



Revista Brasileira de Enfermagem

E-ISSN: 1984-0446

reben@abennacional.org.br

Associação Brasileira de Enfermagem

Brasil

Amoriele Parise, Janaina; Geraldes Sperli Geraldes Soler, Zaida Aurora  
Qualidade de vida profissional de atendentes de central de telecomunicações  
Revista Brasileira de Enfermagem, vol. 69, núm. 4, julio-agosto, 2016, pp. 751-756  
Associação Brasileira de Enfermagem  
Brasília, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=267046623019>

- ▶ [Como citar este artigo](#)
- ▶ [Número completo](#)
- ▶ [Mais artigos](#)
- ▶ [Home da revista no Redalyc](#)

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## Qualidade de vida profissional de atendentes de central de telecomunicações

*Quality of working life of call-center workers*

*Calidad de la vida profesional de operadores de una central de telecomunicaciones*

**Janaina Amoriele Parise<sup>1</sup>, Zaida Aurora Geraldes Sperli Geraldes Soler<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. São José do Rio Preto-SP, Brasil.

### Como citar este artigo:

Parise JA, Soler ZASG. Quality of working life of call-center workers.

Rev Bras Enferm [Internet]. 2016;69(4):704-9. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2016690419i>

**Submissão:** 07-10-2015      **Aprovação:** 30-01-2016

### RESUMO

**Objetivo:** verificar perfil e qualidade de vida profissional (QVP) de atendentes de uma central de telecomunicações. **Método:** pesquisa de natureza quantitativa, realizada em uma central de telecomunicações da cidade de São José do Rio Preto – SP, utilizando-se o questionário QVP-35. **Resultados:** Sobre o perfil: 80,2% mulheres; 66,3% solteiros, escolaridade até ensino médio e 6 horas diárias de trabalho; idade média de 28 anos; 92,9% único emprego e tempo médio de trabalho na empresa de 3 anos. Aspectos positivos da QVP: motivação intrínseca, capacitação para o trabalho, recursos disponíveis e apoio social. Aspectos negativos da QVP: carga de trabalho e apoio organizacional. **Conclusão:** os dados obtidos apontam necessidade de melhor organização do processo de trabalho dos teleatendentes na empresa e subsidiam outras pesquisas neste contexto.

**Descritores:** Qualidade de Vida; Saúde do Trabalhador; Telecomunicações; Trabalho; Doenças Profissionais.

### ABSTRACT

**Objective:** to analyze the profile and quality of working life (QWL) of call-center workers. **Method:** quantitative research, conducted in one call-center of the city of São José do Rio Preto - SP, using the QVP-35 questionnaire. **Results:** profile was composed by: 80.2% women; 66.3% were single, with high school diploma and 6 hours of daily working hours; mean age of 28 years; 92.9% had only one job with mean working experience of 3 years. Positive aspects of QWL: intrinsic motivation, working ability, available resources and social support. Negative aspects of QWL: workload and organizational support. **Conclusion:** the data obtained indicate the need for better organization of call-center working processes in the company and suggests other researches in this context.

**Descriptors:** Quality of life; Occupationnal health; Telecommunications; Work; Occupational Diseases.

### RESUMEN

**Objetivo:** comprobar el perfil y la calidad de vida profesional (CVP) de operadores de una central de telecomunicaciones. **Método:** investigación científica de naturaleza cuantitativa, realizada en una central de telecomunicaciones de la ciudad de São José do Rio Preto (estado de São Paulo), valiéndose del cuestionario CVP-35. **Resultados:** el 80,2% eran mujeres; el 66,3%, solteros; la escolaridad era de nivel secundario; la edad promedio era de 28 años; para el 92,9% era el único empleo y el tiempo medio de trabajo en la empresa, de 3 años con 6 horas diarias de trabajo. Los aspectos positivos de la CVP fueron: motivación intrínseca, capacitación para el trabajo, recursos disponibles y apoyo social. Los aspectos negativos fueron la carga de trabajo y el apoyo organizacional. **Conclusión:** los datos obtenidos señalan la necesidad de mejorar la organización del proceso de trabajo de los operadores telefónicos en la empresa y subsidiar otras investigaciones en este mismo contexto.

**Descriptores:** Calidad de Vida; Salud del Trabajador; Telecomunicaciones; Trabajo; Enfermedades Profesionales.

**AUTOR CORRESPONDENTE**

Janaina Amoriele Parise

E-mail: [jana.amoriele@gmail.com](mailto:jana.amoriele@gmail.com)

## INTRODUÇÃO

Os conceitos sobre qualidade de vida envolvem as relações humanas no que se refere à sua cultura e têm diferentes parâmetros de análise, entre eles: saúde, arquitetura, educação, meio ambiente, segurança, entretenimento e novas tecnologias<sup>(1-2)</sup>.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido estudada desde o início do século XX, divulgando-se a regulamentação do trabalho de menores, o descanso semanal e as indemnizações por acidentes. Ao longo dos anos este conceito foi evoluindo, tornando-se o principal elemento relacionado ao desenvolvimento humano e organizacional<sup>(1-5)</sup>.

A Central de Teleatendimento (CTA) é uma estrutura organizacional com forte tendência internacional que tem merecido a atenção de pesquisadores nas últimas décadas. As atividades são desenvolvidas nos chamados "Call Centers", os quais representam um setor econômico que nos últimos anos incorporou milhares de trabalhadores, em especial teleatendentes em interface telefônico-informática (telemática), como principal forma de contato/negócios entre empresas e clientes<sup>(2-4,6-8)</sup>.

O processo de trabalho do teleatendente possui peculiaridades potencialmente comprometedoras da qualidade de vida deste profissional, pois é intensivo em tecnologia da informação e se utiliza de diferentes formas de controle sobre o trabalhador, como pressão por produtividade mediante aumento de atendimentos<sup>(2-4)</sup>. Neste contexto, são comuns desconfortos decorrentes de sobrecarga no trabalho, estresse por esforço, rapidez e afobação, pressão para promover e manter a qualidade do trabalho, o que prejudica seu desempenho laboral e sua qualidade de vida profissional<sup>(6-9)</sup>.

Diante do exposto, o objetivo deste estudo foi analisar dados sociodemográficos e de qualidade de vida no trabalho de atendentes de uma Central de Telecomunicações.

## MÉTODO

### Aspectos éticos

A coleta de dados ocorreu após a aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto – FAMERP.

### Desenho, local do estudo e período

Trata-se de estudo descritivo e exploratório, realizado com atendentes de uma central de teleatendimento situada na cidade de São José do Rio Preto, São Paulo. Os dados foram coletados nos meses de novembro e dezembro de 2013.

### População ou amostra; critérios de inclusão e exclusão

O número de teleatendentes na empresa investigada era de 352, definindo-se o n amostral de 173, a 5% de significância. A seleção baseou-se em sorteio com aqueles que exerciam a função há pelo menos seis meses. Foram excluídos do estudo 87 atendentes por estarem afastados, de férias, em licença-maternidade ou pelo fato de o setor em que atuavam ter sido extinto. Ao final, a amostra ficou

representada por 86 teleatendentes que consentiram as respectivas participações neste estudo e estavam em atividade laboral no período de coleta dos dados.

### Protocolo do estudo

Os dados foram obtidos por meio de formulário organizado em duas partes, aplicado como questionário, que abrangia dados sociodemográficos e situação laboral. Para a coleta, utilizou-se também o instrumento Qualidade de Vida Profissional - QVP 35<sup>(10-11)</sup>, desenvolvido por Cabezas-Peña (1999)<sup>(9)</sup> e validado para uso no Brasil por Guimarães et al<sup>(10)</sup>.

O instrumento QVP 35 permite uma análise multidimensional da qualidade de vida profissional, mediante 35 questões fechadas e relacionadas à percepção do trabalhador sobre as suas condições de seu trabalho, sendo as perguntas agrupadas em oito dimensões: 1. desconforto relacionado ao trabalho; 2. apoio organizacional; 3. carga de trabalho; 4. recursos relacionados ao trabalho; 5. apoio social; 6. motivação intrínseca; 7. capacitação para a realização do trabalho; e 8. percepção sobre a QVT. Para a avaliação dos domínios, o respondente utiliza uma escala com variação de 1 a 10 que abrange as categorias: *Nada* (valores 1-2), *Pouco* (valores 3-4-5), *Bastante* (valores 6-7-8) e *Muito* (valores 9-10).

Para os domínios "desconforto relacionado ao trabalho" e "carga de trabalho", quanto maior a pontuação, maior o aspecto negativo relacionado à QVP. Para os demais domínios, quanto maior a pontuação, maior é o aspecto positivo relacionado à QVP.

### Análise dos dados e estatística

Na análise dos dados, utilizaram-se medidas de estatística descritiva para caracterização da amostra e o teste de comparação de médias não paramétrico de Kruskal-Wallis e o teste de Tukey ao nível de significância de 5% (ou 0,050).

## RESULTADOS

Os resultados apresentados na Tabela 1 destacam os seguintes dados: os teleatendentes participantes atuavam em cinco setores da central de atendimento estudada, denominados nessa pesquisa de setores A, B, C, D. A maioria atuava no setor B (44,2%) e apenas 3,5% no setor A. Predominaram: mulheres (80,2%); solteiros (66,3%); aqueles com escolaridade até o ensino médio e carga horária de trabalho diária de 6 horas; atuantes no turno da manhã (54,7%). Mantinham vínculo de trabalho exclusivo na empresa estudada 92,9% dos sujeitos investigados. A idade média dos participantes foi de 28 anos, e o tempo médio de trabalho na empresa de três anos.

Na Tabela 2 são apresentadas as estatísticas descritivas dos domínios que avaliam a qualidade de vida profissional dos teleatendentes deste estudo, segundo setor de trabalho. Verificou-se que apenas três apresentaram escores com diferenças significativas entre os setores avaliados, visto que o valor p foi inferior a 0,050 nos seguintes enfoques: Apoio Organizacional p = 0,034; Carga de trabalho p = 0,004; e Percepção sobre qualidade de vida p = 0,012.

**Tabela 1** - Caracterização de atendentes de uma Central de Telecomunicação, segundo variáveis sociais e de vínculo laboral, São José do Rio Preto, São Paulo, Brasil, 2014

Variáveis	n	%
Setor de Trabalho	86	100,00
A	3	3,50
B	38	44,20
C	14	16,30
D	15	17,40
E	16	18,60
Sexo	86	100,00
Feminino	69	80,23
Masculino	17	19,77
Estado civil	86	100,00
Casado	23	26,74
Divorciado ou viúvo	6	6,98
Solteiro	57	66,28
Escolaridade	86	100,00
Ensino médio	57	66,28
Ensino superior	29	33,72
Carga horária de trabalho	86	100,00
6 horas	57	66,28
8 horas	29	33,72
Jornada de trabalho	86	100,00
Integral	29	33,72
Intermediário	6	6,98
Manhã	47	54,65
Tarde	4	4,65
Vínculo Empregatício	84	100,00
Exclusivo	78	92,86
Outro emprego	6	7,14

**Tabela 2** - Estatísticas descritivas dos escores em relação à percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de atendentes de uma central de telecomunicação, segundo setor de trabalho, São José do Rio Preto, São Paulo, Brasil, 2014

Domínio	Setor	n	$\bar{X} \pm S$	Mediana	Mínimo	Máximo	Valor de p
Desconforto relacionado ao trabalho	A	3	$5,60 \pm 1,83$	6,00	3,60	7,20	
	B	38	$4,31 \pm 1,98$	3,90	1,00	8,40	
	C	14	$3,71 \pm 1,70$	3,50	1,40	7,00	0,406
	D	15	$4,36 \pm 2,00$	4,50	1,60	9,40	
	E	16	$4,96 \pm 2,23$	4,20	1,80	9,00	
	A	3	$5,73 \pm 1,33$	5,40 <sup>ab</sup>	4,60	7,20	
	B	38	$5,79 \pm 1,76$	5,95 <sup>a</sup>	2,00	9,30	
	C	14	$5,54 \pm 1,61$	5,70 <sup>ab</sup>	2,40	7,80	0,034
	D	15	$5,90 \pm 2,13$	6,00 <sup>ab</sup>	1,50	8,70	
	E	16	$4,06 \pm 1,69$	3,65 <sup>b</sup>	1,40	6,80	
Apoio organizacional	A	3	$8,80 \pm 0,20$	8,80 <sup>a</sup>	8,60	9,00	
	B	38	$6,66 \pm 1,90$	6,80 <sup>ab</sup>	1,80	10,00	
	C	14	$6,35 \pm 1,40$	6,26 <sup>ab</sup>	3,80	8,40	0,004
	D	15	$5,58 \pm 1,97$	5,60 <sup>b</sup>	1,40	8,60	
	E	16	$7,61 \pm 1,64$	8,30 <sup>a</sup>	4,20	9,40	
	A	3	$6,83 \pm 2,04$	7,75	4,50	8,25	
	B	38	$7,54 \pm 1,56$	7,50	4,25	10,00	
	C	14	$6,48 \pm 1,24$	6,62	5,00	9,00	0,089
	D	15	$7,49 \pm 1,41$	8,00	3,66	8,75	
	E	16	$7,86 \pm 1,22$	7,75	5,25	10,00	
Carga de trabalho	A	3	$8,83 \pm 1,25$	9,00	7,50	10,00	
	B	38	$7,23 \pm 2,21$	7,50	1,50	10,00	
	C	14	$7,57 \pm 2,44$	8,25	3,00	10,00	0,300
	D	15	$7,96 \pm 2,43$	9,00	1,50	10,00	
	E	16	$6,65 \pm 2,10$	6,25	2,00	10,00	
	A	3	$8,41 \pm 0,14$	8,50	8,25	8,50	
	B	38	$6,97 \pm 2,09$	7,25	2,00	10,00	
	C	14	$7,03 \pm 1,92$	7,00	2,75	10,00	0,694
	D	15	$7,06 \pm 2,53$	8,00	1,00	9,75	
	E	16	$6,59 \pm 2,01$	6,25	3,50	9,50	
Motivação intrínseca	A	3	$7,00 \pm 2,73$	7,67	4,00	9,33	
	B	38	$7,92 \pm 1,55$	8,00	4,00	10,00	
	C	14	$7,43 \pm 1,31$	7,83	5,33	9,33	0,584
	D	15	$8,15 \pm 1,30$	8,67	5,33	9,67	
	E	16	$7,93 \pm 1,58$	8,33	4,33	9,67	
	A	3	$6,00 \pm 1,73$	5,00 <sup>ab</sup>	5,00	8,00	
	B	38	$7,10 \pm 1,94$	7,00 <sup>a</sup>	3,00	10,00	
	C	14	$6,21 \pm 1,76$	5,50 <sup>ab</sup>	3,00	9,00	0,012
	D	15	$6,73 \pm 2,31$	7,00 <sup>ab</sup>	1,00	9,00	
	E	16	$4,62 \pm 2,58$	4,50 <sup>b</sup>	1,00	9,00	

Nota: Valor de p referente ao teste de Kruskal-Wallis.

## DISCUSSÃO

As atividades em teleatendimento são consideradas simplificadas e repetitivas, o que pode influir negativamente na qualidade de vida no trabalho (QVT)<sup>(2-4,6-8)</sup>.

O sofrimento e o prazer no trabalho são analisados em diversas pesquisas, e as investigações sobre QVT apresentam muitas vantagens, tanto para a empresa quanto aos colaboradores, pois desvelar as fragilidades e fortalezas no exercício laboral permite implantar medidas que o tornem mais prazeroso para os trabalhadores. Há, consequentemente, aumento da produtividade, empresa mais competitiva e com imagem mais positiva para a sociedade<sup>(12-18)</sup>.

A avaliação da QVT envolve indicadores como salários, benefícios, oportunidades de desenvolvimento de competências e crescimento na empresa, processo de trabalho seguro e relacionamento interpessoal adequado. Inter-relacionados, os indicadores irão motivar ou desanimar os trabalhadores, influenciando positiva ou negativamente a QVT<sup>(19-24)</sup>.

No perfil dos 86 participantes desta pesquisa, vale destacar:

- maioria de mulheres (80,23%); solteiros (66,28%) e com escolaridade até o ensino médio (66,28%);
- faixa etária entre 19 e 49 anos, média de 28,31 anos, com desvio padrão de 7,28 anos, mediana de 26,00 anos e coeficiente de variação da distribuição da idade de 25,71%. A distribuição dos dados da idade evidenciou dois valores discrepantes (*outliers*), superiores, referentes aos atendentes com idade de 47 e 49 anos, apresentando elevada dispersão;
- tempo de trabalho como teleatendente na empresa teve mínimo de 0,50 anos (6 meses) e máximo de 8,67 anos (8 anos e 8 meses), com média de 3,00 anos, desvio padrão de 1,47 anos, mediana de 3,00 anos e coeficiente de variação da distribuição de 49,00%, apresentando elevada dispersão, com três valores discrepantes superiores (6 anos, 8 anos e 8 meses).

Nesta pesquisa, as estatísticas descritivas dos domínios de avaliação da qualidade de vida dos teleatendentes, segundo setor laboral, permitiram verificar que três variáveis (apoio organizacional, carga de trabalho e percepção sobre QVT) apresentaram escores com diferenças significativas entre os setores avaliados, visto que o valor *p* foi inferior ao nível de significância adotado (*p*<0,050). O setor B obteve o melhor escore para a variável apoio organizacional em relação ao setor D. Na variável carga de trabalho, os setores A e E apresentaram melhor escore em relação ao setor D e na variável percepção sobre QVT, na qual os atendentes do setor B alegaram melhor qualidade de vida em relação àqueles do setor E.

Dos atendentes participantes do estudo, 74,4% consideravam o trabalho gerador de muito estresse ou demanda esforço emocional. A literatura consultada assinala vários fatores que contribuem para aumento do estresse, como a existência de elevada sobrecarga emocional, cognitiva e física no trabalho<sup>(1,5,13,16,22-24)</sup>, especialmente nas profissões em que há contínuo contato interpessoal, caso do teleatendimento<sup>(2-4,6-8)</sup>.

A percepção sobre QVT envolve aspectos de prazer e sofrimento para execução do trabalho. As demandas laborais exigem medidas administrativas que gerem bem-estar para aumento da produtividade da empresa. O bem-estar no trabalho é, por sua vez, caracterizado pela possibilidade do trabalhador desenvolver seus potenciais, avançar no alcance de suas metas de vida, ser reconhecido pelo empregador e cliente, obter melhores condições de trabalho nos aspectos estruturais e programáticos e relacionamento harmônico com seus colegas, entre outros aspectos<sup>(1,6,8,10,12,20,23-24)</sup>.

Identificou-se, neste estudo, que a dimensão apoio organizacional foi a que mais exerceu influência sobre a qualidade de vida dos teleatendentes da empresa, seguida pelas dimensões carga de trabalho e percepção sobre qualidade de vida profissional. Nesta direção, o apoio organizacional dependerá de como os colaboradores percebem o reconhecimento atribuído pela empresa ao seu trabalho. Esta percepção é influenciada pela frequência, intensidade e sinceridade das relações de elogio e aprovação<sup>(13-14,16,23-24)</sup>.

A dimensão Apoio Organizacional foi avaliada negativamente neste estudo, pois os participantes sinalizaram que o trabalho por eles executado apresenta grande diversidade; pontuaram ausência de abertura para expressar o que pensam e necessitam e avaliaram suas propostas como pouco ou nada ouvidas e aplicadas, revelando, assim, falta de possibilidades para agir com criatividade. No entanto, no domínio apoio organizacional, mais da metade dos teleatendentes referiu considerar positivo o apoio dos seus supervisores. Em outros estudos também realizados com teleatendentes verificou-se que o apoio organizacional, principalmente por parte dos supervisores, é necessário para bom desempenho das tarefas<sup>(1,5,13,16,20,23-24)</sup>.

As configurações organizacionais de empresas - públicas, privadas ou de natureza híbrida ou mista - influenciam a percepção dos trabalhadores quanto à QVT em quatro categorias de valores: eficácia/eficiência; sistema de gestão organizacional; respeito ao empregado e sistema de recompensa. Os efeitos do suporte organizacional para a satisfação no trabalho são estudados em diferentes países e contextos profissionais<sup>(1,5,22-24)</sup>.

Na avaliação da carga de trabalho foram destacadas as condições ergonômicas que geram sobrecargas físicas e cognitivas, com desconforto corporal e alta carga mental/psicológica. A grande prevalência de dor musculoesquelética relacionada à carga de trabalho pode decorrer de inadequação do mobiliário, ambientes, posturas incorretas e elevada exigência física e mental nas atividades laborais<sup>(1,5,11-13,19)</sup>.

A percepção de alta carga de trabalho revelada neste estudo pode ser atribuída ao processo de trabalho dos teleatendentes, pois realizam suas atividades com rapidez e "afobação", o que demanda esforço emocional e ocasiona estresse.

Para os demais domínios sobre qualidade de vida no trabalho abrangidos no instrumento QVP-35, não houve diferenças significativas, visto que os valores *p* foram superiores a 0,050. Assim, as diferenças não foram significantes nas seguintes dimensões relacionadas ao trabalho: desconforto, motivação intrínseca, apoio, recursos e capacitação para executá-lo.

Esses outros aspectos são, no entanto, relevantes para o reconhecimento dos diferentes fatores que levam a uma melhor QVT, como: motivação intrínseca - diz respeito ao prazer em desenvolver a atividade laboral; capacitação para o trabalho – educação permanente, recursos relacionados ao trabalho e apoio social. Todos esses aspectos associam-se ao desenvolvimento de práticas gerenciais humanísticas, que contemplam o bem-estar do trabalhador e repercutem em melhor qualidade do trabalho executado e de atendimento ao cliente, além de maior produtividade da empresa.

Considera-se a presença de fatores limitantes neste estudo: reduzido número de participantes; análise de poucos dados sociodemográficos e de situação de emprego; falta de dados para compreender a relação entre as condições de vida e de saúde e o processo de trabalho de teleatendentes, além das especificidades laborais nos cinco setores de atividades de teleatendimento na empresa estudada.

De qualquer forma, os dados obtidos nesta pesquisa mostram que o setor de teleatendimento tem muito a ser estudado no Brasil, sob o enfoque da saúde do trabalhador, das doenças profissionais e do processo de trabalho a ele relacionado. Trata-se, também, de uma área ocupacional de relevância no

campo de atuação do enfermeiro do trabalho, profissional mais diretamente envolvido na proposição e promoção de ações educativas e organizacionais para melhor desempenho laboral, com o intuito de obter maior produtividade da empresa e satisfação do trabalhador.

## CONCLUSÃO

Os resultados obtidos neste estudo revelaram que os teleatendentes participantes da pesquisa apresentavam QVP comprometida nos domínios apoio organizacional, carga de trabalho e percepção sobre a qualidade de vida no trabalho. O conhecimento da percepção dos pesquisados sobre sua QVP é relevante para subsidiar ações de intervenção gerencial, particularmente no âmbito de atuação do enfermeiro do trabalho, além de contribuir para o desenvolvimento de pesquisas em prol da melhoria da QVT de atendentes de setores de telecomunicações.

Conclui-se que são importantes estudos mais aprofundados nos aspectos de estruturação social e programática da empresa, com vistas a proporcionar bem-estar ao trabalhador, maior qualidade dos serviços prestados e crescimento da organização.

## REFERÊNCIAS

1. Silva CA, Ferreira MC. [Dimensions and indicators of quality of life and well-being at work]. *Psicol Teor Pesq* [Internet]. 2013[cited 2014 Mar 01];29(3):331-9. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v29n3/v29n3a11.pdf> Portuguese.
2. Ricci MG, Marlucy G, Rachid A. [Labor relations in call center service]. *Gest Prod* [Internet]. 2013[cited 2014 Mar 01];20(1):192-203. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v20n1/a14v20n1.pdf> Portuguese.
3. Vilela LVO, Assunção AA. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2004[cited 2014 Mar 01];20(4):1069-78. Available from: [www.scielo.br/pdf/csp/v20n4/22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/csp/v20n4/22.pdf)
4. Carvalho S, Mourão L. Análise de necessidades de treinamento em call centers. *REAd Rev Eletrôn Adm* [Internet]. 2014[cited 2014 Mar 01];20(3):740-72. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/read/v20n3/1413-2311-read-20-03-00740.pdf>
5. Holz EB, Bianco MF. Ergologia: uma abordagem possível para os estudos organizacionais sobre trabalho. *Cad EBAPE BR* [Internet]. 2014[cited 2014 Mar 01];12(n. spe):494-512. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/cebapec/v12nspe/07.pdf>
6. Scolari C, Costa SG, Mazzilli C. Prazer e Sofrimento entre Trabalhadores de Call Center. *Psicologia USP* [Internet]. 2009[cited 2014 Mar 01];20(4):555-76. Available from: <http://www.revistas.usp.br/psicousp/article/view/42015/4568>
7. Rego RM. Expressão artística e teleatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho. *Psicol Cienc Prof* [Internet]. 2008[cited 2014 Mar 01];28(1):200-9. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v28n1/v28n1a15.pdf>
8. Zavala MOQ, Klijn MP. Calidad de vida en el trabajo del equipo de enfermería. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2014[cited 2014 Mar 01];67(2):302-5. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v67n2/0034-7167-reben-67-02-0302.pdf>
9. Cabezas-Peña C. Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *FMC* [Internet]. 1999[cited 2014 Mar 01];5(8):491-2. Available from: <http://www.fmc.es/es/sindrome-desgaste-profesional/estreslaboral/articulo/4766/>
10. Barros MMS, Araújo MRM, Johann RLVO. O cuidador merece cuidado: estudo sobre qualidade de vida em profissionais de saúde mental. *Rev Psicol Saúde* [Internet]. 2013[cited 2014 Mar 01];5(1):32-9. Available from: <http://www.gpec.ucdb.br/pssa/index.php/pssa/article/viewFile/214/292>
11. Pedroso B, Kovaleski A, Ferreira CL, Pilatti LA, Gutierrez GL, Picinin CT. Desenvolvimento e validação da versão brasileira do Diagnóstico do Trabalho (Job Diagnostic Survey) de Hackman e Oldham. *Gest Prod* [Internet]. 2014[cited 2014 Mar 01];21(2):285-301. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v21n2/v21n2a06.pdf>
12. Alves EF. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. *Rev InterfazEHS* [Internet]. 2011;6(1):60-78. Available from: <http://www.revistas.sp.senac.br/index.php/ITF/article/viewFile/168/180>
13. Ferreira MC, Alves L, Tostes N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psic: Teor Pesq* [Internet]. 2009[cited 2014 Mar 01];25(3):319-27. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a05v25n3.pdf>

14. Mann SM, Borschneck DP, Harrison MM. Implementation of a novel night float call system: resident satisfaction and quality of life. *Can J Surg* [Internet]. 2014[cited 2014 Mar 01];57(1):15-20. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24461221>
15. Todeschini R, Ferreira MC. Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. *Estud Psicol (Natal)* [Internet]. 2013[cited 2014 Mar 01];18(2):241-7. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v18n2/v18n2a09.pdf>
16. Mascarenhas CHM, Prado FO, Fernandes MH. Fatores associados à qualidade de vida de Agentes Comunitários de Saúde. *Ciênc Saúde Colet* [Internet]. 2013[cited 2014 Mar 01];18(5):1375-86. Available from: <http://www.scielosp.org/pdf/csc/v18n5/23.pdf>
17. Pereira EF, Teixeira CS, Lopes Ada S. Qualidade de vida de professores de educação básica do município de Florianópolis, SC, Brasil. *Ciênc Saúde Colet* [Internet]. 2013[cited 2014 Mar 01];18(7):1963-70. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v18n7/11.pdf>
18. Guimarães BM, Martins LB, Azevedo LS, Andrade MA. Análise da carga de trabalho de analistas de sistemas e dos distúrbios osteomusculares. *Fisioter Mov* [Internet]. 2011[cited 2014 Mar 01];24(1):115-24. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/fm/v24n1/v24n1a13.pdf>
19. Couto PR, Paschoal T. Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral. *Psicol Argum* [Internet]. 2012[cited 2014 Mar 01];30(70):585-93. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/psicolargum/v30n70/v30n70a07.pdf>
20. Rodrigues BC, Mazza VA, Higarashi IH. Social support network of nurses for the care of their own children. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 2014[cited 2014 Mar 01];23(2):460-8. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n2/0104-0707-tce-23-02-00460.pdf>
21. Godoy SCB, Guimarães EMP, Assis DSS. Avaliação da capacitação dos enfermeiros em unidades básicas de saúde por meio da telenfermagem. *Esc Anna Nery Rev Enferm* [Internet]. 2014[cited 2014 Mar 01];18(1):148-55. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v18n1/1414-8145-ean-18-01-0148.pdf>
22. Chiuzzi RM, Siqueira MMM, Martins MCF. As dimensões da organização positiva e seus impactos sobre o bem-estar dos trabalhadores. *Mudanças* [Internet]. 2012[cited 2014 Mar 01];20(1/2):3140. Available from: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/MUD/article/viewArticle/3244>
23. Fonseca RLA, Pérez-Nebra AR. A epidemiologia do teletrabalhador: impactos do teletrabalho na saúde mental. *Cad Psicol Soc Trab* [Internet]. 2012[cited 2014 Mar 01];15(2):303-18. Available from: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v15n2/v15n2a11.pdf>
24. Sant'Anna LL, Paschoal T, Gosendo EEM. Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. *Rev Adm Contemp* [Internet]. 2012[cited 2014 Mar 01];16(5):744-64. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v16n5/v16n5a07.pdf>