

## **RELAÇÃO DO NÍVEL DE ATIVIDADE FÍSICA COM A QUALIDADE DE VIDA EM TRABALHADORES DO CALL CENTER**

Débora de Souza Paula<sup>1</sup>; Marcela Ingrid do Nascimento Ferreira Alves<sup>2</sup>; Ricardo Yukio Asano<sup>3</sup>

1. Estudante do curso de Educação Física; e-mail: deboradspaula@gmail.com
2. Estudante do curso de Educação Física; e-mail: marcelaferreiraalves@hotmail.com
3. Professor da Universidade de Mogi das Cruzes; e-mail: ricardoasano@gmail.com

Área de conhecimento: **Educação Física**

**Palavras-chaves:** Bem-estar, Teleatendimento e Exercício Físico.

### **INTRODUÇÃO**

Um setor em destaque na economia é o Call Center, local que recebe e faz chamados telefônicos com diferentes fins comerciais. Este segmento apresenta uma visão negativa por parte da sociedade, pois possuem um alto grau de desgaste físico e psíquico, além da grande pressão por parte dos gestores, mas como benefício traz muitas vagas de emprego para jovens e estudantes. Voltado a qualidade de vida temos funcionários do Call Center, como exemplo, pode ser que não possuem enfermidades, mas para se atingir uma boa qualidade de vida tem que haver o equilíbrio nos fatores sociais, financeiros, físicos e mentais. Trazendo o outro assunto abordado é a atividade física que é simplesmente a totalidade de movimentos executados, ou seja, jogar, brincar, nadar, entre outros.

De forma resumida, o projeto vem mostrar como a atividade física pode beneficiar o trabalhador do Call Center, minimizando os efeitos negativos causados, assim, trazendo uma melhor qualidade de vida.

### **OBJETIVO GERAL**

- Verificar a relação do nível de atividade física com a qualidade de vida em trabalhadores de call center.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar a grau de desgaste psíquico e físico.
- Identificar o nível de atividade física em trabalhadores de call center.
- Identificar o nível de qualidade de vida em trabalhadores de call center.

### **MÉTODO**

- **Participantes**

- Serão selecionados 60 trabalhadores de Call Center.

- **Critério de inclusão**

- Funcionários de 18 à 45 anos que aceitarem participar do estudo de forma livre e esclarecida assinando um termo de consentimento.

- **Critério de exclusão**

- Não pertencer a faixa etária estabelecida e não responder corretamente os questionários ou desistir da pesquisa.

- **Material**

- Dois questionários, sendo um do IPAQ e outro do WHOQOL.

- **Procedimento**

Os participantes vão responder ao questionário IPAQ para determinação do nível de atividade física e o WHOQOL para determinação da qualidade de vida, ambos aceitos pela Organização Mundial da Saúde.

- **Amostra**

Serão selecionados 60 trabalhadores de Call Center da cidade de Poá. A abordagem dos possíveis participantes, bem como a coleta de dados não serão na empresa, portanto não tendo influência da empresa e sem a necessidade de termo de autorização da mesma para a pesquisa. Os participantes terão idade entre 18 e 45 anos, de ambos os gêneros que aceitaram participar do estudo de forma livre e esclarecida assinando um termo de consentimento.

- **Procedimento**

Para a determinação do nível de atividade física os participantes da pesquisa responderam ao questionário internacional de atividade física (IPAQ) e para a determinação da qualidade de vida o instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde WHOQOL para determinação da qualidade de vida, ambos aceitos pela Organização Mundial da Saúde. Os dados dos dois questionários serão relacionados na análise estatística para determinação dos objetivos do presente estudo. O pesquisador explicou o objetivo da pesquisa e como os questionários devem ser respondidos, os seguintes cuidados serão tomados:

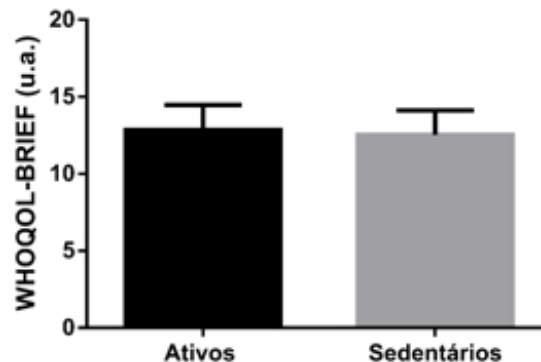
- Os questionários serão respondidos individualmente sem a ajuda de terceiros;
- O pesquisador não influenciará nas respostas;
- O participante não poderá responder os questionários fora do local previsto;
- Os questionários serão entregues diretamente para o pesquisador.

- **Análise estatística**

Os dados serão apresentados em frequência e porcentagem nas análises qualitativas, média e desvio padrão nos dados quantitativos. Os testes de hipótese dos dados qualitativos (relação entre nível de atividade física e qualidade de vida) serão tratados pelo qui quadrado e odds ratio, e os dados quantitativos serão tratados pelo teste t de Student para amostras independentes com alpha de 5%. O programa estatístico será o Graphpad.

## RESULTADOS

A figura demonstra a qualidade de vida de trabalhadores de Call Center. Os trabalhadores ativos fisicamente tendem a ter uma qualidade de vida melhor em comparação aos sedentários.



## DISCUSSÃO

Os principais achados do presente estudo foram que os trabalhadores de Call Center ativos tendem a ter uma qualidade de vida melhor que os colegas sedentário, em todos os domínios, físico, ambiente, social, psicológico e percepção de saúde e concorda com Saba (2011) que diz que assim como em saúde e qualidade de vida, é importante entender a atividade física e o significa compreender o ser humano.

## CONCLUSÃO

Em conclusão trabalhadores de Call Center ativos tendem a ter uma qualidade de vida melhor que os colegas sedentário, em todos os domínios, físico, ambiente, social, psicológico e percepção de saúde. Sendo assim, minimizando o estresse comumente experimentado nesse ambiente de trabalho e podendo ter um desempenho melhor no trabalho. Com isso, as empresas de Call Center poderiam investir no incentivo a prática de atividades físicas ou exercícios físicos para seus funcionários.

## REFERÊNCIAS

SANTOS A. L. P. S.; SIMÕES A. C. Educação Física e Qualidade de vida: reflexões e perspectivas. **Saúde Soc. São Paulo**, v. 21, n,1, p.181-192, 2012

JÚNIOR G. R. C.; TONELLO T.; NEVES R. L. R.; RIBEIRO J. C.; MIRANDA E. F. Qualidade de vida, estilo de vida, e saúde: um artigo de revisão. **Revista Amazônia**, 2013, 1(1): 33-40.

ZILIOTTO D. M.; OLIVEIRA B. O. A organização do Trabalho em Call Centers: Implicações na Saúde Mental dos Operadores. **Revista Psicologia: Organização e trabalhos**, 14 (2), abr-jun 2014, pp. 169-179.

ARAÚJO M. A. V.; PRIMO M. A. M.; ARAÚJO F.J. C. Estrutura de trabalho em Call Centers: uma reflexão sobre riscos e oportunidades. **XII SIMPEP** - Bauru, SP, Brasil, 07 a 09 de novembro de 2005.

BARBANTI V. J. **Dicionário de Educação Física e Esporte**. 3 ed., revista e ampliada, Manole, 2011.

SABA,S. **Mexa-se: Atividade física, saúde e bem estar**. 3ª ed., ver. Ampl. São Paulo: Phorte, 2011.