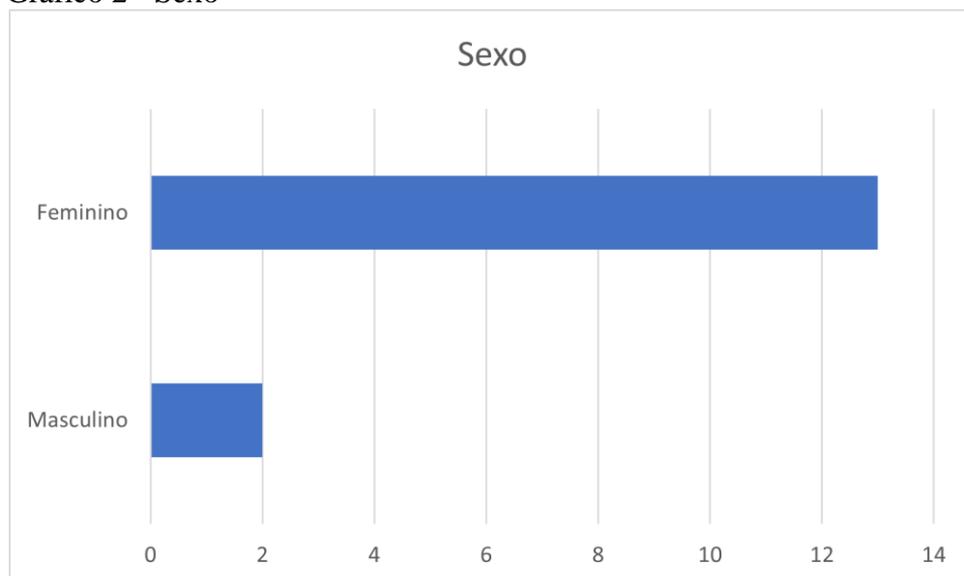
Gráfico 1 - Idade



Fonte: Elaborado pelo autor.

A **questão 2**, aponta que dos 15 entrevistados, 13 são mulheres e 2 são homens. Esses dados demonstram que a maioria dos operadores deste call center da empresa “Alfa” é composta por mulheres. Inclusive Campos (2019) traz algumas situações que favorecem as mulheres como: normalmente as cordas vocais são mais suaves e isso facilita a comunicação; uma voz mais suave permite que o a pessoa que está do outro lado da linha permaneça calmo, paciente ao que é falado, gerando assim uma sensação de empatia entre as partes.

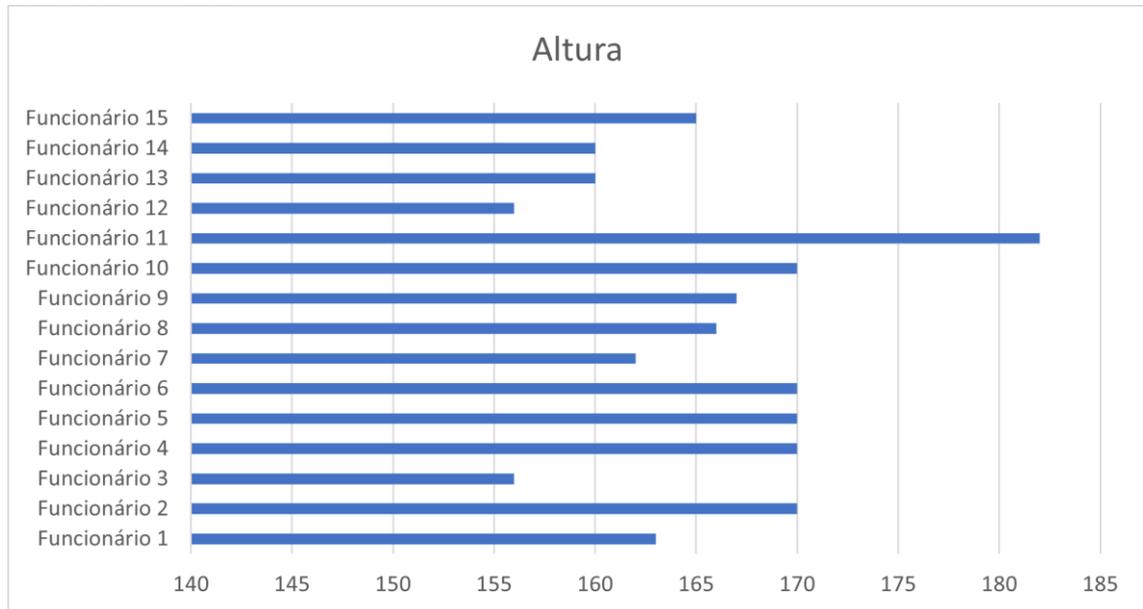
Gráfico 2 - Sexo



Fonte: Elaborado pelo autor.

Na **questão 3**, foi solicitado a altura os operadores e apresentou-se os seguintes resultados:

Gráfico 3 - Altura



Fonte: Elaborado pelo autor.

Na **questão 4** quando questionado o peso, após fazer o cruzamento desse dado com as respectivas idades, é possível constatar que 8 operadores estão acima do peso de acordo com o cálculo do Índice de Massa Corporal ($\text{Peso}/\text{Altura}^2$) (Gráfico 01).

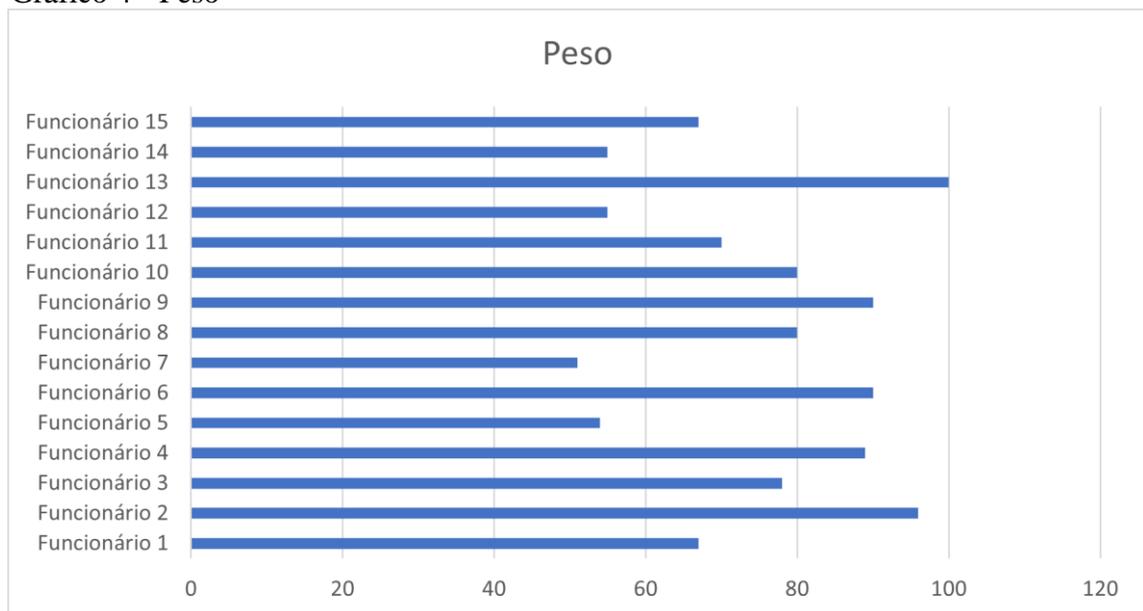
Figura 2- Índice de Massa Corporal

IMC	Classificação
abaixo de 18,5	abaixo do peso
entre 18,6 e 24,9	Peso ideal (parabéns)
entre 25,0 e 29,9	Levemente acima do peso
entre 30,0 e 34,9	Obesidade grau I
entre 35,0 e 39,9	Obesidade grau II (severa)
acima de 40	Obesidade III (mórbida)

Fonte: ROSEWOOD, 2015.

Levando em consideração que o trabalho de call center é realizado de maneira sentada sem muitos movimentos, como estes colaboradores estão em regime de home office, tende ser mais fácil o acesso a comida “mais vezes”, isso pode contribuir para aumento de peso, já que na empresa isso não seria possível, por haver horário regrado para o momento da alimentação.

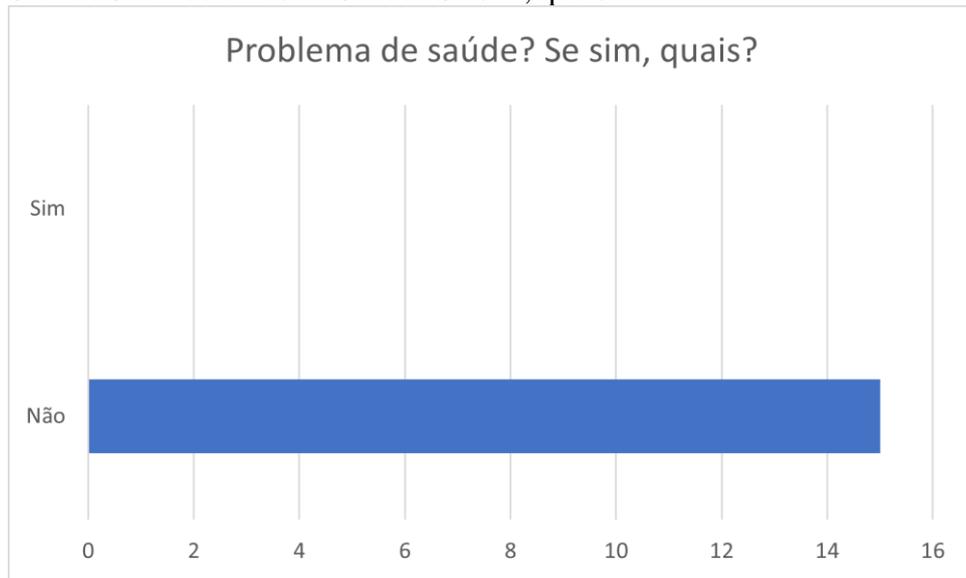
Gráfico 4 - Peso



Fonte: Elaborado pelo autor.

Na **questão 5**, quando questionado se possui algum problema de saúde, todos responderam que não.

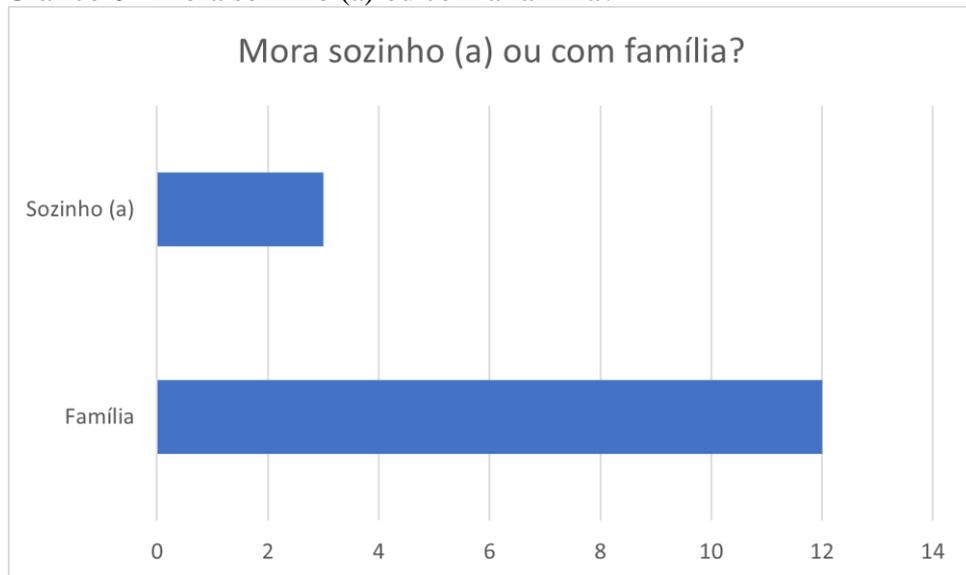
Gráfico 5 - Problemas de Saúde? Se sim, quais?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação a **questão 6**, quando questionado se “mora sozinho (a) ou com família”, 12 responderam que sim e 3 não.

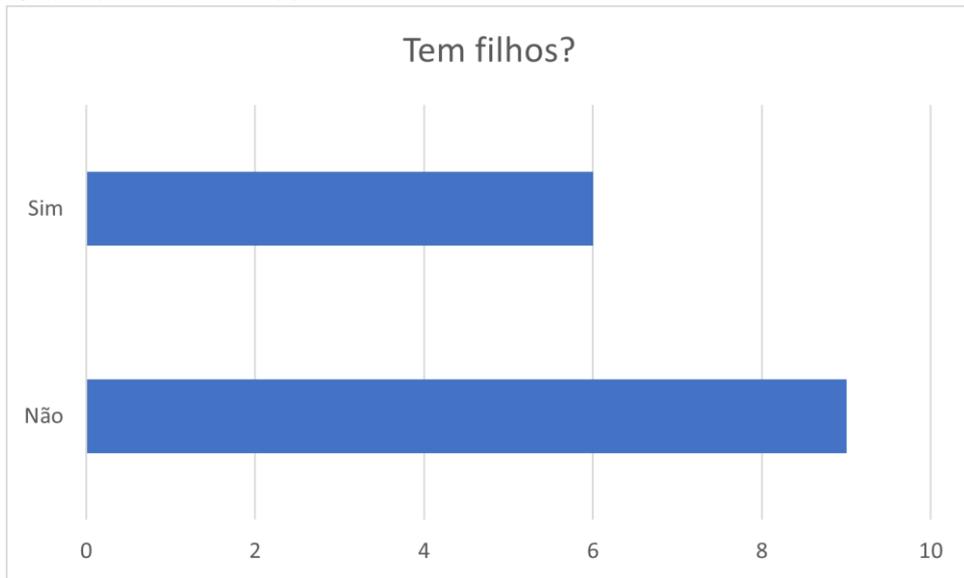
Gráfico 6 - Mora sozinho (a) ou com a família?



Fonte: Elaborado pelo autor.

No tocante a **questão 7** foi questionado se o operador tem filhos, 9 responderam que não e 6 responderam que sim.

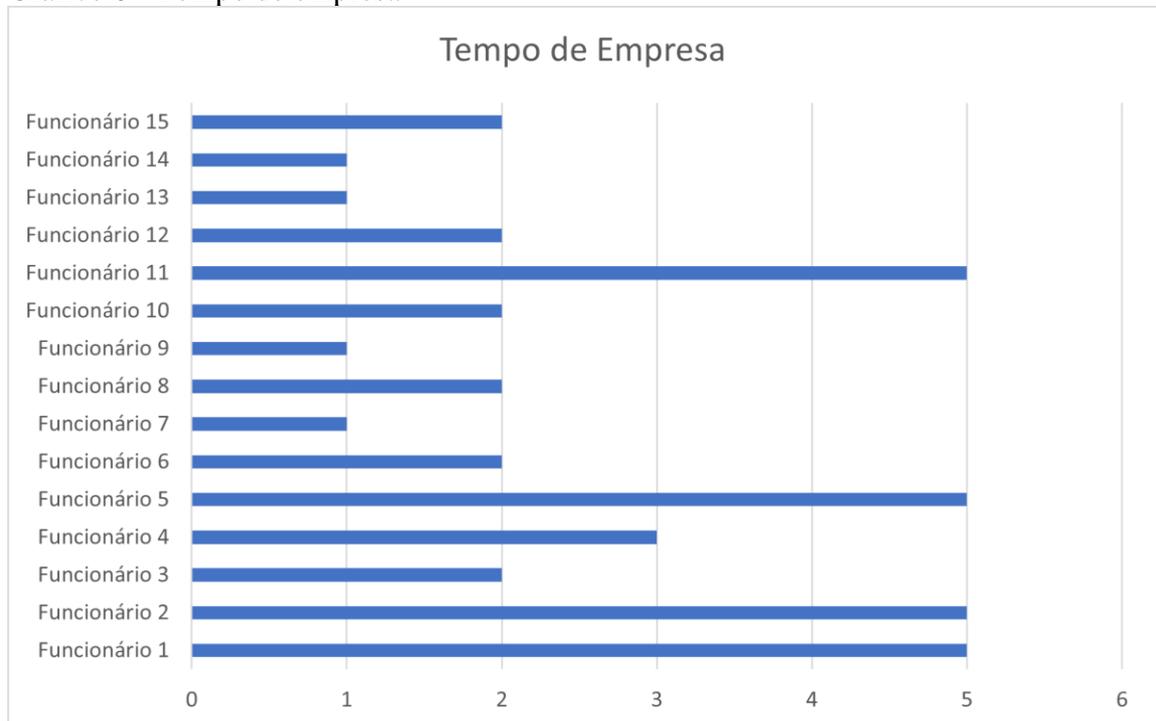
Gráfico 7 - Tem filhos?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Já na **questão 8**, quando questionados o tempo de empresa verificou-se que 6 operadores possuem dois anos de empresa, 4 possuem um ano de empresa, 4 possuem cinco anos de empresa e 1 possui três anos de empresa.

Gráfico 8 - Tempo de empresa



Fonte: Elaborado pelo autor.

4.1.2 Trabalho em Home Office

Para este item as respostas do questionário referem-se: mobiliário e equipamentos, biomecânicos, ambientais, organizacionais e avaliação da dor.

a) Mobiliário e Equipamentos

Na **questão 9**, quando questionado se “o monitor de vídeo e o teclado estão apoiados em superfícies adequadas”, percebe-se que 11 concordam totalmente, 2 concordam parcialmente, 1 discorda parcialmente e 1 discorda totalmente. Diante das respostas apresentadas, a maioria tem uma percepção positiva.

Gráfico 9 - O monitor de vídeo e o teclado estão apoiados em superfícies adequadas?

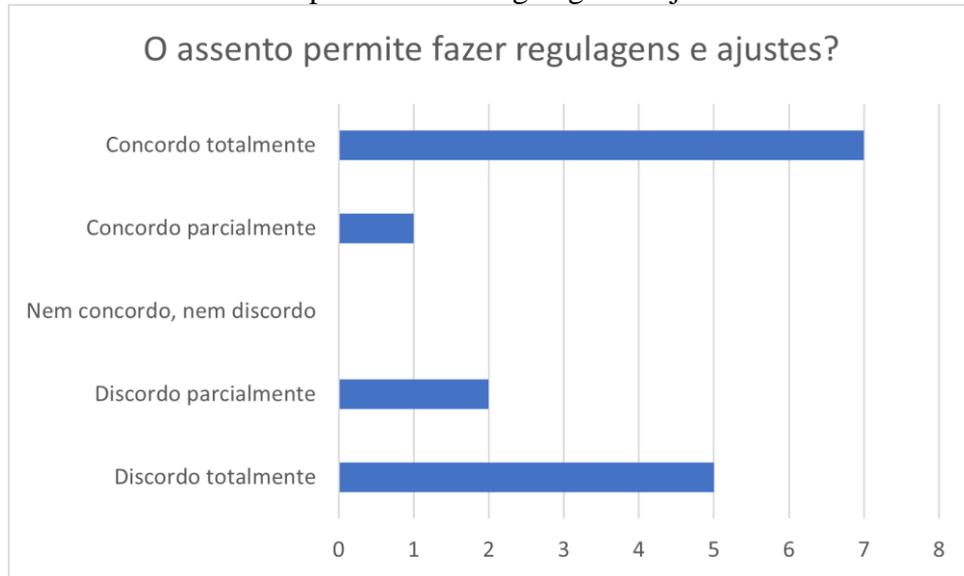


Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação a **questão 10**, quando questionado se “o se o assento permite fazer ajustes”, percebe-se que 7 concordam totalmente, 5 discordam totalmente, 2 discordam parcialmente e 1 concorda parcialmente.

Observa-se que a partir da classificação dos itens pelo grau de insatisfação e satisfação, tecnicamente há um equilíbrio nas respostas, portanto, precisa-se ter atenção maior nesse quesito tendo em vista que a postura é fundamental para a exercer as funções do cargo. Aliás, a NR 17 destaca que para atender ao requisito mínimo de conforto o assento precisa ser “ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida”.

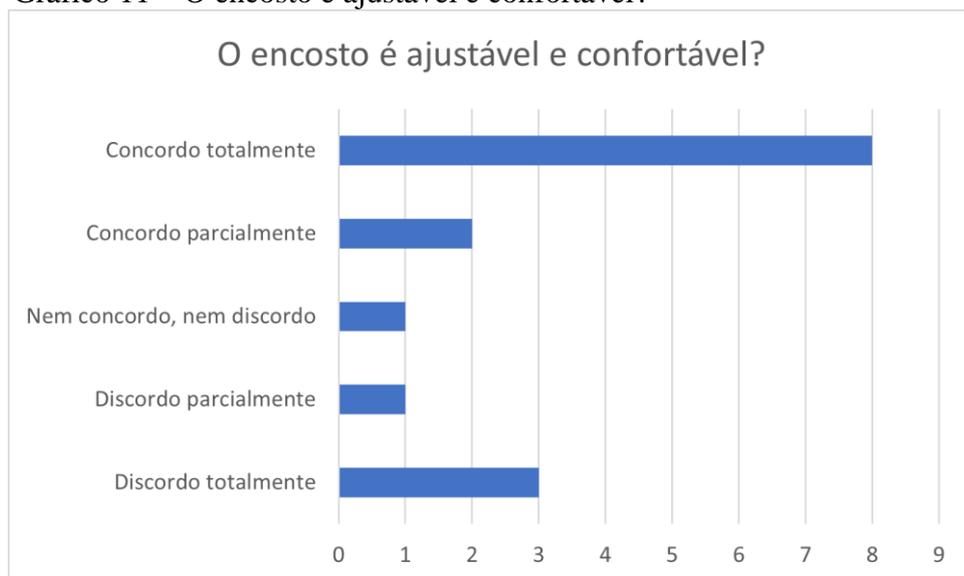
Gráfico 10 – O assento permite fazer regulagens e ajustes?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Na **questão 11**, quando questionado se “o encosto é ajustável e confortável”, percebe-se que 8 concordam totalmente, 3 discordam totalmente, 2 concordam parcialmente, 1 discorda parcialmente e 1 não concorda e nem discorda. Consta na NR 17, que o encosto precisa ser ajustável para proteger a região lombar. Analisando as respectivas respostas onde a maioria responde que concorda, entende-se que organização atende consideravelmente este requisito.

Gráfico 11 – O encosto é ajustável e confortável?

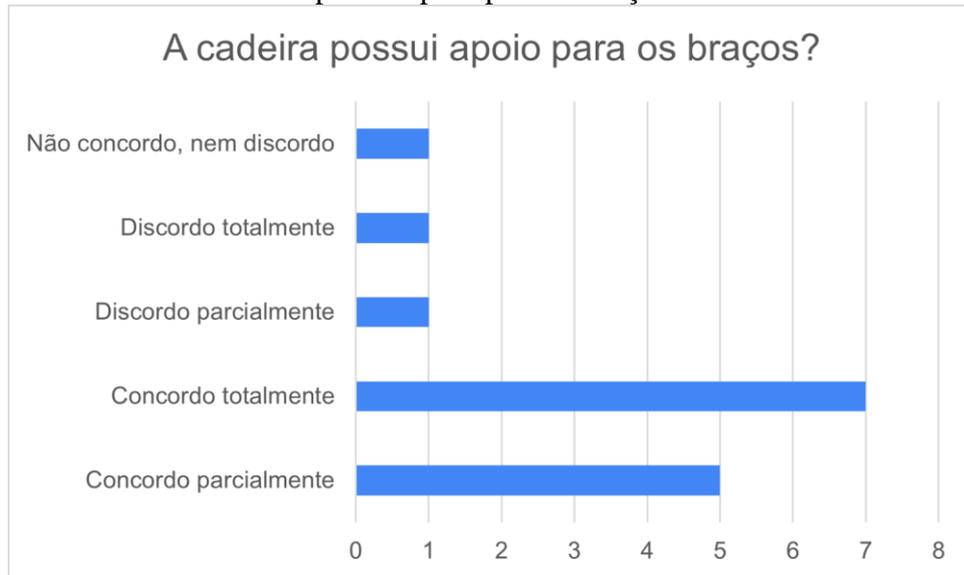


Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação a **questão 12**, quando questionado se “a cadeira possui apoio para os

braços”, percebe-se que 7 concordam totalmente, 5 concordam parcialmente, 1 não concorda e nem discorda, 1 discorda parcialmente e 1 discorda totalmente. Analisando as respectivas respostas onde a maioria responde que concorda, parece ser um indicativo de que a empresa “Alfa” atende a mais um requisito que a NR 17 exige, a cadeira precisa ter apoio para os braços.

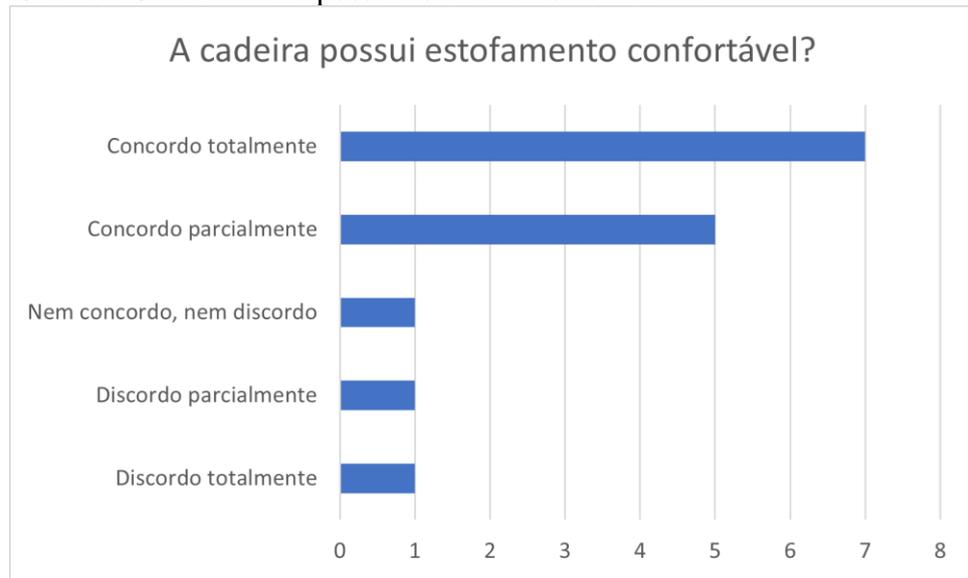
Gráfico 12 – A cadeira possui apoio para os braços?



Fonte: Elaborado pelo autor.

No tocante a **questão 13**, quando questionado se “a cadeira possui estofamento confortável”, percebe-se que 7 concordam totalmente, 5 concordam parcialmente, 1 não concorda e nem discorda, 1 discorda parcialmente e 1 discorda totalmente. Analisando as respectivas respostas onde a maioria responde que concorda, entende-se que a empresa “Alfa” atende a mais um requisito da NR 17.

Gráfico 13 – A cadeira possui estofamento confortável?



Fonte: Elaborada pelo autor.

Diante das respostas das questões da 2 até a 5, de um modo geral a cadeira parece observar as exigências da NR 17, porém, um ponto apenas para se observar seria a questão do ajuste do assento, tendo em vista que quase a metade dos entrevistados discordaram que o assento é ajustável.

Em relação a **questão 14**, quando questionado se a “mesa de trabalho comporta todos os equipamentos necessário para o trabalho”, percebe-se que 14 concordam totalmente e 1 concorda parcialmente. Analisando as respectivas respostas onde todos responde que concorda, entende-se que a empresa “Alfa” atende a mais um requisito da NR 17.

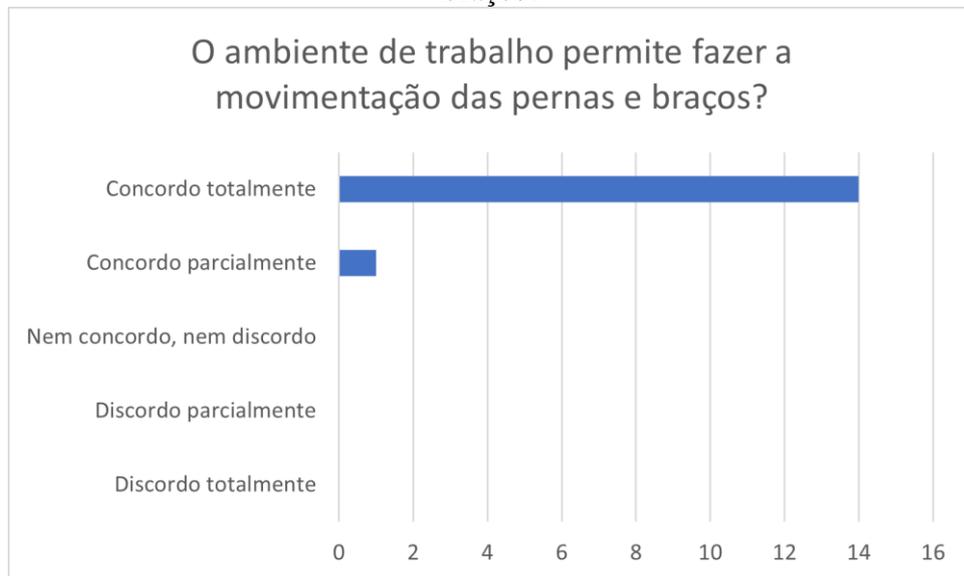
Gráfico 14 - A mesa de trabalho comporta todos os equipamentos necessários?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação a **questão 15**, quando questionado se “o ambiente de trabalho permite fazer a movimentação das pernas e braços” percebe-se que 14 concordam totalmente e 1 concorda parcialmente.

Gráfico 15 - O ambiente de trabalho permite fazer a movimentação das pernas e braços?



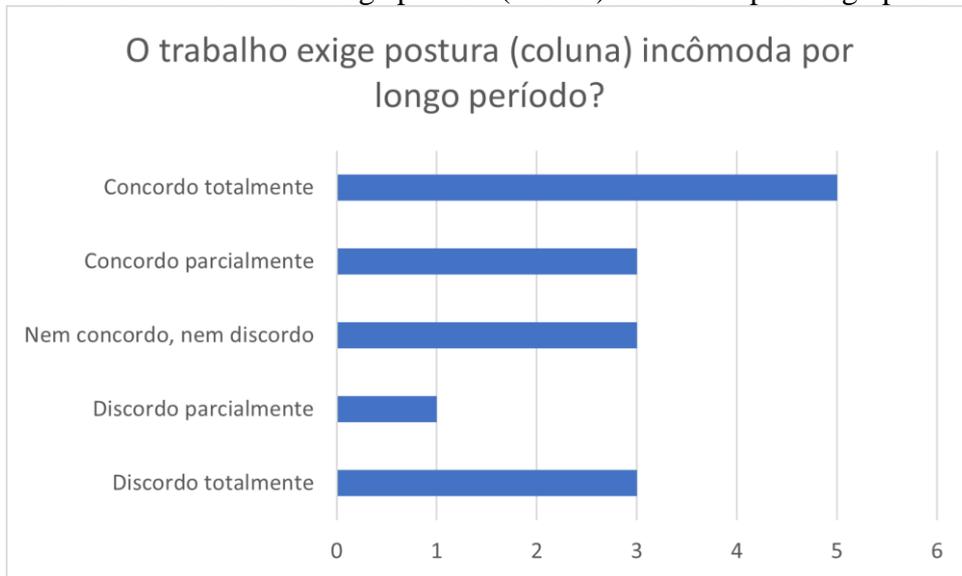
Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir das respostas, parece ser um indicativo de que a empresa “Alfa” atende a mais um requisito que a NR 17 exige, para atividades sentadas é preciso ter espaço para movimentação de braços e pernas.

b) Biomecânicos

No tocante a **questão 16**, quando questionado se “o trabalho exige postura (coluna) incômoda por longo período”, percebe-se que 5 responderam que concordam totalmente, 3 concordam parcialmente, 3 não concordam e nem discordam, 3 discordam totalmente e 1 discorda parcialmente.

Gráfico 16 - O trabalho exige postura (coluna) incômoda por longo período?

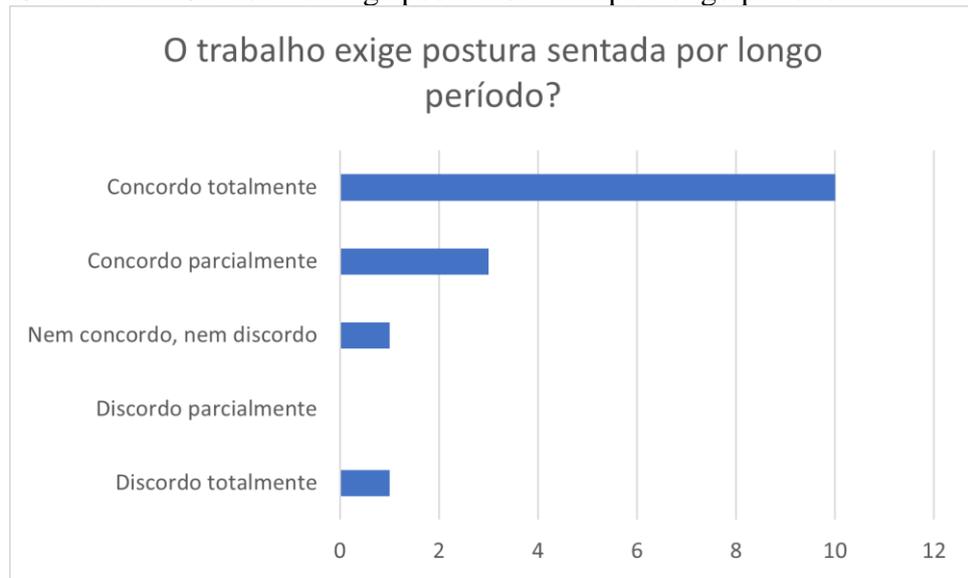


Fonte: Elaborado pelo autor.

De acordo com Pizyblski, Xavier, Oliveira, Torres e Gorski (2014), "o controle da postura ereta e a estabilidade intersegmentar são essenciais para a realização de atividades da vida diária e na prevenção de lesões".

A **questão 17**, quando questionado se “o trabalho exige postura sentada por longo período”, percebe-se que 10 responderam que concordam totalmente, 3 concordam parcialmente, 1 nem concorda e nem discorda e 1 discorda totalmente.

Gráfico 17 - O trabalho exige postura sentada por longo período?

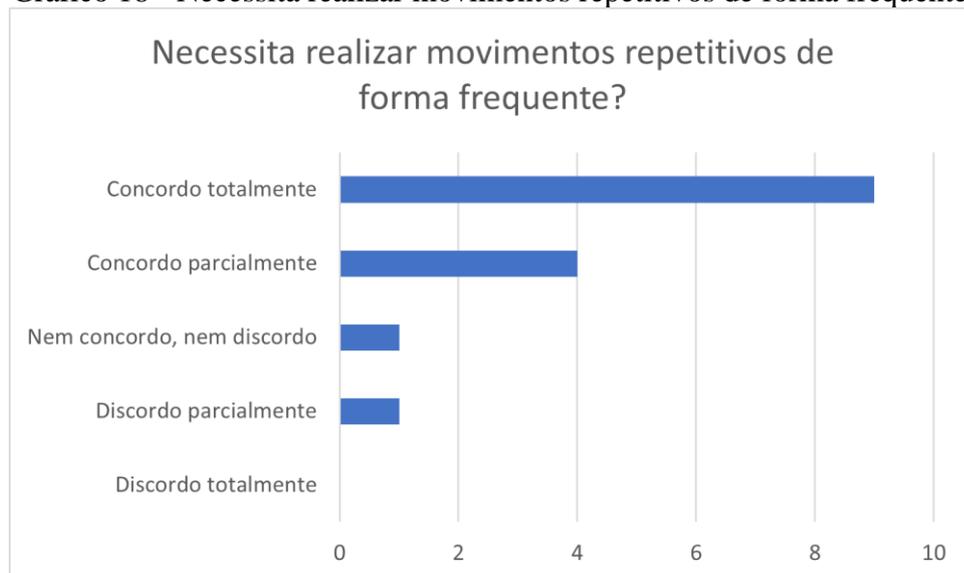


Fonte: Elaborado pelo autor.

A postura sentada por longo período pode acarretar problemas de saúde como dores na lombar e doenças musculoesqueléticas caso o posto de trabalho não esteja bem concebido (PIZYBLSKI; XAVIER; OLIVEIRA; TORRES; GORSKI, 2014).

Na **questão 18**, quando questionado se “necessita realizar movimentos repetitivos de forma frequente”, percebe-se que 9 responderam que concordam totalmente, 4 concordam parcialmente, 1 não concorda e nem discorda e 1 discorda totalmente.

Gráfico 18 - Necessita realizar movimentos repetitivos de forma frequente?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Movimentos repetitivos durante longo período também podem acarretar problemas

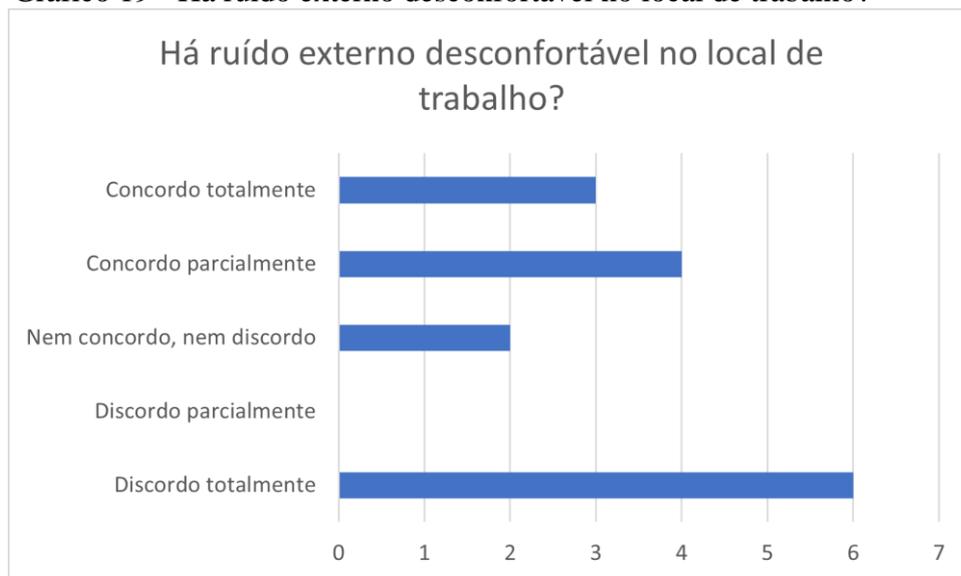
como desconfortos musculoesqueléticos e dores (PIZYBLSKI; XAVIER; OLIVEIRA; TORRES; GORSKI; 2014).

Diante das respostas apresentadas no quesito biomecânica, um único ponto a destacar é que alguns operadores relataram incômodo com sua postura (coluna), então é importante a empresa "Alfa" estar atenta a esse alerta como forma de prevenir eventuais lesões dos seus colaboradores.

c) Ambientais

Em relação a **questão 19**, quando questionado se há ruído externo no local de trabalho, percebe-se que 6 discordam totalmente, 4 concordam parcialmente, 3 concordam totalmente e 2 não concordam e nem discordam.

Gráfico 19 - Há ruído externo desconfortável no local de trabalho?

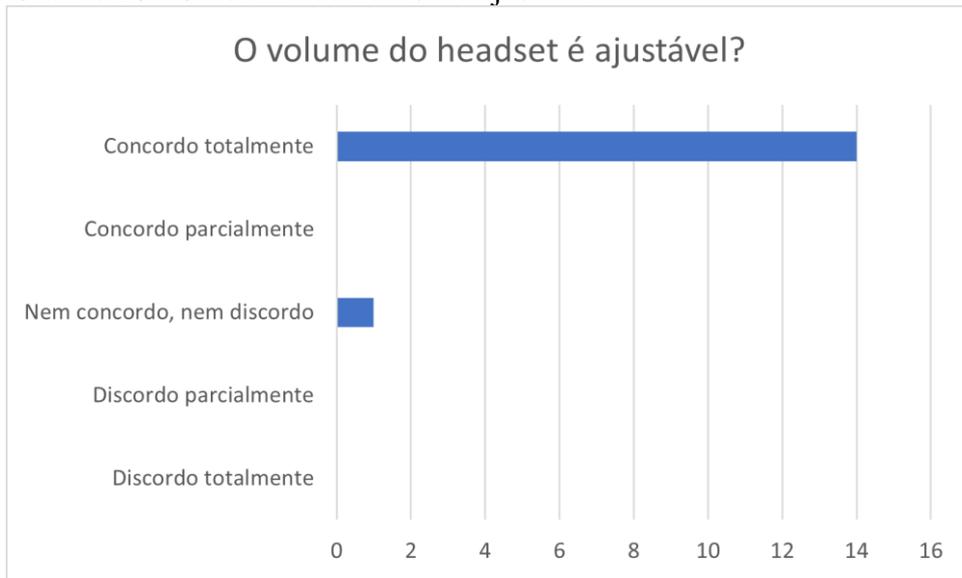


Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir das respostas dos entrevistados, é possível identificar que a maioria ressaltou a existência de ruído, logo é preciso cuidado, pois conforme já citado neste trabalho, "ruído é considerado um som capaz de causar uma sensação indesejável para o trabalhador" (PEIXOTO; 2011, p. 128).

No tocante a **questão 20**, quando questionado se "o volume do headset é ajustável", 14 concordam totalmente e 1 nem concorda e nem discorda.

Gráfico 20 - O volume do headset é ajustável?

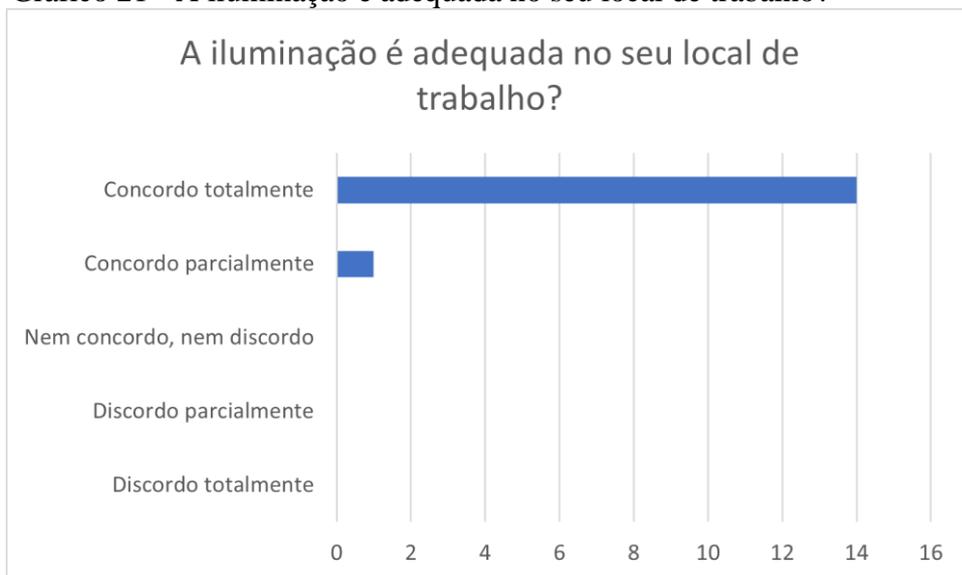


Fonte: Elaborado pelo autor.

As respostas demonstram que a empresa oferece o equipamento adequado para o operador exercer sua função conforme exige a NR 17: “permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro”.

A **questão 21**, quando questionado se “a iluminação é adequada no ambiente de trabalho”, percebe-se que 14 responderam que concordam totalmente e 1 concorda parcialmente. De acordo com as respostas do gráfico 21, percebe-se que o fator iluminação não é problema para a execução da função.

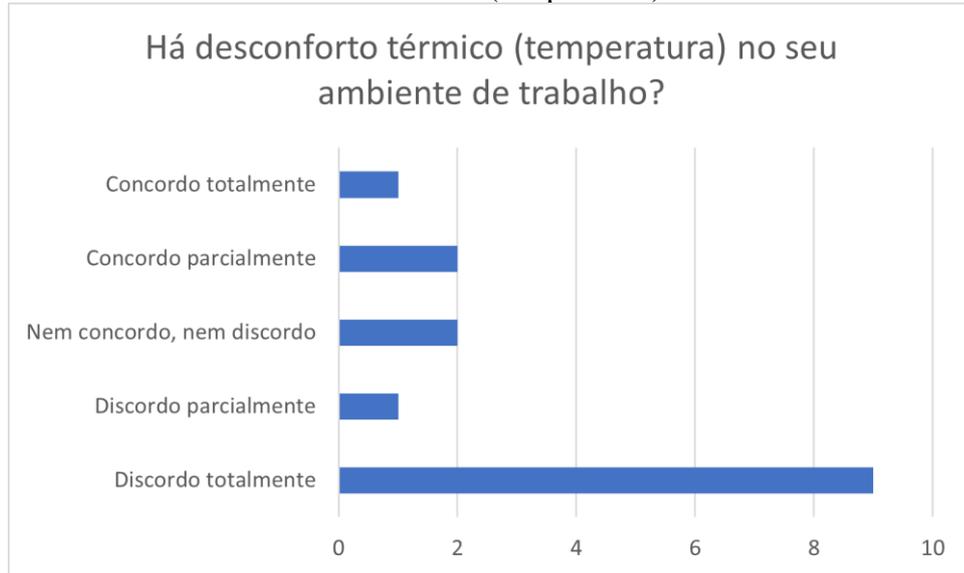
Gráfico 21 - A iluminação é adequada no seu local de trabalho?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Na **questão 22**, quando questionado se “há desconforto térmico (temperatura) no ambiente de trabalho”, percebe-se que 9 responderam que discordam totalmente, 2 nem concordam e nem discordam, 1 discorda parcialmente e 1 concorda totalmente. Diante dos fatos apresentados, percebe-se que o fator temperatura não interfere no posto de trabalho.

Gráfico 22 - Há desconforto térmico (temperatura) no seu ambiente de trabalho?

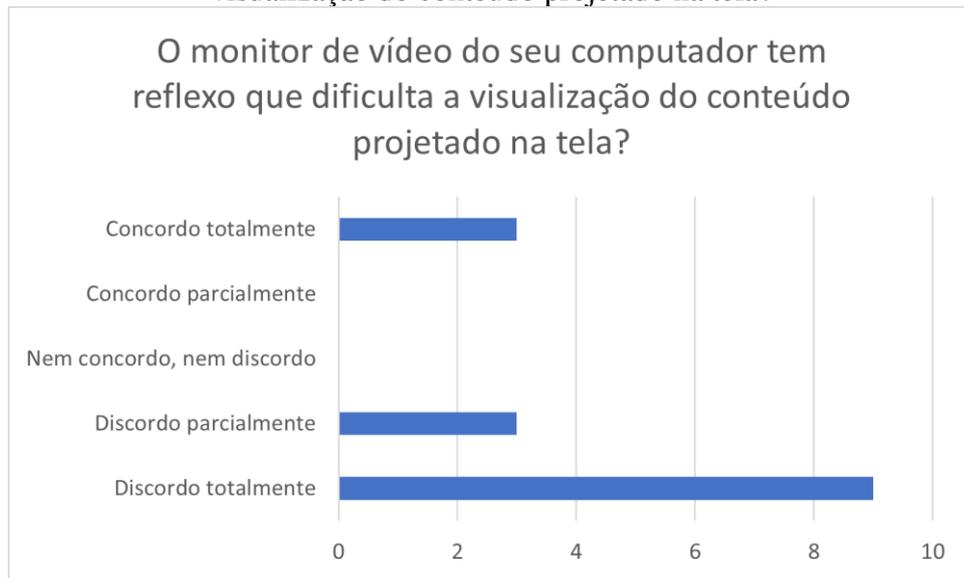


Fonte: Elaborado pelo autor.

A NR 17 também traz referências em relação a temperatura, “de forma a reduzir riscos aos colaboradores no exercício de suas tarefas e dentro desta norma instrui que o índice de temperatura efetiva deve estar entre 20° e 23°C”.

Em relação a **questão 23**, quando questionado se “há reflexo no monitor de vídeo”, percebe-se que 9 responderam que discordam totalmente, 2 discordam parcialmente e 2 concordam totalmente.

Gráfico 23 - O monitor de vídeo do seu computador tem reflexo que dificulta a visualização do conteúdo projetado na tela?



Fonte: Elaborado pelo autor.

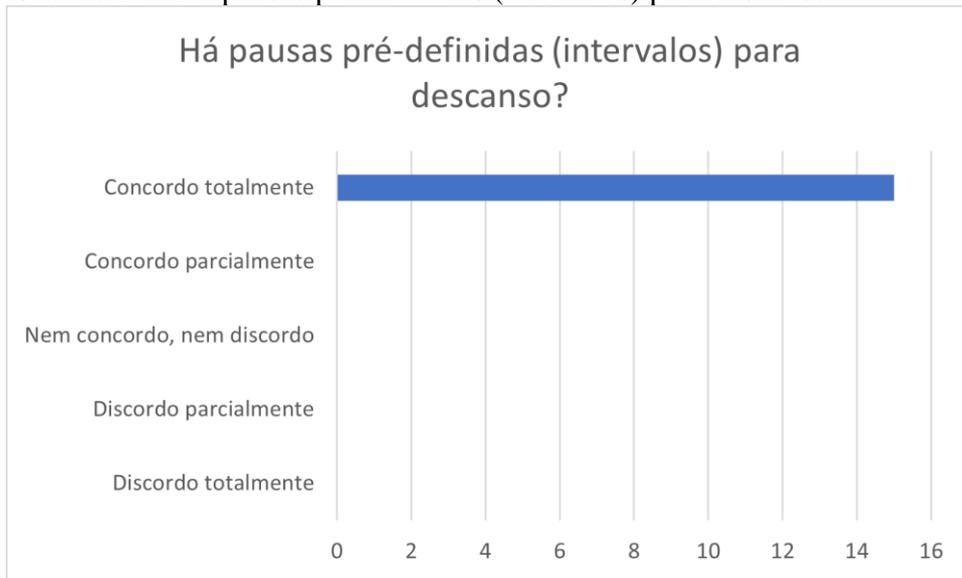
A NR 17 destaca que a fim de reduzir riscos ao colaborador, “a iluminação precisa ser adequada de forma uniformemente distribuída e difusa, evitando ofuscamentos, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos”.

Em relação as respostas apresentadas no quesito ambientais, um ponto a destacar é o ruído, percebe-se que essa situação é muito comum no teleatendimento, cabe ao colaborador se cuidar para não ocorrer eventuais problemas com perda de audição.

d) Organizacionais

No tocante a **questão 24**, quando questionado se “há pausas pré-definidas (intervalos) para descanso”, os 15 (todos) responderam que concordam totalmente.

Gráfico 24 - Há pausas pré-definidas (intervalos) para descanso?



Fonte: Elaborado pelo autor.

A **questão 25**, quando questionado se o “ritmo de trabalho é intenso”, percebe-se que 5 responderam que nem concordam e nem discordam, 4 concordam parcialmente, 3 discordam totalmente, 2 concordam totalmente e 1 discorda totalmente. De acordo com as respostas do gráfico 25, verifica-se que as respostas foram variadas, neste caso não sendo possível chegar a uma conclusão.

Gráfico 25 - O ritmo do seu trabalho é intenso?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Para TAVARES (2017), o engajamento em um trabalho intenso acarreta consequências imediatas como cansaço, e problemas de saúde.

Na **questão 26**, quando questionado se “consegue cumprir as tarefas dentro do horário de expediente” os 15 (todos) responderam que concordam totalmente.

Gráfico 26 - Consegue cumprir as tarefas dentro do horário de expediente?

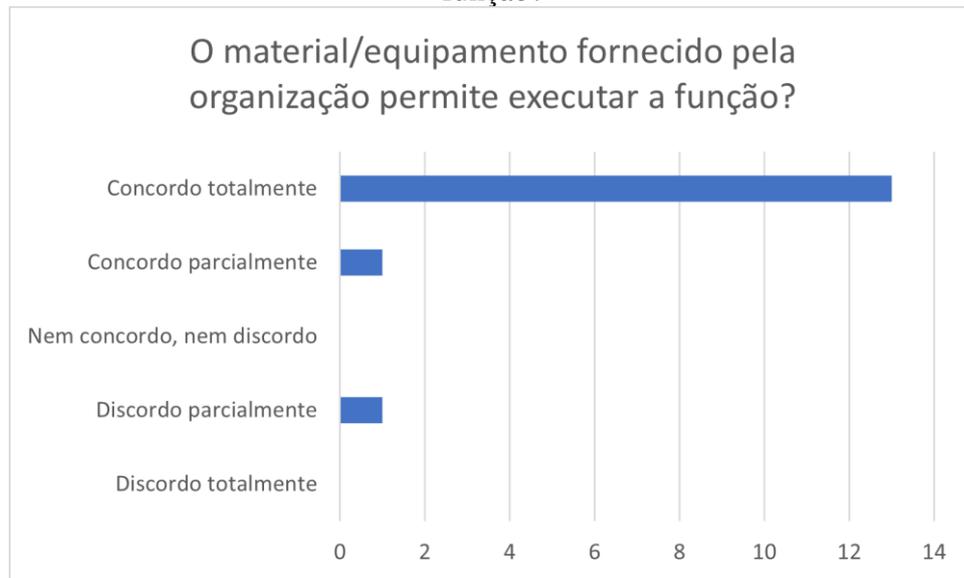


Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação a **questão 27**, quando questionado se “o material/equipamento fornecido pela organização permite executar a função”, percebe-se que 13 concordam totalmente, 1 concorda parcialmente e 1 discorda parcialmente.

Analisando as respostas da questão 27 e comparando-as com as da questão 24 onde é questionado sobre os intervalos (descansos) pré-definidas, verifica-se que não há uma sobrecarga de serviço que os exijam fazer horas extras para o exercício da função.

Gráfico 27 - O material/equipamento fornecido pela organização permite executar a função?

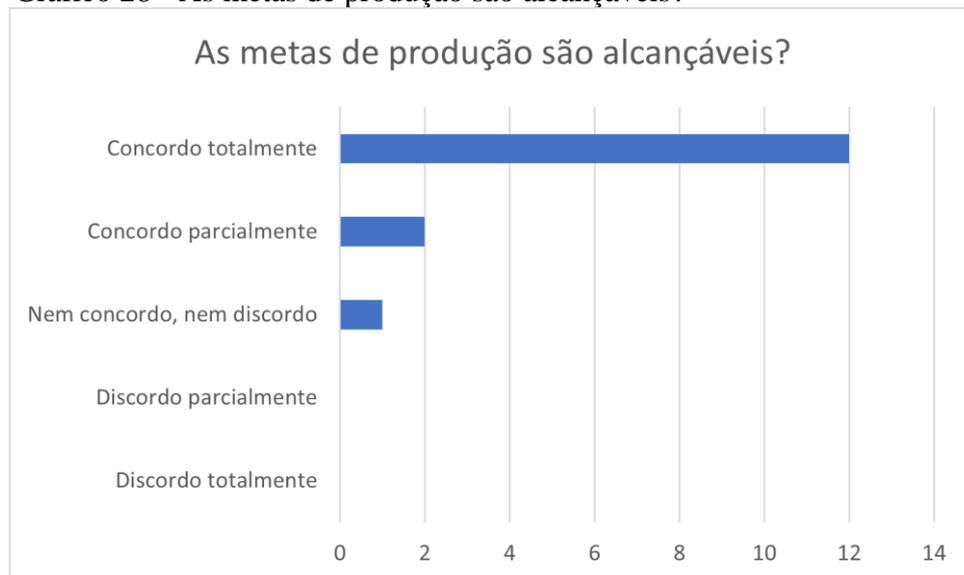


Fonte: Elaborado pelo autor.

De acordo a NR 17 para quem exerce atividade de teleatendimento/telemarketing a carga horária exigida são "06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração".

No tocante a **questão 28**, quando questionado se "as metas de produção são alcançáveis", percebe-se que 12 responderam que concordam totalmente, 2 concordam parcialmente e 1 nem concorda e nem discorda.

Gráfico 28 - As metas de produção são alcançáveis?



Fonte: Elaborado pelo autor.

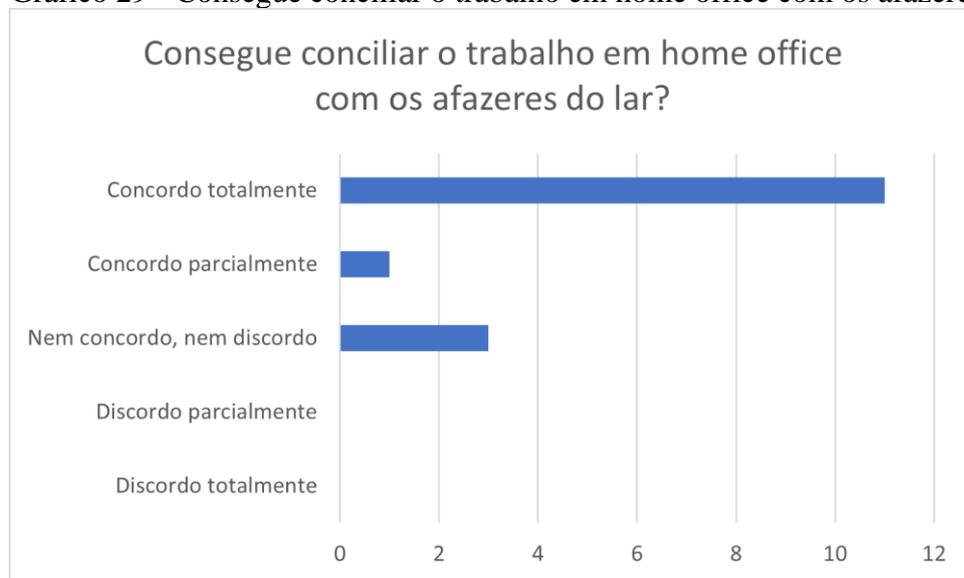
Interessante esse resultado, pois analisando as respostas da questão 28 junto com as da

questão 26 (cumprir as tarefas dentro do horário de expediente), observa-se que a empresa “Alfa” consegue fazer com que seus operadores de call center atinjam a meta dentro do horário de trabalho (6 horas). Satisfação tanto para o colaborador como para a empresa.

Almeida e Souza (2012) destacam que a satisfação está ligada “ao prazer que o indivíduo sente ao alcançar a meta em questão”.

A **questão 29**, quando questionado se “consegue conciliar o trabalho em home office com os afazeres do lar”, percebe-se que 11 responderam que concordam totalmente, 3 nem concordam e nem discordam e 1 concorda parcialmente.

Gráfico 29 - Consegue conciliar o trabalho em home office com os afazeres do lar?

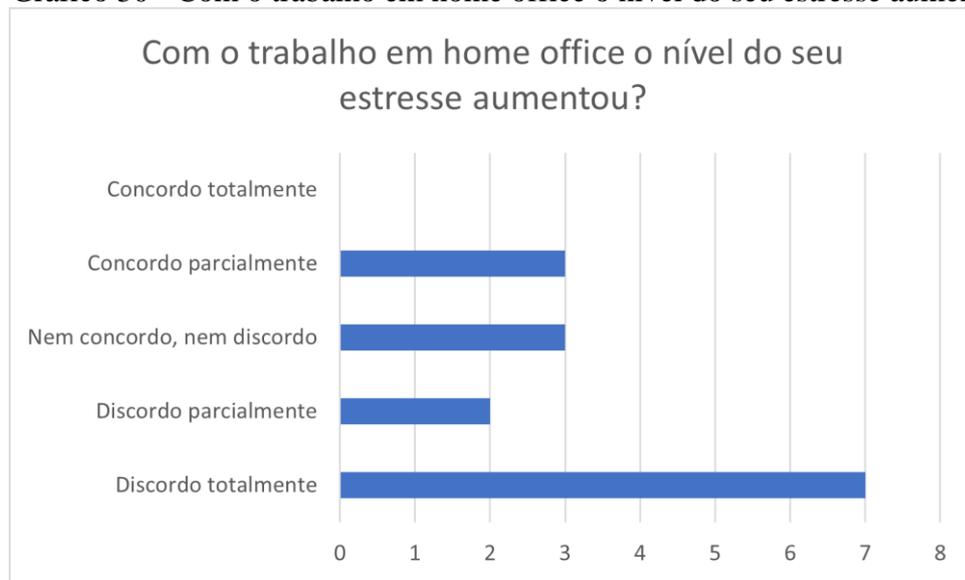


Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao relacionar essas respostas com as da questão 7 (tem filhos?), foi possível identificar que ao menos nos afazeres do lar o filho não interfere. Para chegar essa conclusão analisou-se detalhadamente cada respondente, pois os que responderam que tinham filhos, fazem parte do grupo que responderam (concordo), ou seja, que conseguem conciliar o trabalho em home office com os afazeres do lar.

Na **questão 30**, quando questionado se “com o trabalho home office o nível do estresse aumentou”, percebe-se que 7 responderam que discordam totalmente, 3 nem concordam e nem discordam, 3 concordam parcialmente e 2 discordam parcialmente.

Gráfico 30 - Com o trabalho em home office o nível do seu estresse aumentou?



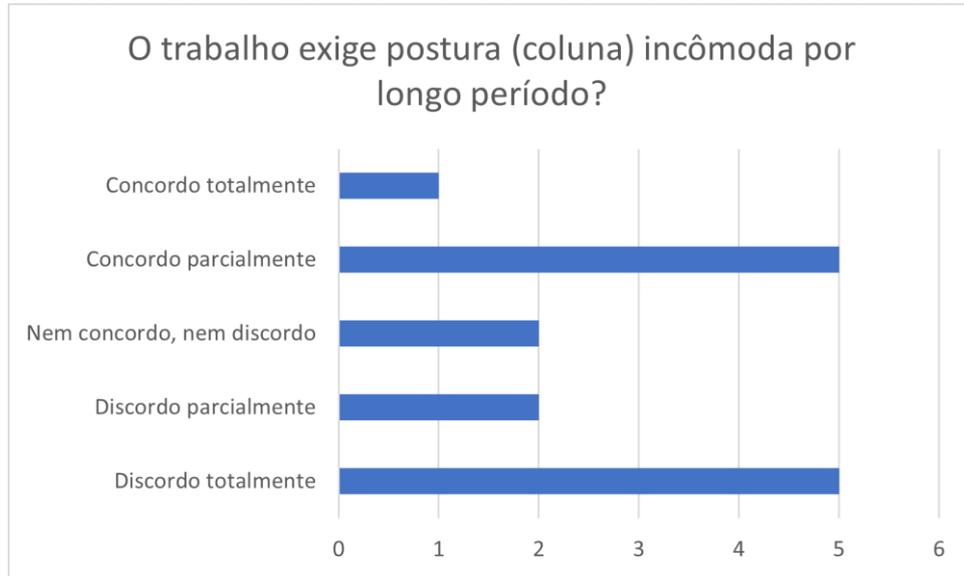
Fonte: Elaborado pelo autor.

Analisando as respostas onde grande parte respondeu que “discorda” entende-se que o trabalho em home office tende não ser o fator gerador para eventuais situações que o colaborador venha a ter estresse.

Partindo do pressuposto que o estresse não aumentou, é sinal que a empresa “Alfa” está conseguindo lidar com essa situação, pois como relata Silva e Salles (2016), cabe as “empresas investirem no bem-estar dos seus funcionários, pois conseqüentemente isso refletirá num comprometimento maior de seus colaboradores”.

Em relação a **questão 31**, quando questionado se “com o trabalho em home office o nível de ansiedade aumentou”, percebe-se que 5 concordam parcialmente, 5 discordam totalmente, 2 nem concordam e nem discordam, 2 discordam parcialmente e 1 concorda totalmente.

Gráfico 31 - Com o trabalho em home office o nível de ansiedade aumentou?

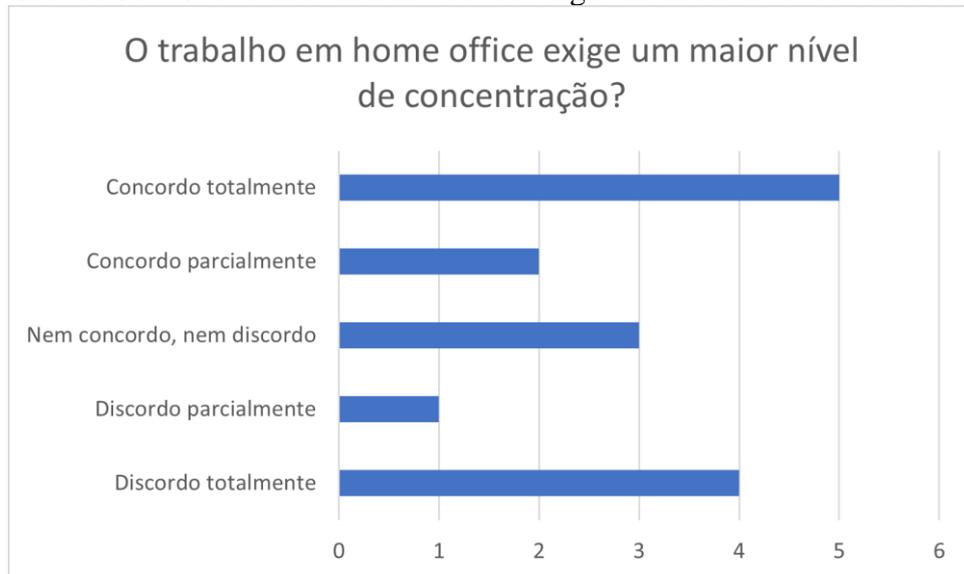


Fonte: Elaborado pelo autor.

Essa é uma situação cada vez mais comum na vida do cidadão, a ansiedade. De acordo com Batista, Carvalho e Lory (2005), a ansiedade é “o estado emocional aversivo sem desencadeadores”, podendo envolver situações como tristeza, vergonha, culpa, ou situações como cólera, curiosidade, interesse e excitação.

No tocante a **questão 32**, quando questionado se “com o trabalho home office exige um maior nível de concentração” percebe-se que 5 concordam totalmente, 4 discordam totalmente, 3 nem concordam e nem discordam, 2 concordam parcialmente e 1 discorda totalmente.

Gráfico 32 - O trabalho em home office exige um maior nível de concentração.



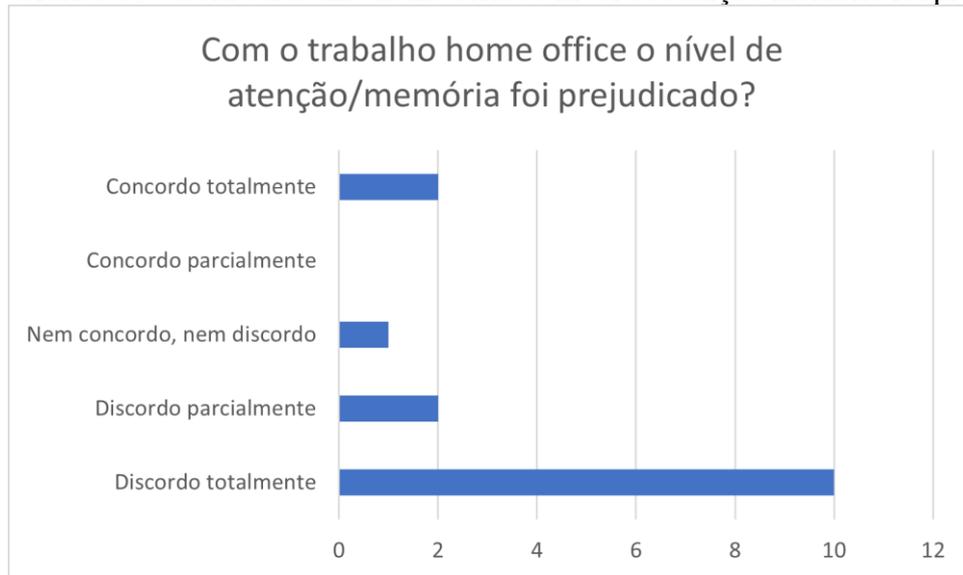
Fonte: Elaborado autor.

De acordo com as respostas, entende-se que independente da modalidade presencial ou

home office, o telemarketing exige bastante concentração.

A **questão 33**, quando questionado se “com o trabalho home office o nível de atenção/memória foi prejudicado”, percebe-se que 10 responderam que discordam totalmente, 2 discordam parcialmente, 2 concordam totalmente e 1 nem concorda e nem discorda.

Gráfico 33 - Com o trabalho home office o nível de atenção/memória foi prejudicado?

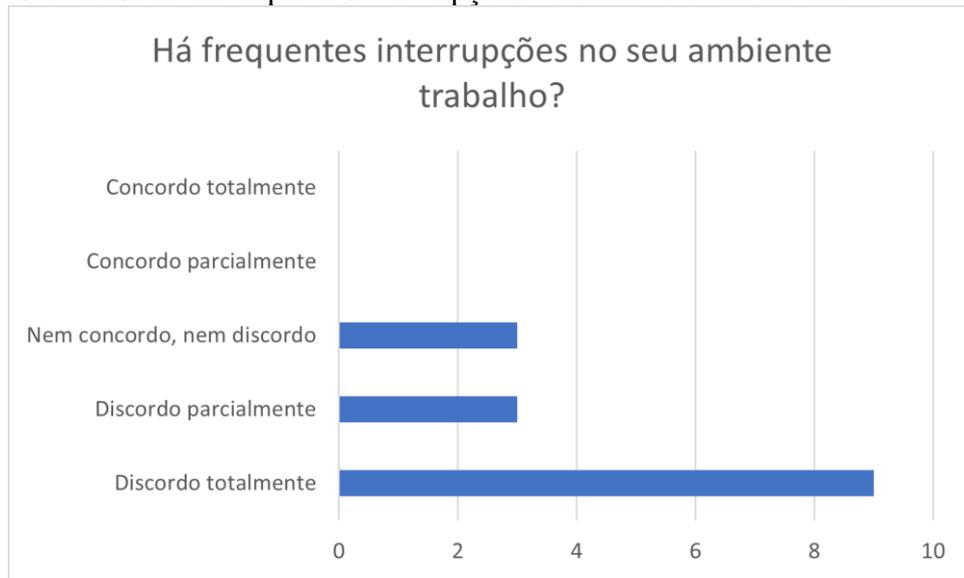


Fonte: Elaborado pelo autor.

Diante das respostas obtidas, nota-se que a maioria no trabalho home-office entende que sua atenção/memória foi prejudicada.

Na **questão 34**, quando questionado se “com o trabalho home office há frequentes interrupções”, percebe-se que 9 discordam totalmente, 3 discordam parcialmente e 3 nem concordam e nem discordam.

Gráfico 34 - Há frequentes interrupções no seu ambiente de trabalho?

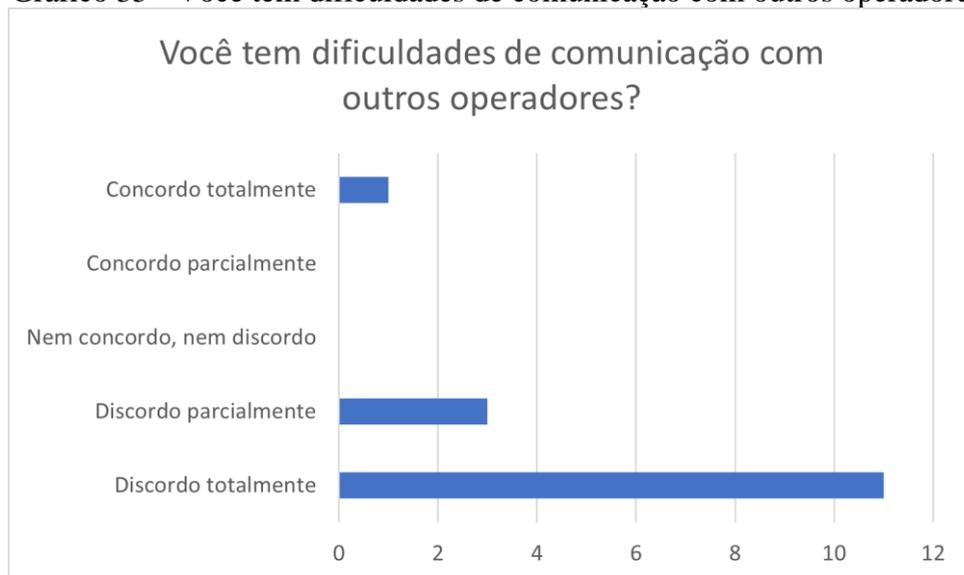


Fonte: Elaborado pelo autor.

Fazendo uma correlação entre as questões 6 e 7, pode-se concluir que morar com família e/ou ter filhos não interfere no ambiente de trabalho do operador.

Em relação a **questão 35**, quando questionado se “com o trabalho home office há dificuldades de comunicação com os operadores”, percebe-se que 11 discordam totalmente, 3 discordam parcialmente e 1 concorda totalmente.

Gráfico 35 - Você tem dificuldades de comunicação com outros operadores?

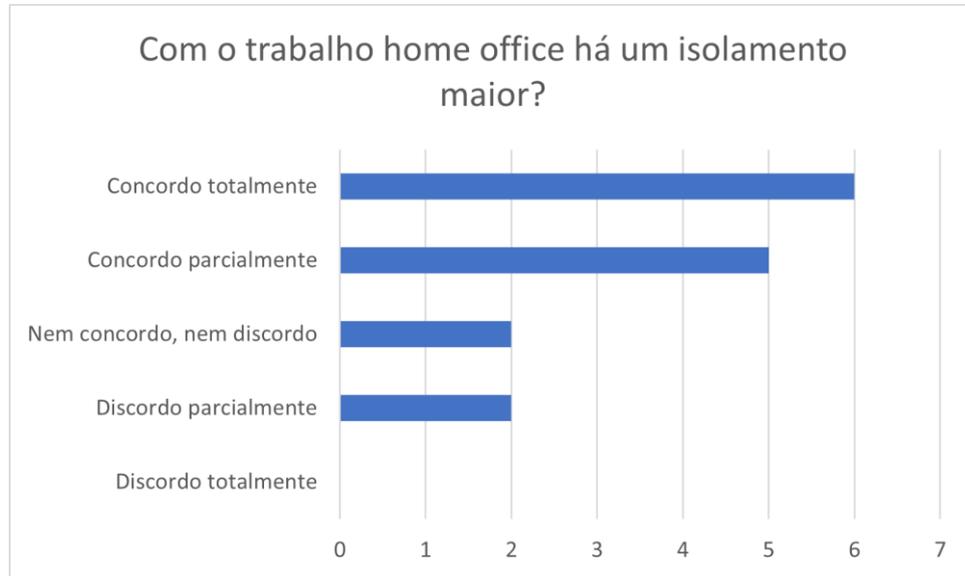


Fonte: Elaborado pelo autor.

A **questão 36**, quando questionado se “com o trabalho home office há um isolamento maior” percebe-se que 6 concordam totalmente, 5 concordam parcialmente, 2 nem concordam e

nem discorda e 2 discordam parcialmente.

Gráfico 36 - Com o trabalho home office há um isolamento maior?



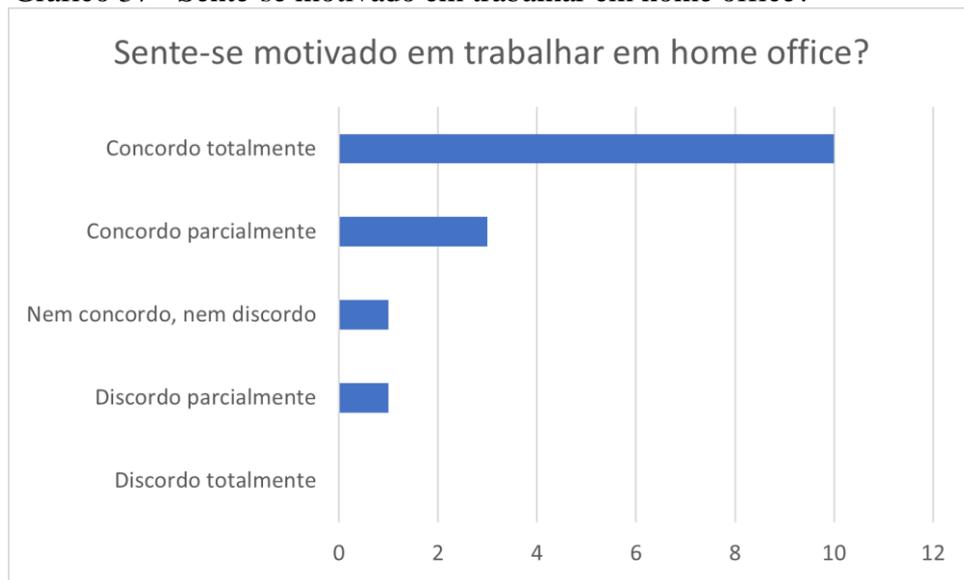
Fonte: Elaborado pelo autor.

Essas respostas são bastante comuns com pessoas que trabalham home office no quesito distanciamento, ainda mais num período de pandemia, portanto é importante que a organização esteja atenta a esses tipos de sinais.

O isolamento pode gerar efeitos psicológicos negativos, podendo se estender tanto as consequências físicas como mentais (FLORÊNCIO JUNIOR; PAIANO; COSTA, 2020).

Na **questão 37**, quando questionado se “sente-se motivado em trabalhar em home office”, percebe-se que 10 concordam totalmente, 3 concordam parcialmente, 1 nem concorda e nem discorda e 1 discorda parcialmente.

Gráfico 37 - Sente-se motivado em trabalhar em home office?



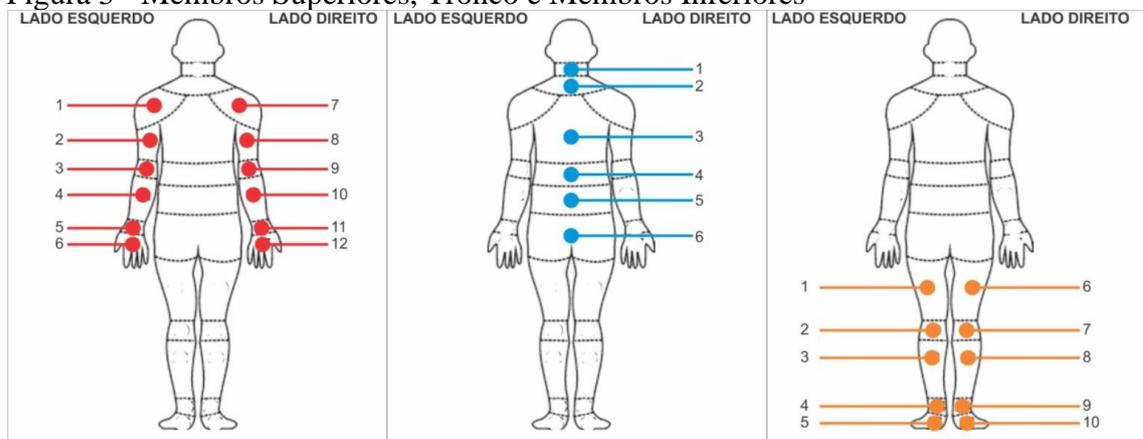
Fonte: Elaborado pelo autor.

Analisando de um modo geral entende-se que essa mudança para os operadores foi produtiva, pois uma pessoa motivada consegue render mais, talvez essa motivação tenha sido reflexo das respostas da questão 20, onde responderam que as metas de produção são alcançáveis.

e) Avaliação da dor

Nas **questões 38, 39 e 40** utilizou-se o mapa corporal proposto por Corlet e Manenica (1980). Onde foi solicitado que operadores assinalassem a numeração de acordo com os possíveis desconfortos de acordo com a figura.

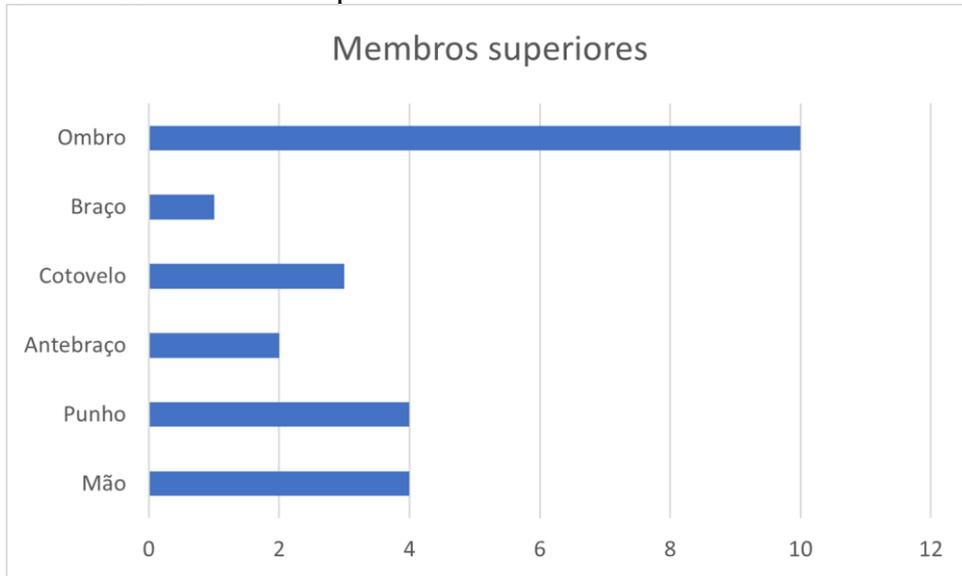
Figura 3 - Membros Superiores, Tronco e Membros Inferiores



Fonte: CORLLET e MANENICA (1980 apud CASTAÑON, CRUZ, CARVALHO e RAGONE, 2016, p. 5)

Em relação a **questão 38**, de acordo com as respostas percebe-se que 10 operadores sentem dores no ombro, 4 sentem dores no punho, 4 sentem dores na mão, 3 sentem dores no cotovelo, 2 sentem dores no antebraço e 1 sente dor no braço.

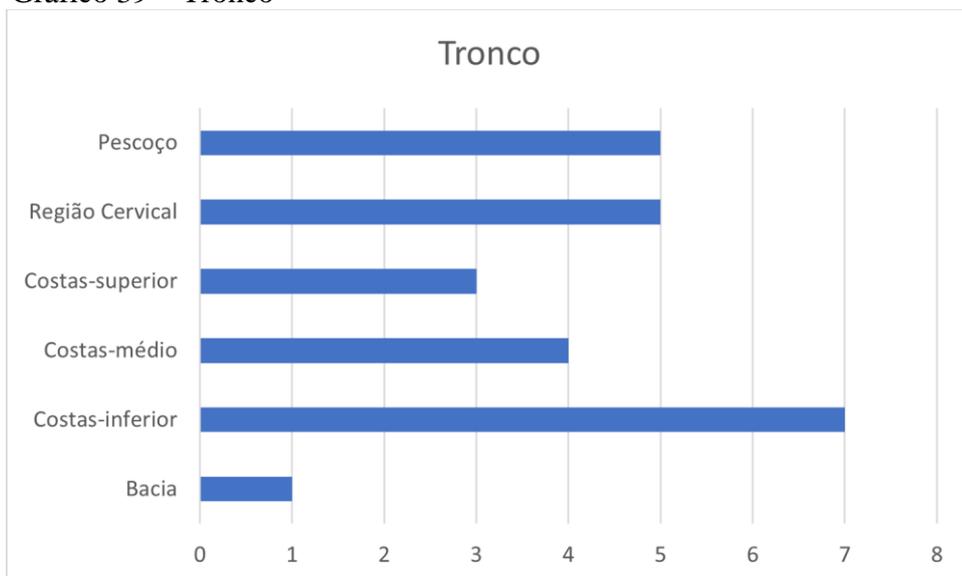
Gráfico 38 - Membros superiores



Fonte: Elaborado pelo autor.

No tocante a **questão 39**, de acordo com as respostas percebe-se que 7 operadores sentem dores nas costas-inferior, 5 sentem dores no pescoço, 5 sentem dores na região cervical, 4 sentem dores nas costas-médio, 3 sentem dores nas costas-superior e 1 sente dor na bacia.

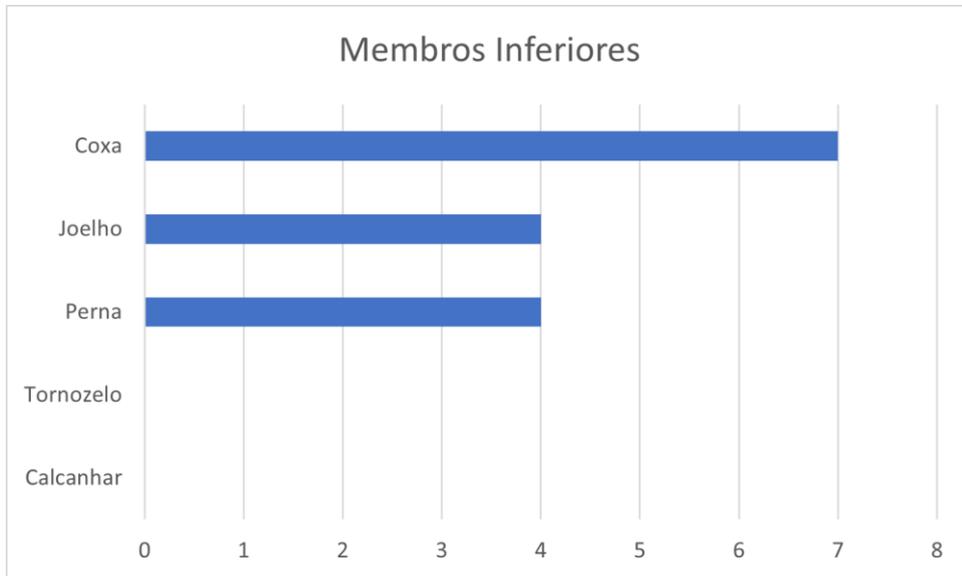
Gráfico 39 – Tronco



Fonte: Elaborado pelo autor.

A **questão 40**, de acordo com as respostas percebe-se que 7 operadores sentem dores na coxa, 4 sentem dores no joelho e 4 sentem dores na perna.

Gráfico 40 - Membros inferiores



Fonte: Elaborado pelo autor.

4.2 Recomendações a empresa Alfa

Diante do que foi apresentado no item anterior, em relação ao mobiliário a empresa Alfa pode disponibilizar aos colaboradores uma cadeira ergonômica tendo em vista que na questão 10 quando questionados se “o assento permite fazer regulagens e ajustes, 5 operadores responderam que discordam totalmente e 2 responderam que discordam parcialmente.

De acordo com a NR 17 a cadeira ergonômica precisa atender os seguintes requisitos:

- ✓ Apoio em cinco pés;
- ✓ Superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
- ✓ Base estofada;
- ✓ Altura da superfície superior ajustável;
- ✓ Borda frontal arredondada;
- ✓ Encosto ajustável;
- ✓ Apoio de braços.

Figura 4 - Cadeira Ergonômica



Fonte: CARLOS, 2021.

Ainda referente ao mobiliário, recomenda-se a utilização do suporte para os pés aos que não conseguem alcançar os pés no chão, de forma a adaptar o comprimento da perna do trabalhador.

Figura 5 - Apoio para os pés



Fonte: ERGOMAIS, 2021.

Em relação ao fator ambiental a empresa Alfa pode disponibilizar aos operadores um headset (fone de ouvido) ante ruído de forma a bloquear o ruído externo. Essa sugestão surge a a partir da análise das respostas da questão 19, quando questionados se "há ruído externo desconfortável no local de trabalho", a maioria ressaltou a existência de ruído. Além disso, uma outra sugestão é periodicamente a empresa fazer exames de audiometria como forma de prevenção a perda auditiva.

Figura 6 - Headset - Ante Ruído



Fonte: LOJAS AMERICANAS, 2021.

Já em relação a avaliação a dor, percebe-se nas questões 38, 39 e 40 que os operadores relataram algum tipo de dor, seja nos membros superiores, tronco e inferiores, A sugestão é a empresa disponibilizar 10 minutos de intervalo para realização de ginástica laboral aos operadores, pois posturas durante a jornada de trabalho associada a alguns movimentos repetitivos predispõem a tensão musculares. A ideia é elaborar uma cartilha ou até mesmo aplicar um treinamento para os funcionários com modelos de alongamentos para minimizar a sobrecarga no decorrer da jornada de trabalho. A ginástica laboral é um mecanismo que favorece a prevenção de doenças, aumenta a circulação sanguínea na estrutura muscular, melhora na oxigenação nos músculos e tendões, ajuda na postura, diminui a tensão muscular desnecessária e esforço na execução das tarefas diárias, além de reduzir a fadiga no final da jornada.

Figura 7 - Ginástica Laboral
Ginástica Laboral

Alongamento com encosto

Confira algumas sugestões de alongamento



Fonte: O Povo, 2015.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As respostas demonstram que quando se trata de mobiliários e equipamentos de modo geral os operadores estão satisfeitos com o que a organização disponibiliza para sua execução de trabalho, porém algumas situações foram relatadas pelos operadores algum tipo de descontentamento, então é importante a empresa dar uma atenção, são elas, como: assento, postura e longo período sentado.

No quesito assento, é importante a cadeira ter essa regulagem para que o operador ajuste o seu tamanho a sua estação de trabalho. Já quanto a postura, é importante o operador estar com sua lombar totalmente apoiada, pois apoiando as costas melhora-se os ombros e o posicionamento da cabeça, portanto é importante manter a lombar apoiada no encosto ou no suporte para as costas. Enquanto trabalhar por longo período sentado, o corpo humano fisiologicamente não foi feito para ficar parado na mesma posição, logo isso pode acarretar eventuais problemas de saúde como dores na lombar e doenças musculoesqueléticas

Quando investigado os fatores ambientais, um ponto que foi destacado pelos funcionários foi o ruído, situação essa que acaba interferindo o seu ambiente de trabalho gerando um desconforto.

Referente a fatores organizacionais o ritmo intenso de trabalho é outro ponto destacado pelos operadores. Importante salientar que ritmo intenso de trabalho pode acarretar esgotamento profissional, em virtude do alto nível de exigência, a busca por excelência em tudo, ser o máximo em tudo etc. Essas condições podem levar o profissional a evoluir distúrbios comportamentais ou síndromes, como por exemplo, a síndrome de burnout, uma síndrome psicológica originada a partir do estresse laboral. Apesar do relato do trabalho ter ritmo intenso, através das respostas dos funcionários, identificou-se que não há uma sobrecarga de serviço que os exijam fazer horas extras para o exercício da função, sendo a meta de produção alcançável e o material/equipamento fornecido pela organização permite a realização do seu trabalho. Isto é, observa-se que a empresa Alfa consegue fazer com que seus operadores de call center atinjam a meta dentro do horário de trabalho (6 horas), ou seja, há satisfação tanto para o colaborador como para a empresa.

Quanto ao trabalho home-office verificou-se que os colaboradores conseguem conciliar o trabalho em home office com os afazeres do lar, inclusive para aqueles que possuem filhos. Situações como estresse, ansiedade e concentração relatado pelos operadores, entende-se que o trabalho home-office tende a não ser o fator gerador para agravamento dessas situações. Por fim, entende-se que de um modo geral, os colaboradores sentem-se motivados trabalhar em

home office.

O ideal seria visitar a empresa para se ter uma visão ampla, analisando desde estrutura, mobiliários, equipamentos, o ambiente de trabalho, como é a relacionar-se à distância entre empregado e empregador, ou seja, tudo que envolve o funcionamento da empresa. Mas, em função da privacidade e Pandemia, essa questão se tornou uma limitação da pesquisa.

De um modo geral através das respostas coletas, percebe-se que a empresa está bem, tendo em vista que a maioria das respostas foram positivas, cabe ressaltar que não teve sugestão de melhorias apresentados pelos colaboradores.

Nota-se que a organização vai de encontro a uma tendência no atual cenário do mundo do trabalho, precisou se reestruturar, se readaptar para continuar com sua prestação de serviço, porém agora em home office. Ainda é um processo recente adotado pela empresa Alfa, logo precisa-se fazer mais estudos para se ter a dimensão o quão produtivo essa mudança está sendo produtiva.

Ao fim de trabalho, apresenta-se algumas sugestões para desenvolvimento de novas pesquisas:

- ✓ Antropometria: estudo medidas e dimensões das diversas partes do corpo humano;
- ✓ Síndrome de burnout: estudo sobre esgotamento profissional relacionado ao trabalho;
- ✓ Lesão por Esforço Repetitivo (LER): causada pela intensa repetição de movimentos durante a jornada de trabalho;
- ✓ Perda de audição: em função do uso contínuo do telefone ou da exposição a ruído;
- ✓ Doenças Ocupacionais: um estudo mais aprofundados sobre as doenças mais comuns oriundas de call center.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Adriana Aparecida Borin de; LEITE, Leandro Butier. **Manual de metodologia da pesquisa aplicada à educação**. 2016. Disponível em: < <https://url.gratis/TTSYGB> >. Acesso em: 29 de ago de 2021.

ALMEIDA, Fabiane Domingues de Magalhães. **As Relações de Trabalho na Modalidade Home Office em Empresas de Bens de Consumo**. Disponível em: <<https://url.gratis/3dAYCp>>, 2019. Acesso em 05 de mai. de 2021.

ALMEIDA, Fabiele Cândido de; SOUZA, Crisomar Lobo de. (2013). **Motivação dos operadores das centrais de relacionamento com cliente: um estudo de casos múltiplos no setor de call center**. Caderno De Administração, 20(1), 15-29. Recuperado de <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/18286>.

AMIGONI, Michael; GURVIS, Sandra. **Managing the Telecommuting Employee: Set Goals, Monitor Progress, and Maximize Profit and Productivity**. Kindle ebook. Avon, Massachusetts: Adams Business, 2009.

AMORINO, Salvador Alberto. **Qualidade de vida no trabalho dos operadores de telemarketing em call center: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas**. 2015. Dissertação (Mestrado em administração) - Fundação Pedro Leopoldo.

ANDRADE, Selma Regina de; RUOFF, Andriela Backes; PICOLI, Talita; SCHMITT, Márcia Danieli; FERREIRA, Alexandra; XAVIER, Ana Cristina Ammon. **O estudo como método de pesquisa em enfermagem: uma revisão integrativa**. Disponível em: < <https://url.gratis/HB0x5a>>. Acesso em: 29 de ago. de 2021.

ANTÔNIO, Terezinha Damian. **Pesquisa de Marketing**. Palhoça: UNISUL: Universidade do Sul de Santa Catarina, 2011, p. 54. ISBN 978-85-7817-297-8.

ARAÚJO, Larissa Almeida; MORELLO, Evandro José. 2012. **O teletrabalho e a configuração de vínculo de emprego frente à relativização da subordinação jurídica**. Disponível em: <<https://url.gratis/v32kcp>>. Acesso em 18/04/2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR5413: **Iluminância de interiores**. Rio de Janeiro: 1992.

ATKINSON, J. **Flexibility, uncertainty and Manpower Management**. IMS Report, n. 89, Institute of Manpower Studies, Brighton, 1984.

AZEVEDO, Maria de Fátima Mendes de; SANTOS, Michelle Steiner; OLIVEIRA, Rúbia de. O uso da cor no ambiente de trabalho: uma ergonomia da percepção. Ensaio de Ergonomia: **Revista Virtual de Ergonomia**. Florianópolis: UFSC, jun.2000. Disponível em: <<https://url.gratis/nffshb>>. Acesso em 06 de mai. de 2021.

BASILIO, Francisco Horácio de Melo. **Análise ergonômica para o sistema de movimentação de materiais na construção civil**. 2008. Dissertação (Pós-graduação em Engenharia da Produção). Universidade Federal de Pernambuco.

BAUER, Martin.W. GASKELL, George. (org.) Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som – um manual prático. 7 ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

BRAGA, Cristiano Augusto da Costa. **Exposição ocupacional a vibrações no sistema mão-braço no sector da construção**.2007. Tese (Mestre em Engenharia de Segurança e Higiene Ocupacionais) - Universidade do Porto.

Brasil. **Lei n. 12.551, 15 de dezembro de 2011**. Casa Civil, Brasília-DF, 26 de dezembro de 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112551.htm>. Acesso em 05 de maio de 2021.

Brasil. **Lei n. 13.467, 15 de julho de 2017**. Consolidação das Leis do Trabalho, Brasília-DF, 13 de julho de 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm> Acesso em 05 de maio de 2021.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Perda auditiva induzida por ruído (Pair)**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006.

BRISTOT, Vilson Menegon. **Engenharia de Segurança do Trabalho**. Criciúma: UNESC: Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2019. ISBN: 978-85-8410-103-0.

CARLOS, Antônio. Resumo NR 17 – Ergonomia (2021). **Segurança do Trabalhador ACZ**. 2021. Disponível em: <<https://segurancadotrabalhoacz.com.br/resumo-nr-17/>>. Acesso em 30 de ago. de 2021.

CASTAÑON, Jose Alberto Barroso; CRUZ, Tairine Cristine Bertola; CARVALHO, Juliana Lodi; RAGONE, Guilherme Nogueira; "O HOME OFFICE E A ERGONOMIA NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE DE ARQUITETOS E ENGENHEIROS", p. 643-654. In: **1º Congresso Internacional de Ergonomia Aplicada [=Blucher Engineering Proceedings, v.3 n.3]**. São Paulo: Blucher, 2016.

CHAGAS, Vera Lucia Belo. **Qualidade de vida no trabalho, fadiga psíquica e ergonomia na atividade do pessoal de apoio do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Paraná**. 1992. Dissertação. (Ciência da Informação) Universidade Federal de Minas Gerais.

CHAGAS, Dina. Fadiga no trabalho: fatores e consequências. **Blog Safemed**. 02 nov 2016. Disponível em: <<http://blog.safemed.pt/fadiga-no-trabalho-fatores-e-consequencias>>. Acesso em 06 de mai. de 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**. 3ª.ed. SÃO PAULO: MakronBooks, 2004, p. 11.

CHIAVENATO, Idalberto. (2004). **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. (8ª ed.). São Paulo: Editora Atlas.

Cinco problemas que todo atendente de Call Center enfrenta. SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing). Disponível em: <<https://url.gratis/WIdpux>>. Acesso em 30 de mar. de 2021.

CODO, Wanderley. **Educação: carinho e trabalho**. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

COSTI, M. **A influência da luz e da cor em salas de espera e corredores hospitalares**. EDIPUCRS, Porto Alegre. 2002.

ERGOMAIS. **Apoio para os pés**. 2021. Disponível em: <<https://www.ergomais.com.br/apoio-para-pes-nr17>>. Acesso em: 30 de ago. de 2021.

ESSERT, Francisco Reinord. **A importância do primeiro emprego**. 2018. Disponível em: <<https://www.campograndenews.com.br/artigos/a-importancia-do-primeiro-emprego>>. Acesso em: 29 de ago. de 2021.

DEL PORTO, José Alberto. **Conceito e diagnóstico**. Rev. Bras. Psiquiatr., São Paulo, v. 21, supl. 1, p. 06-11, May 1999.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo, Atlas, 1994.

EDUARDA, Maria; BATISTA, Rita; DOS SANTOS, Gabriel Neves; NETO, João; FILIPE, Pedro. (2019). Análise do ambiente térmico na cozinha do restaurante universitário de uma instituição federal de ensino superior. In **IX Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção**, p. 04–06.

FARINA, Roberto. **Psicodinâmica das cores em comunicação**. São Paulo: Ed. Edgard Blucher, 1990.

FERNANDES, Sandra Michelle Bessa de Andrade. **Estresse Ocupacional e o mundo do trabalho atual: repercursões na vida cotidiana das enfermeiras de uma instituição hospitalar pública - Natal/RN**. 2005. Dissertação (Pós-graduação em Enfermagem) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

FERNANDES, Jose Sergio; MICHALOSKI, Ariel Orlei. **Ruídos Ocupacionais: Qual o tamanho do risco e suas medidas de controle**. 2015. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo_jose_sergio_o_fernandes_vi_ceed_utfpr.pdf>. Acesso em 06 de mai. de 2021.

FERREIRA, Mario S. RIGHI, Carlos Antônio Ramires. **Análise ergonômica do trabalho**. 2009. Disponível em: <<https://url.gratis/wC73JI>>. Acesso em 29 de ago. de 2021.

FIALHO, Flavia Andrade; DIAS, Ieda Maria Ávila; REGO, Marisa Palacios da Cunha e Melo de Almeida. **Instrumento de coleta de dados quantitativos em pesquisas de bioética realizadas com crianças.** 2015. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/40615/2/ve_Flavia_Fialho_etal.pdf>. Acesso em: 29 de ago. 2021.

FIALHO, Francisco e SANTOS, Neri dos. **Manual de análise ergonômica no trabalho.** Curitiba: Gênese. 1997.

FIGUEIREDO, Juliane. Apostila Ergonomia e cor nos ambientes de locais de trabalho. In: **A contribuição da ergonomia ambiental na composição cromática dos ambientes construídos de locais de trabalho de escritório.** 2004. Dissertação (Mestrado em arquitetura e urbanismo). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

FINCATO, Denise Pires; ANDRADE, Amanda Scotá. Home office: direitos fundamentais, meio ambiente laboral e reforma trabalhista. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental.** Rio Grande do Sul, v. 9, n 2, p. 281-300, 2018.

FLORÊNCIO JÚNIOR, Paulo Gomes; PAIANO, Rone; COSTA, André dos Santos. Isolamento social: consequências físicas e mentais da inatividade física em crianças e adolescentes. **Rev. bras. ativ. fís. saúde;** 25: 1-2, set. 2020.

GARLET, Eliane; DOS SANTOS, Lucas Almeida; PERUFO, Larissa Disconzi; GODOY, Leoni Pentiado; MARZALL, Lucina Fighera. **A iluminação natural como fator de desempenho em ambientes industriais.** Rev. Adm. UFSM, Santa Maria, v. 8, Edição Especial, p. 24-34, 2015.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** (6ª ed). São Paulo: Editora Atlas, 2008, p. 28.

Ginástica Laboral: benefícios e dicas. Jornal. O Povo. 24.03.2015. Disponível em:

<<https://www.opovo.com.br/noticias/saude/2015/03/ginastica-laboral-beneficios-e-dicas.html>>. Acesso em: 30 de ago. de 2021.

GOMES, Fábio. História do Home-office e Teletrabalho. **Blog da Digitow**. 22 out. 2020. Disponível em: <<https://www.digitow.com.br/blog/home-office/>>. Acesso em 04 de abr. de 2021.

GUIMARÃES, L. **A cor como informação: a construção biofísica, linguística e cultural da simbologia das cores**. São Paulo: Annablume, 2000.

GUIMARÃES, Lílíana Andolpho Magalhães; GRUBITS, Sonia. **Série saúde mental e trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

GÜERIN, Frank et.al. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo: Edgard Blücher, 2001.

HARVEY, D. **Condição Pós-Moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. Tradução de Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. São Paulo: Loyola, 1996.

HATTLEBEN, Amanda da Silva Barbosa. **Higiene do Trabalho II**. Indaial, 2013.

HAUBRICH, Deise Bitencourt; FROEHLICH, Cristiane. **Benefícios e Desafios do Home Office em Empresas de Tecnologia da Informação**. Revista Gestão & Conexões, Vitória (ES), Management and Connections Journal, v. 9, n. 1, jan./abr. 2020.

KOZLOWSKI CORDEIRO, Bruna. **O trabalho em Call center: A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade**. 2011. Dissertação (Mestrado em psicologia) – Programa de Pós-graduação em Psicologia. Universidade Federal Fluminense.

KROEMER, K. H. E.; GRANDJEAN, E. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2005.

KWITKO, A. **Perda auditiva Induzida pelo ruído**. Coletânea N°1: PAIR, PAIRO, RUÍDO, EPI, EPC, PCA, CAT, perícias, reparação e outro tópicos sobre audiologia ocupacional. Editora LTR. São Paulo, 2001.

LACY, Marie Louise. **Conhece-te através das cores**. São Paulo; Pensamentos, 1989.

LAMBERTS, Roberto. **Conforto e stress térmico**. Laboratório de Eficiência Energética e Edificações, Junho de 2016: 3.

LAVILLE, Antoine. **Ergonomia**. São Paulo: EPU: Editora da Universidade de São Paulo, 1977. ISBN: 85-12-18020-X.

LIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.

LIDA, Itiro; BUARQUE, Lia. **Ergonomia: Projeto e Produção**. 3.ed. São Paulo. Blucher. 2016.

LOJAS AMERICANAS. **Cancelamento de ruído mãos-livres Call Center Microfone auricular binaural com fio**. 2021. Disponível em: <<https://url.gratis/eWZ0UI>>. Acesso em: 30 de ago. de 2021.

MACHADO, H. A. **Refrigeração e ar-condicionado**. Rio de Janeiro, 2009. (apostila).

MARTINS, Juliana Cassiano; BELENKI, Samara Aparecida; SANCHES, Henrique Luis de Carvalho. **Iluminação e sua Influência nos Usuários da Edificação: O Bom e o Mau Projeto**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia de Design de Interiores) - Faculdade do Norte Novo de Apucarana.

MASSERA, C. **O ruído no meio ambiente**. In. O estudo do ruído. Coordenado por Conrado de Assis Ruiz. Manual de consenso grupo de especialistas em saúde ocupacional de Jundiaí. São Paulo. 2015.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000, p. 347.

MELO, Elizabete Regina de. **Teletrabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação Profissional: Um estudo exploratório numa amostra de profissionais na área da Tecnologia da Informação.** 2011. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Universidade de Lisboa.

MENDONÇA, Marcelo. **A inclusão dos "home offices" no setor residencial no município de São Paulo.** 2010. Tese (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo) - Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo), Universidade de São Paulo, São Paulo.

MERLO, Alvaro Roberto Crespo. (1999). **A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho.** Porto Alegre: Ed. da UFRGS.

MORAIS, Meire Sabina de Souza; BORGES, Elisabeth Maria de Fátima. Uma análise sobre os riscos ocupacionais dos motoristas de caminhão. **Revista Científica FacMais**, v. 9, n. 2, p. 200-225, 2017.

MORGENSTERN, Elisa; SANTOS, Dori Luiz Tibre. **A imposição do home Office e suas consequências trabalhistas.** Memorial TCC Caderno da Graduação, v. 2, n. 1, p. 11-24, 2016.

MOTA, Carolina Rocha. A relação entre o projeto luminotécnico e a produtividade dos funcionários. 2013. **Lumear Arquitetura - Iluminação em ambientes e trabalho.** Disponível em: < <https://url.gratis/Ui9HqJ> >. Acesso em 05 de mai. de 2021.

MOTTA, Fabrício Valentim. **Avaliação ergonômica de postos de trabalho no setor de pré-impressão de uma indústria gráfica.** 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Juiz de Fora.

NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei; PATINI, Aline Campos. Trabalho remoto e desafios dos gestores. **Revista de Administração e Inovação.** São Paulo, v. 9, n 4, p. 121-152, 2012.

OLIVEIRA, Juliana Roman dos Santos; VIGANÓ, Magna Gabriella; LUNARDELLI, Maria Cristina Frollini; CANÊO, Luiz Carlos; GOULART JÚNIOR. **Fadiga no trabalho: como o psicólogo pode atuar?** 2010. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pe/a/mz4KZ9bD4ghKmMQjyxfVdBJ/?lang=pt&format=pdf>>.

Acesso em: 29 de ago. de 2021.

OLIVEIRA JNIOR, Eloir Lázaro. **Pesquisa científica na graduação: um estudo das vertentes temáticas e metodológicas dos TCCs**. 2017. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Federal de Uberlândia.

OLIVEIRA, Ricardo Henrique Sousa; RODRIGUES, Stéfanny Guimarães. **A Análise da importância da climatização do ambiente no desempenho estudantil**. 2017. Disponível em: <<https://www.unirv.edu.br/conteudos/fckfiles/files/Ricardo.pdf>>. Acesso em 06 de mai. de 2021.

O que é a Certificação do Trabalho? SOBRATT (Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades). Disponível em: <<https://www.sobratt.org.br/certificacao/questoes/>>. Acesso em: 17/04/2021.

PALHARES, Rafael de Azevedo; SANTANA, Nathaly Silva de; SOUZA, João Marcos Ferreira de. (2019). Análise ergonômica do trabalho dos técnicos de enfermagem em uma unidade de saúde da família em Aracaju In: **IX Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção**, p. 01-09.

PEIXOTO, Neverton Hofstadler. **Curso técnico em automação industrial: segurança do trabalho**. – 3. ed. – Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria: Colégio Técnico Industrial de Santa Maria, 2011. 128 p.

PELLICCIOTTI, Beatroz Silva. **Trabalho feminino no setor de call center**. 2007. Monografia (Ciências Econômicas) - Universidade Federal de Santa Catarina.

PILOTTO NETO, Egydio. **Cor e iluminação nos ambientes de trabalho**. São Paulo: Livraria Ciência e Tecnologia Editora, 1980.

PINHEIRO, Mercia Aparecida Costa; NEIVA, Delander da Silva; PEREIRA, Maria Luiza Homero; DA SILVA, Nelson Vieira. **A influência da Ergonomia na Qualidade de Vida no Trabalho**. 2015. Disponível em: < <https://url.gratis/yb2D93> >. Acesso em 06 de mai. de 2021.

PIZYBLSKI, Elisandra Montes; XAVIER, Antonio Augusto de Paula; OLIVEIRA, Etianne Alves Souza de; TORRES, Flávia; GORSKI, Gabriela Martins. Levantamento sobre a postura sentada e os sintomas musculoesqueléticos em costureiras de indústrias de confecção. In: **IV CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, p. 01-12.

PNAD COVID19: 9,7 milhões de trabalhadores ficaram sem remuneração em maio. Agência IBGE Notícias. 16 jul. 2020. Disponível em: <<https://is.gd/a42YnM>>. Acesso em 05 de mai. de 2021.

REGIS FILHO, G. I. **Ergonomia aplicada à odontologia: as doenças de caráter ocupacional e o cirurgião-dentista: produtividade com qualidade de vida no trabalho.** Curitiba: Editora Maio, 2004.

REGO R. M. **Expressão artística e teleatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho.** Psicologia Ciência e Profissão, Brasília, v.28, n.1, p. 200-209, 2008.

ROCHA, Bruno Saibro da. **Home office: o ponto de equilíbrio entre a qualidade de vida e a produtividade.** 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Administração) - Cesuca Faculdade Inedi, Cachoeirinha.

ROCHA, Paula Roberta Santana; CAGNIN, Gabriele. O estudo da cor na criação de ambientes. **Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística.** São Paulo, v 7 n 2, p. 1-10, 2019.

RODRIGUES, Maria Beatriz. Trajetórias de vida e de trabalho flexíveis: o processo de trabalho pós-Braverman. **Cad. EBAPE.BR.** Rio de Janeiro, v. 12, nº 4, artigo 2, 9. 770-788, 2014.

ROSENFELD, Cinara. 2007. Construção da identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: **XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología**, p. 01-20.

ROSEWOOD, Débora. **Como calcular o seu IMC (Índice de Massa Corporal).** 2015. Disponível em: <<https://url.gratis/oLU8Sy>>. Disponível em: <<http://www.emagrecercomsucesso.com/como-calculer-o-seu-imc-indice-de-massa->

corporal/>. Acesso em 29 de ago. de 2021.

SANTO, Magda Soares do Espírito. **Uma Análise na qualidade de vida do trabalho dos operadores de call center**. 2010. Monografia (Pós-graduação em Recursos Humanos) - Universidade Candido Mendes.

SAVI, Robson Alexandre. **Estudo de Caso: Avaliação de níveis de ruídos resultante dos trabalhos de beneficiamento final de mármore**. 2012. Monografia (Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

SCARPIM A. C.; FERREIRA C. V. Vibrações ocupacionais: uma revisão da literatura. **Revista Ciência & Saberes**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 70-74, 2015.

SILVA, Andreia de Oliveira. **A ergonomia no ambiente de trabalho: um estudo de caso na SUPGA/SERPRO**. 2005. Monografia (Bacharelado em Administração) - Centro Universitário de Brasília.

SILVA, José Reinaldo Moreira da. **Sobrecarga térmica em fábrica de móveis**. Floresta e Ambiente, Julho de 2012: 2.

SEBASTIÃO, Cláudia Jandira. **Avaliação Ergonômica do posto de trabalho em contact center**. 2020. Dissertação (Engenharia de Segurança e Higiene Ocupacionais). Universidade do Porto.

SILVA, Andreia de Oliveira. **A ergonomia no ambiente de trabalho: um estudo de caso na SUPGA/SERPRO**. 2005. Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília.

SILVA, Guilherme Elias da. **Teletrabalho: nova configuração de trabalho flexível e possíveis efeitos à subjetividade e saúde mental dos teletrabalhadores**. Revista Espaço Acadêmico. Maringá, v 18, n 209, p. 44-55, 2018.

SILVA, Joyce Caroline Ferreira da; EIROZ, Rafaela Fernanda de Lima; BELÉM, Sara Jaqueline Ribeiro. 2020. Estudo do estresse no ambiente de trabalho home office devido à

pandemia do COVID-19. In: **20º Congresso Nacional de Iniciação Científica**, p. 01-11.

SILVA, L. C.; SALLES, T. L. A. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. *Revista de Carreiras e Pessoas*, v. 6, n. 2, p. 234-247, 2016.

SILVA, Vinicius Luís Arcangelo; BORMIO, Mariana Falcão; A importância do uso ergonômico da cor na interface ambiente x usuário, p. 666-673. In: **1º Congresso Internacional de Ergonomia Aplicada [Blucher Engineering Proceedings, v.3 n.3]**. São Paulo: Blucher, 2016.

SIMÕES, Sara Cristina Domingos. **Ruído e Vibrações no Corpo Humano Avaliação de Ruído e Vibrações - LAUAK PORTUGUESA – Indústria Aeronáutica, LDA**. 2014. Projeto Individual (Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho) - Instituto Politécnico de Setúbal.

SOUZA, Denilson de Jesus. SOARES, Jady Cristina Calbo; DOS SANTOS, Rodrigo Aparecido; ARAÚJO, Thaís de Carlos Cruz; LEITE, Thaís dos Santos; NAGANINE, Victor Hugo S. **O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho em Organizações do segmento de call center**. 2014. Disponível em: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0865.pdf>. Acesso em: 06 de mai. de 2021.

SOUZA, Livia Guedes Esteves de Souza. **Trabalho e saúde: fatores de risco relacionados aos profissionais de call centers**. 2012. Monografia (Especialista em Gestão Industrial: produção e manutenção) - Universidade Tecnológica Federak do Paraná.

STAMATO, Ana; STAFFA, Gabriela, VON ZEIDLER, Julia. A influência das cores na construção audiovisual In: **Congresso de Ciências da Comunicação a região sudeste**, 18, 2013, Bauru. Anais eletrônicos. Disponível em: <https://url.gratis/mbMyv3>. Acesso em: 10 jun. 2016. Acesso em 05 de mai. de 2021.

STICCA, Marina Greggi. **As contribuições da Ergonomia da Atividade para a Realização de Diagnósticos na Perspectiva da Saúde do Trabalhador**. 2017. Disponível em: <https://url.gratis/Nqu9rR>. Acesso em: 29 de ago de 2021.

STONE, N. J. **Designing effective study environments**. *Journal of Environmental Psychology*, v.21, p.179-190, 2001.

TASCETTO, M.; FROEHLICH, C. (2019). **Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul**. Revista de Carreiras e Pessoas, 9(3), 349-375.

TAVARES, Ariane Serpeloni. Trabalho intenso: opção ou condição? **Rev. Interinst. Psicol.** [online]. 2017, vol.10, n.1, pp. 123-132. ISSN 1983-8220.

TIOSSI, Paulo Cesar. **Análise do nível de estresse em trabalhadores de um call center da região de Curitiba**. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho) - Universidade Tecnologia Federal do Paraná.

TOLFO, S. R. As possibilidades de crescimento dos sujeitos que trabalham em organizações sujeitas à reestruturação produtiva. In: **ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS DO TRABALHO**, 6, 1999, Belo Horizonte. Anais... São Paulo: ABET, 1999.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987 p. 110.

VERGARA, Lizandra Garcia Lupi Vergara; SCHAPPO, Andre; SPEROTTO, Gustavo Reitz; ALVES, Bruno Valerio. **Análise ergonômica do trabalho de um operador de dobradeira de uma metalúrgica**. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Joao Pessoa – Paraíba, 2016.

WACHOWICZ, Marta Cristina. Ergonomia. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2013.

WACHOWICZ, Marta Cristina. **Ergonomia, Saúde e Segurança do Trabalho**. Editora Instituto Federal do Paraná, 2011.

WISNER, Alain. **Por dentro do trabalho**. São Paulo: FTD/Oboré, 1987.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração da UFSC, 2007, p. 34.

APÊNDICES

Questionário de Pesquisa

APRESENTAÇÃO

Meu nome é Robson Carvalho de Melo, sou graduando em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina. Estou realizando uma pesquisa acadêmica sobre o tema: “Fatores humanos e ambientais no trabalho: uma análise dos operadores de call center da empresa Alfa em regime de home office”, sob orientação do Prof. Dr. Gerson Rizzatti Jr.

Esta pesquisa visa identificar fatores relacionados ao trabalho em home office, para proporcionar potenciais melhorias.

Considerando o tema e propósito do estudo, gostaria de convidá-lo (a) a participar voluntariamente desta pesquisa, respondendo a um questionário.

Para tanto é necessário formalizarmos a sua autorização, ressaltando que a sua participação é espontânea e você só responderá o questionário ou perguntas que desejar.

As respostas do questionário serão utilizadas para análise de dados, que embasarão os resultados finais desta pesquisa.

Cabe ressaltar, que nenhum dado pessoal de respondente do questionário será revelado, mantendo-se assim, a confidencialidade das informações e o anonimato.

Em caso de dúvida, se você desejar contatar o responsável pela pesquisa e/ou seu orientador, seguem e-mails:

Graduando: Robson Carvalho de Melo, e-mail: robsoncarvalho.melo@gmail.com

Orientador: Prof. Dr. Gerson Rizzatti Jr, e-mail: rizzatti.rj@ufsc.br

Agradeço desde já sua atenção e apoio para essa pesquisa.

PERGUNTAS DAS PESQUISAS**1 Idade:****2 Sexo:****3 Grau de instrução:****4 Quanto tempo de empresa:****5 Local de residência:****6 Estado civil:****7 Filhos:****8 Média Salarial:****9 Período expediente de trabalho:****10 A empresa lhe forneceu algum equipamento para trabalhar em home office?** SIM NÃO**11 Ocorreu alguma mudança nos seus benefícios com o formato de trabalho em home office?** SIM NÃO**12 Dado a experiência do trabalho em home office, você gostaria de voltar a trabalhar presencialmente?** SIM NÃO**13 Seu desempenho no trabalho home office aumentou em comparação ao trabalho presencial?** SIM NÃO**14 Sente-se mais estressado com o trabalho home office?** Nunca Raramente Ocasionalmente Frequentemente Muita Frequência**15 Sente-se feliz com o trabalho em home office?** Nunca

- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

16 Ardência nos olhos?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

17 Dor no ouvido?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

18 Fadiga no trabalho home office?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

19 Seu trabalho é monótono?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

20 Sente-se motivado?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

21 Sente dor de cabeça?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

22 Sente Dor na nuca?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

23 Sente dor no punho/antebraço?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

24 Sente dor nas pernas?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frequentemente
- Muita Frequência

