Qualidade de Vida de Operadores de Telemarketing: Uma Análise com o Whoqol-Bref

CALIDAD DE VIDA DE OPERADORES DE TELEMARKETING: UN ANÁLISIS CON WHOQOL-BREF

Rubian Diego Andrade¹, Diego Grasel Barbosa², Carolina Meyer³, Clarissa Stefani Teixeira⁴, Thais Silva Beltrame⁵, Érico Pereira Gomes Felden⁶

1. Doutorando em Ciências do Movimento Humano do Centro de Ciências da Saúde e do Esporte, Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis, SC, Brasil.
2. 3. Mestrando em Ciências do Movimento Humano do Centro de Ciências da Saúde e do Esporte, Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis, SC, Brasil.
4. Doutora em Engenharia de Produção. Professora Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, SC, Brasil.
5. Doutora em Ciências do Movimento. Professora Titular do Centro de Ciências da Saúde e do Esporte, Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis, SC, Brasil.
6. Doutor em Educação Física. Professor Adjunto de Aprendizagem Motora e Desenvolvimento Humano do Centro de Ciências da Saúde e do Esporte, Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis, SC, Brasil.

RESUMO

O objetivo do trabalho foi analisar as características do trabalho e qualidade de vida dos operadores de telemarketing. A amostra foi composta por 68 profissionais com idade média de 25,3(7,7) anos. Foi utilizado o WHOQOL *Bref* para avaliar a qualidade de vida. Nas análises inferenciais utilizou-se o teste de *Kruskal-Wallis*, *Spermann* e Regressão Linear Múltipla no modo *Stepwise*. A média da qualidade de vida geral foi 59,8 pontos. Uma das menores entre outras classes de trabalhadores pesquisadas. A percepção da qualidade de vida demonstrou que os piores escores de avaliação estavam relacionados ao domínio físico com capacidade significativa de explicação da qualidade de vida geral de 18,5%. Entre os sexos verificou-se diferença significativa no domínio meio ambiente ($p=0,010$). O estudo trouxe contribuições importantes para as questões de saúde e qualidade de vida dos trabalhadores e deve servir para adequações ergonômicas de modo a proporcionar conforto, segurança e saúde do trabalhador.

(Andrade R, Barbosa D, Meyer C, Teixeira C, Silva T, Gomes E, 2015. Qualidade de Vida de Operadores de Telemarketing: Uma Análise com o Whoqol-Bref. *Cienc Trab. Sep-Dic*; 17 [54]: 177-181).

Descritores: QUALIDADE DE VIDA, TRABALHADORES, SAÚDE DO TRABALHADOR.

RESUMEN

Analizar las características de la calidad de vida de los operadores de telemarketing. La muestra se compuso de 68 trabajadores de telemarketing con una media de 25,3 (7,7) años. Para evaluar la calidad de vida de utilizó el instrumento WHOQL *Bref*. En las estadísticas de inferencia se usó *Kruskal-Wallis*, *Spearman* y múltiples regresiones lineales en modo escalonado. El promedio final de la calidad de vida general fue de 59,8 puntos. Uno de los menores entre otras clases de trabajadores encuestados. Además, todas las áreas tuvieron valores bajos. La percepción de la calidad de vida ha mostrado que los peores resultados del estudio estaban relacionados con el área física con capacidad significativa para explicar la variación de 18,5%. Entre el género hubo una diferencia importante en el área del ambiente ($p=0,010$). El estudio presentó relevancia importante en la calidad de vida general y debería ser usado para tomar acciones y hacer adaptaciones ergonómicas con el fin de proporcionar comodidad, seguridad y salud.

Palabras clave: CALIDAD DE VIDA, TRABAJADORES, SALUD LABORAL.

INTRODUÇÃO

O telemarketing caracteriza-se por ser um conjunto de atividades que envolvem sistemas de informática e telecomunicações ou mídias e tem por objetivo a interação entre clientes e empresas. Os

primeiros registros destas atividades são do início dos anos 50, com o serviço de anúncios de classificados empresariais. No Brasil, com a privatização do setor de telefonia, em meados dos anos 90, este mercado ganhou expansão com prestação de serviços terceirizados, gerando milhares de empregos e tornando-se uma das principais fontes de capital.¹

Segundo o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), os trabalhadores desta área, chamados de “operadores de telemarketing” são os indivíduos que atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobranças e cadastramento de cliente via tele atendimento. As chamadas são realizadas em centrais de atendimento denominadas de “*call centers*”, seguidas por roteiros planejados e controlados chamados “*scripts*”, para o contato com os clientes.²

As condições de trabalho nos *call centers* são, em muitos casos, pre-

Correspondência / *Correpondence*:

Érico Pereira Gomes Felden

CEFID/UDESC. Rua Paschoal Simoni 358. 88080-350

Florianópolis – SC, Brasil

Telefone: 48-3321-8600

e-mail: ericofelden@gmail.com

Recibido: 30 de Septiembre de 2015 / Aceptado: 28 de Octubre de 2015

cárias, podendo acarretar prejuízos na saúde dos trabalhadores. Em função disso e dos baixos salários³, do intenso controle e monitoramento dos serviços, da pressão por produtividade, das metas diárias e mensais e ausência de autonomia dos operadores^{4,5}, o trabalho em *call centers* são, de forma geral, um trabalho temporário. Desta forma, quando os trabalhadores encontram melhores oportunidades ou avançam em sua formação, o trabalho é descartado.⁶

A busca da maximização de resultados e a realidade organizacional destas tele atividades podem gerar impactos negativos na saúde dos trabalhadores.⁷ Existem diversas patologias advindas desta atividade laboral. Dentre as mais recorrentes estão: as lesões por esforço repetitivo (LER), os distúrbios psíquicos, os hábitos alimentares inadequados, o estresse psicológico⁸, as dores corporais⁹ e as lesões das cordas vocais (disfonias).¹⁰ Estes problemas de saúde influenciam negativamente a qualidade de vida destes sujeitos. No cotidiano do trabalho podem surgir sentimentos de desprazer e desconforto que desencadeiam o sofrimento, seja ele psicológico, físico ou ambos¹¹⁻¹³, refletindo na qualidade de vida estes trabalhadores.

Definida como a percepção do sujeito em relação a sua posição individual na vida, no contexto de sua cultura e sistema de valores¹⁴, a qualidade de vida é relativa, e, depende de pessoa para pessoa e de cada grupo ou comunidade.¹⁵ Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), é um conceito de alcance abrangente, afetado de forma complexa pela saúde física, estado psicológico, nível de independência, por suas relações sociais e relações com as características do meio ambiente. Está inserida nas necessidades biológicas, exercendo influência sobre um somatório de fatores decorrentes da interação entre alimentação, ambiente, moradia, recursos econômicos, tempo para trabalho, salário, relacionamentos, lazer, autoestima, identidade e espiritualidade.¹⁵⁻¹⁹

Em vista disso, a qualidade de vida refere-se sobre a condição de vida e saúde que transcende o conceito de ausência de doença, envolvendo também outras questões como o bem-estar. Com esta perspectiva, o presente estudo objetivou analisar as características do trabalho e qualidade de vida dos operadores de telemarketing de Florianópolis – SC (Brasil).

METODOLOGIA

Participantes

A amostra foi composta por 68 operadores de telemarketing da maior empresa neste ramo de atividade em Florianópolis – SC. Este estudo compreendeu apenas os operadores de cobrança em tele atendimento desta empresa que formavam um grupo de, aproximadamente, 80 profissionais. Para a seleção da amostra, alguns critérios foram pré-estabelecidos: 1) ser maior de 18 anos; 2) estar fora do período de experiência, ou seja, possuir mais de três meses de contrato de trabalho; e 3) aceitar participar da pesquisa.

A jornada de trabalho compreendia 36 horas semanais, cumpridas de segunda a sexta-feira das 08:25 às 14:40 horas no turno matutino e das 14:50 às 21:00 horas no turno vespertino. Já aos sábados o horário de trabalho é das 08:25 às 13:30 horas e das 13:40 às 19:00 horas respectivamente.

A dinâmica do trabalho na qual os trabalhadores exercem suas funções diárias são classificadas de duas formas: sistema “ativo” (quando os mesmos realizam ligações para clientes tentando realizar um acordo); ou “receptivo” (quando recebem ligações para negociação). Cada colaborador tinha direito a um intervalo de lanche de 15 min e duas pausas diárias para ginástica laboral de 10 min.

Procedimentos gerais e instrumentos de pesquisa

Os procedimentos para coleta dos dados foram realizados em três etapas: 1) primeiramente foi realizado contato com gerência da empresa para a apresentação da pesquisa; 2) a segunda parte consistiu na assinatura da declaração de concordância entre as instituições; 3) e por fim, coleta de dados com os trabalhadores no início do turno de trabalho. A pesquisa foi aprovada no comitê de ética em pesquisa envolvendo seres humanos da instituição de origem sob protocolo número 801.409. Os trabalhadores que consentiram em participar da pesquisa assinaram o Termo Livre e Esclarecido sendo que, todos os procedimentos éticos para pesquisas com seres humanos foram respeitados.

Para avaliação da qualidade de vida, foi utilizado o instrumento recomendado e validado pela OMS, o *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL). Este instrumento é utilizado para avaliação da qualidade de vida de diferentes populações permitindo comparação entre culturas e inclui elementos de avaliação tanto positivos como negativos.²⁰

O instrumento WHOQOL *Bref* (abreviado) é formado por 26 questões, sendo sete questões do domínio físico, seis questões do domínio psicológico, três questões do domínio social e oito questões do domínio ambiental, no qual resultam em escores que variam de 0 a 100. Além disso, o instrumento possui duas questões que analisam a qualidade de vida geral. Assim, quanto mais próximo de 100, melhor a qualidade de vida. A versão em português do WHOQOL *Bref* foi desenvolvida no Centro WHOQOL para o Brasil, no Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em Porto Alegre no estado do Rio Grande do Sul – Brasil.²¹ A avaliação é realizada utilizando-se uma sintaxe própria do instrumento, sendo um escore para a qualidade de vida geral (considerando as respostas das duas questões gerais) e outros quatro escores correspondentes aos domínios avaliados.

Além disso, os trabalhadores responderam questões de cunho sociodemográfico (sexo, idade e escolaridade) e de características do seu trabalho como turno de trabalho e tipo de trabalho.

Análise dos dados

Na análise descritiva das variáveis foram utilizadas médias, desvios padrão e distribuição de frequência. O teste de *Kolmogorov-Smirnov* foi utilizado para verificar a normalidade dos dados, e constatou-se que todas as variáveis contínuas não apresentaram distribuição normal. As diferenças entre as médias foram verificadas pelo teste *Kruskall-Wallis*. Para as análises de correlação utilizou-se o teste de *Spermann*.

Recorreu-se a análise de Regressão Linear Múltipla no modo *Stepwise* para analisar a contribuição dos domínios da qualidade de vida para a qualidade de vida geral. A normalidade da distribuição dos resíduos foi confirmada. O nível de significância foi estabelecido em 5%. Todas as análises foram realizadas no software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versão 20.0.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na Tabela 1 foram descritas as características sociodemográficas, de trabalho e a média dos escores de qualidade de vida. A média de idade dos indivíduos investigados foi de 25,3(7,7) anos; mais de 60% da amostra foi constituída por mulheres e o grupo possuía média de 12,2 anos de escolaridade.

Tabela 1.
Dados descritivos da amostra.

Variáveis	Índices
Sexo feminino, %	61,8
Idade, anos	25,2(7,7)
Escolaridade, anos	12,2(3,4)
Turnos de trabalho, %	
Matutino	51,5
Vespertino	48,5
Tipo de trabalho, %	
Receptivo	19,1
Ativo	80,9
Qualidade de vida, pontos	
Geral	59,8(9,4)
Físico	71,4(11,3)
Psicológico	67,2(14,8)
Relações sociais	69,7(17,3)
Meio ambiente	51,1(11,1)

A média final da avaliação da qualidade de vida geral foi de 59,8 pontos e as médias dos escores dos domínios foram: domínio psicológico 67,2 pontos; domínio relações sociais 69,7 pontos, domínio meio ambiente 51,1 pontos e domínio físico com a maior pontuação, 71,4 pontos (Figura 1). Quanto ao tipo de trabalho, verificou-se que 51,5% dos operadores trabalhavam no período matutino, sendo que, o tipo de trabalho “ativo” obteve o maior número de postos de atendimento (80,9%).

Figura 1.
Pontuação dos domínios da qualidade de vida.

Na comparação dos escores da qualidade de vida entre os sexos verificou-se diferença significativa no domínio meio ambiente ($p=0,010$) com escores superiores no sexo masculino. Não foram observadas correlações significativas entre os escores da qualidade de vida com a idade ($p=0,907$). Já considerando a escolaridade foi observada correlação significativa e negativa com o domínio físico ($r=-0,282$; $p=0,043$), ou seja, quanto mais anos de escolaridade, mais negativa foi a percepção de qualidade de vida relacionada a este domínio.

Os trabalhadores investigados apresentaram percepção de qualidade de vida semelhante nos diferentes turnos de trabalho (matutino e vespertino) ($p=0,780$) e tipos de trabalho (receptivo e ativo) ($p=0,993$).

Na Tabela 2 foram apresentados os resultados das análises de correlação e Regressão Linear. As correlações entre as pontuações dos domínios (físico, psicológico, social e ambiental) e a qualidade de vida geral foram positivas. O domínio físico, apesar de moderada ($r=0,440$), obteve a maior correlação entre os quatro domínios

Tabela 2.
Coeficientes de correlação e da análise de regressão linear entre os domínios e a qualidade de vida geral.

Domínios	Qualidade de vida geral			
	Correlação	Regressão linear		
	R	p-valor	Coefficientes β	p-valor
Físico	0,440	<0,001	0,369	<0,001
Psicológico	0,248	0,041	0,138	0,276
Relações sociais	0,152	0,214	-0,014	0,905
Meio ambiente	0,238	0,051	0,096	0,414
Variância explicada	-	-	R ² = 21,8% Constante = 26,62 ($p<0,001$)	

Tabela 3.
Médias das pontuações das questões do domínio físico da qualidade de vida.

Questões	Pontos
Impedimento por dor física	3,9(1,0)
Precisa de tratamento médico	4,3(0,8)
Energia para o dia-a-dia	3,6(0,7)
Quão capaz de se locomover	4,3(0,7)
Satisfação com o sono	3,4(0,9)
Satisfeito com a capacidade de desempenhar atividades do dia-a-dia	3,7(0,7)
Satisfeito com a capacidade para o trabalho	3,7(0,9)

($p<0,001$). Além disso, o domínio psicológico também apresentou valor significativo ($p=0,041$), porém, a correlação foi de baixa magnitude ($r=0,248$). A análise da Regressão Linear no modo *Stepwise* apontou apenas um modelo de explicação e o domínio físico como variável com capacidade significativa de explicação da variação dos escores da qualidade de vida geral (18,5 %).

O domínio físico contempla questões relativas à dor e desconforto; energia e fadiga; e sono e repouso. Dentre as questões que abrangem este domínio, considerando as médias das pontuações, as questões que apresentaram maior pontuação foram “precisa de tratamento médico” ($X=4,3$; $S=0,8$) e “quão capaz de se locomover” ($X=4,3$; $S=0,7$). Enquanto que “satisfação com o sono” ($X=3,4$; $S=0,9$) e “energia para o dia a dia” ($X=3,6$; $S=0,7$) expressaram valores mais baixos (Tabela 3).

Os trabalhadores do setor de telemarketing são predominantemente jovens em seu primeiro emprego.⁸ A idade média dos operadores do presente estudo foi de 25,2 anos, similar a outros estudos com operadores brasileiros.^{7,8,13} Esta profissão não possui remuneração atrativa e a exigência para o cargo é o ensino médio, mesmo que incompleto. Além disso, as empresas não exigem experiência anterior. Por isso, muitos jovens veem na profissão, uma oportunidade para o primeiro emprego.

As mulheres são a maioria, diferentemente de outras profissões de grande prestígio social.²² No caso do telemarketing, elas ocupam cerca de 70 a 80% dos postos de trabalho.^{8,13} Mesmo assim, o percentual dos operadores de telemarketing em Florianópolis foi inferior ao encontrado na literatura. O fato de a pesquisa ser realizada com a operação de tele cobrança pode justificar o número considerável de homens analisados. Em outras operações, como vendas e atendimento, o número de trabalhadoras é superior.

A cidade de Florianópolis - SC, atualmente, é a capital brasileira com melhor Índice de Desenvolvimento Humano e ocupa a 3ª posição entre os 5.565 municípios brasileiros²³ o que, a priori, poderia definir um padrão ouro amostral para variáveis de qualidade de vida. O que não se confirmou com os resultados da população analisada. A média da pontuação da qualidade de vida geral dos operadores de telemarketing de Florianópolis foi de 59,8. Em outras classes de trabalhadores o valor do escore da qualidade de vida geral é superior, como em professores de educação básica com

63,7 pontos²⁴; em agentes comunitários da saúde com 76,7 pontos²⁵; bombeiros militares com 78,2 pontos²⁶; e servidores do tribunal da justiça com 70,74 pontos.²⁷ O baixo valor no escore da qualidade de vida geral pode estar relacionado com alta demanda de trabalho e o baixo controle sobre o mesmo.²⁸ Outra característica importante é a rotina de trabalho com as constantes ligações, que em longo prazo pode trazer prejuízos à saúde mental.⁸ Apesar das tentativas de humanização, o dia a dia nas centrais de atendimento é bastante rigoroso, com intenso controle e monitoramento dos serviços, pressão por metas diárias e mensais e autonomia nula dos operadores. Esse quadro acarreta problemas de saúde e prejudica o desempenho em função do estresse gerado.^{4,5} Diante das adversas condições de trabalho, há o surgimento de algumas patologias, com relato de dores musculoesqueléticas de média intensidade e cansaço mental frequente²⁹ e com isso consequentes faltas ao serviço (absenteísmo). Além disso, Veras⁴ discute que entre as situações de trabalho mais prejudiciais ao operador estão a permanência na mesma postura por horas, a utilização do ar condicionado com o uso contínuo da voz, o uso de *headset*, que acarreta perda gradativa da audição, e as restrições ao banheiro. O baixo escore no domínio meio ambiente merece atenção, pois um trabalho que proporciona oportunidades restritas de criação e escolha da maneira de realizar a tarefa, pode ser danoso à saúde dos trabalhadores.³⁰ O domínio meio ambiente do WHOQOL-*brief* que contempla indicadores como a segurança, clima, transportes, oportunidades de adquirir novos conhecimentos, de lazer e recursos financeiros, apresentou o menor escore médio (51,1 pontos) em uma escala de zero a 100. A desvalorização salarial e a baixas perspectivas de crescimento profissional são questões comuns encontradas nos estudos com operadores de telemarketing.³¹ Além disso, verificou-se diferença nos escores do domínio meio ambiente entre os sexos ($p=0,010$), com escores superiores no sexo masculino. A percepção destes aspectos incluídos neste domínio é importante, sobretudo para as mulheres, que consideram os itens como sensação de segurança e conforto físico em relação ao ambiente em que vivem, proteção contra assaltos e incêndios, e adequação do lar, mais importantes às suas necessidades.

Considerando esses aspectos da vida diária dos indivíduos, o ambiente de trabalho tem demonstrado ter grande influência no estilo de vida das pessoas e no poder de escolha por hábitos saudáveis.³² No presente estudo, o domínio físico, foi o que apresentou maior relevância na qualidade de vida global dos sujeitos investigados. Em estudo de Thorp³³ no qual foi investigado o tempo em comportamento sedentário e nível de atividade física de funcionários de escritório, operadores de telemarketing e vendedores em geral, concluíram que os operadores de telemarketing foram os mais sedentários e os que menos realizavam atividade física.

Com isso, independentemente do turno de trabalho ou tipo de trabalho realizado, o sedentarismo pode influenciar diretamente a qualidade de vida destes sujeitos. Além disso, a empresa pesquisada não realiza trabalho noturno, e mesmo assim, questões com a satisfação com o sono e energia para o dia a dia apresentaram as menores médias. A ausência do turno noturno pode justificar os maiores escores do domínio físico e a correspondência entre os

turnos matutinos e vespertinos. Sabe-se que este turno de trabalho é extremamente prejudicial à saúde do trabalhador.³⁴

A implantação de programas para promoção de saúde e qualidade de vida podem ser estratégias importantes a serem adotadas pelas empresas para a redução das práticas sedentárias. A atividade física, por exemplo, é essencial à aquisição de benefícios à saúde.³⁵ Especialmente em trabalhadores fisicamente ativos, observa-se eficiência no combate ao estresse.³⁶

Ainda com relação ao domínio físico, o fator escolaridade apresentou correlação significativa e negativa indicando que, quanto maior o nível de escolarização, a percepção sobre este domínio foi mais negativa. Esta questão é relevante e precisa ser melhor explorada em futuras investigações. Uma possibilidade é que os trabalhadores com maior grau de escolaridade precisem dividir seu tempo entre trabalho e estudo o que poderia prejudicar suas rotinas de sono e descanso.

O domínio meio ambiente foi o que apresentou percepção mais negativa por parte dos trabalhadores de telemarketing. Neste domínio são avaliadas questões como segurança, recursos financeiros, cuidados de saúde, oportunidades de adquirir novas informações e habilidades, oportunidades de recreação/lazer, ambiente físico (poluição/ruído/trânsito/clima) e transporte. Em outro estudo com trabalhadores, no caso professores, Pereira et al²⁴ também identificaram escores inferiores no domínio meio ambiente o que remete a um possível domínio prioritário para os trabalhadores. No caso dos trabalhadores de telemarketing a falta de planos de saúde e possibilidades de crescimento na carreira, além dos baixos salários, são possíveis causas deste resultado.

Considerações finais

É importante destacar que o acesso às empresas para pesquisas é bastante limitado, sobretudo com intervenções relativas à saúde do trabalhador. Portanto, o presente estudo trouxe contribuições importantes para as questões de saúde e qualidade de vida dos trabalhadores de telemarketing. De forma geral, os operadores parecem formar uma categoria de trabalhadores com baixos índices de qualidade de vida em todos os seus domínios, especialmente no domínio meio ambiente que se refere às questões de segurança, salário e lazer. Além disso, para esta amostra, as questões do domínio físico apresentaram uma importante relevância para a qualidade de vida geral e devem ser foco de ações ergonômicas e adequações a legislação vigente do Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de tele atendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

AGRADECIMENTOS

Fonte de financiamento: Rubian Diego Andrade bolsista de doutorado CAPES, Carolina Meyer e Diego Grasel bolsistas de mestrado CAPES.

REFERENCIAS

- Corrochano MC, Nascimento E. Jovens, sindicato e trabalho no setor de telemarketing-Relatório final da Pesquisa Juventude e Integração Sul-Americana. São Paulo: Ação Educativa; 2007. p.13-18.
- Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. Código Brasileiro de Ocupações. Brasília, DF: MTE; 2002.
- Borba IO. Teleoperadores: onde lhes dói? Estudo comparativo entre os dados disponíveis na literatura especializada sobre suas queixas e o objeto de ações trabalhistas ajuizadas por empregados. Em: Horn CH, Cotanda CF, orgs. Relações de trabalho no mundo contemporâneo: ensaios multidisciplinares. Porto Alegre: UFRGS; 2011: p. 557-582.
- Veras VS. Relações sociais de trabalho e custo humano da atividade: vivências de mal-estar e bem-estar em serviço de teleatendimento governamental [dissertação]. Brasília: UnB; 2006.
- Venco S. Neocolonialismo ou imigração eletrônica? O caso das centrais de atendimento [on-line]. Bogotá: Universidad de los Andes; 2007 [acessado oct 2015]. Disponível em: <http://www.icesi.edu.co/ret/documentos/Ponencias%20pdf/444.pdf>
- Mocelin DG, Silva LFSC. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers. Cad CRH. 2008; 21(53):361-383.
- Pivetta HM, Vey AP. Frequência de dor lombar em operadoras de telemarketing em Santa Maria, RS. Saúde; 2014;141-146.
- Ziliotto DM, Oliveira BO de. A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores. Psic: Teor E Pesq. 2014;14(2):169-179.
- Constancio S, Moreti F, Guerrieri AC, Behlau M. Dores corporais em teleoperadores e sua relação com o uso da voz em atividades laborais; Body aches in call center operators and the relationship with voice use during work activities. Rev Soc Bras Fonoaudiol. 2012; 17(4): 377-384.
- Dassie-Leite AP, Lourenço L, Behlau M. Relationship between occupational data, symptoms and voice evaluation of teleservice operators. Rev Soc Bras Fonoaudiol. 2011; 16(1):59-63.
- Assunção AA, Almeida IM. Doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho: membro superior e pescoço. Em: Mendes R. Patologia do trabalho. São Paulo: Atheneu; 2005. p. 1500-1539.
- França AC, Rodrigues AL. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. 4ª ed. São Paulo: Atlas; 2011.
- Takahashi LT, Sisto FF, Cecilio-Fernandes D. Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de Telemarketing. Psic: Teor E Pesq. 2014;14(3):336-346.
- Alves JG, Tenório M, Anjos AG, Figueroa JN. Qualidade de vida em estudantes de Medicina no início e final do curso: Avaliação pelo Whoqol-bref. Rev Bras Educ Méd. 2010; 34(1):91- 96.
- Geraldes CF, Grillo DE, Merida M, Souza JX, Campanelli JR. Nível de qualidade de vida dos colaboradores da diretoria de esportes e lazer do SESI-SP. Rev Mackenzie Ed Fis Esp. 2006; 5(espec):13-22.
- Campos MO, Rodrigues Neto JF. Qualidade de vida: Um instrumento para promoção de saúde. Rev Baiana Saúde Pública. 2008; 32(2):232-240.
- Lourenção LG, Moscardini AC, Soler ZASG. Saúde e qualidade de vida de médicos residentes. Rev Assoc Med Brasil. 2010; 56(1):81-91.
- Aguiar MIF, Farias DR, Pinheiro ML, Chaves ES, Rolim ILTP, Almeida PC. Qualidade de Vida de Pacientes Submetidos ao Transplante Cardíaco: Aplicação da Escala. Whoqol- Bref. Arq Bras Cardiol. 2011; 96(1):60-67.
- Pereira EF, Teixeira CS, Santos A. Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. Rev bras Educ Fis. Esp. 2012; 26(2):241-250.
- Fleck MPA, Louzada S, Xavier M, Chachamovich E, Vieira G, Santos L, et al. Aplicação da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100). Rev Saúde Públ. 1999; 33:198-205.
- Fleck MPA, Louzada S, Xavier M, Chachamovich E, Vieira G, Santos L, Pinzon V. Aplicação da versão em português do instrumento abreviado da qualidade de vida "Whoqol-bref". Rev Saúde Públ. 2000; 34:178-83.
- Rodrigues E. Estudo de recepção: as representações do feminino no mundo do trabalho das teleoperadoras x revistas femininas. XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação; 2-6 set 2010; Caxias do Sul-RS, Brasil. Caxias do Sul: INTERCOM; 2010.
- PNUD, IPEA, IBGE e Fundação João Pinheiro. Atlas do desenvolvimento humano no Brasil: índice de desenvolvimento humano municipal [on-line]. Brasília: PNUD/IPEA/IBGE/FJP; 2003 [acessado nov 2014]. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br>
- Pereira ÉF, Teixeira CS, Andrade RD, Silva-Lopes A. O trabalho docente e a qualidade de vida dos professores na educação básica. Rev Rev Saúde Públ. 2014; 16(2):212-222.
- Ursine BL, Trelha CS, Nunes EFPA. O Agente Comunitário de Saúde na Estratégia de Saúde da Família: uma investigação das condições de trabalho e da qualidade de vida. Rev. bras saúde ocup. 2010; 35(122):327-339.
- Pestana PRM, Silva TEÁ, Silva IEG, Carreiro DL, Coutinho LTM, Coutinho WLM. Relação entre qualidade de vida, burnout e condições de saúde entre bombeiros militares. Revista da Universidade Vale do Rio Verde. 2014; 12(1):855-865.
- Dos Santos JF, De Oliveira GSS, De Lima Neto JS, Natário F, De Sá Leite T. Análise da qualidade de vida dos servidores do tribunal de justiça de Pernambuco. Cadernos de educação, saúde e fisioterapia. 2014; 1(1):1.
- Alves MGM, Hökerberg YHM, Faerstein E. Tendências e diversidade na utilização empírica do Modelo Demanda-Control de Karasek (estresse no trabalho): uma revisão sistemática. Rev bras epidemiol. 2013; 16(1):125-136.
- Pivetta HMF, Vey APZ. Frequência de dor lombar em operadoras de telemarketing em Santa Maria, RS. Saúde (Santa Maria). 2014;141-6.
- Dejours C. Inteligência operária e organização do trabalho: a propósito do modelo japonês de produção. Em: Hirata, H., org. Sobre o Modelo Japonês. São Paulo: Universidade de São Paulo; 1993. p. 281-309.
- Diaz R, Mereles PS. Telemarketing: tecnologia e precarização do trabalho [dissertação]. Curitiba: Universidade Tecnológica Federal do Paraná; 2009.
- Florindo AA, Salvador EP, Reis RS, Guimarães VV. Percepção do ambiente e prática de atividade física em adultos residentes em região de baixo nível socioeconômico. Rev Saúde Públ. 2011; 45(2):302-310.
- Thorp AA, et al. Prolonged sedentary time and physical activity in workplace and non-work contexts: a cross-sectional study of office, customer service and call centre employees. Int J Behav Nutr Phys Act. 2012; 9(1):128.
- Silva CAR, De Martino MMF. Aspectos do ciclo vigília-sono e estados emocionais em enfermeiros dos diferentes turnos de trabalho. Rev ciênc méd. 2009; 18(1):21-33.
- Haskell WL, Lee IM, Pate RR, Powell KE, Blair SN, Franklin BA, et al. Physical activity and public health: updated recommendation for adults from the American College of Sports Medicine and the American Heart Association. Med Sci Sports Exerc. 2007; 116(9):1081-93.
- Tsutsumi A, Kawakami N. A review of empirical studies on the modelo feffort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory. Soc Sci Med. 2004; 59:2335-2359.