

**A DIFÍCIL ARTE DE MOTIVAR OPERADORES DE TELEMARKETING:  
CONTRADIÇÕES EM UMA EMPRESA MULTINACIONAL**

Sinédia Dutra dos Santos  
Robinson Henrique Scholz (orient)  
UNILASALLE – CANOAS

**Área Temática:** Ciências Socialmente Aplicáveis

**Resumo:** Este estudo tem como objetivo analisar quais influências são significativas na motivação dos operadores de telemarketing em uma das filiais de uma empresa multinacional situada no município de Porto Alegre (RS). A empresa estudada gera aproximadamente 1.800 postos de atendimento, ou seja, emprego direto para pessoas que em sua maioria não tem qualificação ou experiência profissional na área, porém suprindo essa lacuna é disponibilizado treinamento junto com benefícios, salário fixo mais gratificação para uma carga horária de 06h20m regulamentados em lei. Se este emprego fosse ofertado há 15 ou 20 anos, muito provavelmente seria uma proposta no mínimo interessante, os empregadores não teriam grandes dificuldades em preencher suas vagas e manter o quadro com pessoas “satisfeitas”. Hoje este cenário não é mais suficiente, para manter operadores motivados. Há a necessidade de se preocupar com a espontaneidade e a imprevisibilidade das relações interpessoais. Mais do que bom senso e intuição o grande desafio é criar um ambiente de trabalho positivo onde os atendentes se sintam motivados quase que diariamente a desenvolver suas tarefas da melhor forma. Ressalta-se que motivação pode ser compreendida como a força que impulsiona o indivíduo a agir, ou como consequência de necessidades não satisfeitas. Assim, esta pesquisa se desdobra nos seguintes objetivos específicos: a) identificar os fatores subjetivos e objetivos que interferem na rotina de trabalho; b) compreender como a motivação interfere no cotidiano e c) analisar potencialidades e obstáculos da motivação nos profissionais. Para realização da pesquisa em desenvolvimento, o método utilizado é o estudo de caso, de cunho qualitativo e exploratório, tendo como técnicas a coleta de dados entrevistas semiestruturadas, observação direta e dados documentais. A técnica da análise de conteúdo será empregada para a interpretação dos dados. Este estudo poderá contribuir no auxílio às tomadas de decisão, no sentido do bem-estar emocional, psicológico e físico do operador de telemarketing no seu ambiente profissional em busca de um ambiente homogêneo e que respeite as diferenças de cada indivíduo, explorando seu potencial.