

ANÁLISE ERGONÔMICA EM UM SETOR DE CALL CENTER DE UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

EGIDIO, Anna Beatriz Garcia¹
SEIXAS, Isabelle Cristina Santos²
REIS, Leandro Amaral Bitencourt³
GONÇALVES, Jose Roberto Moreira Ribeiro⁴
MARTINS, Fabiano Battemarco da Silva⁵

RESUMO

O presente artigo teve como principal objetivo investigar a relação dos funcionários de call center e seus riscos à saúde associados, tendo como aparato as referências bibliográficas e as normas referentes a ergonomia do trabalho para este setor. Durante este levantamento, pode-se observar que os problemas de saúde mais pertinentes a essa função são distúrbios vocais e auditivos, desordem comportamental devido o estresse causado pela cobrança excessiva por produtividade, além de Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), desta forma, o estudo se torna relevante para o entendimento da importância da implementação da ergonomia e da adaptação das empresas a seus colaboradores, de tal maneira que seja preservado a integridade física e psíquica do profissional.

Palavras-chave: Ergonomia; Call Center; Telemarketing

ABSTRACT

The main objective of this article was to investigate the relationship of call center employees and their associated health risks, based on bibliographic references and laws related to work ergonomics for this sector. During this survey, it can be observed that the health problems most pertinent to this function are vocal and hearing disorders, behavioral disorder due to stress caused by excessive productivity, and Repetitive Strain Injury (RSI) and Work-Related Musculoskeletal Disorders (WMSD), the study becomes relevant for understanding the importance of implementing ergonomics and adapting companies to their employees in such a way that the physical and mental integrity of the professional is preserved.

Keywords: Ergonomics; Call Center; Telemarketing

¹ Engenharia de Produção - Centro Universitário IBMR - garciaannabeatriz@gmail.com

² Engenharia de Produção - Centro Universitário IBMR - isabelle.seixas@gmail.com

³ Engenharia de Produção - Centro Universitário IBMR - leoabreis@gmail.com

⁴ Mestre em Engenharia Agrícola e Ambiental - Professor do Centro Universitário IBMR - joserobertoverde@gmail.com

⁵ Mestre em Engenharia Agrícola e Ambiental - Professor da Universidade Santa Úrsula - fabianobattermarco@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

No ambiente turbulento como o mundo de negócios, temos notado que o cuidado com a Ergonomia, Saúde e Segurança do trabalho tem se tornado, cada vez mais, assuntos bastante visitados nos últimos tempos. Nas últimas décadas, nota-se um aumento significativo e constante na preocupação que o mundo corporativo vem tendo com relação a esses temas. Os cuidados com o bem-estar dos funcionários passam a fazer parte das questões centrais das empresas maduras, em especial, e como foco deste trabalho, nas empresas de Call Center.

Por outro lado, devido à grande concorrência, metas arrojadas e alto nível de cobrança. Esse movimento ainda tem muito a melhorar no que tange ao controle da Saúde ocupacional.

Sabe-se que, a atenção ao posto de trabalho, em caráter de prevenção, apresenta resultados positivos à Saúde do Operador. Neste sentido, em busca de reduzir o absenteísmo relacionados a postura, LER, DOR que a Ergonomia é aplicada.

Por isso, é defendido pela Ergonomia e a Segurança do Trabalho que o posto de trabalho deve se adequar as necessidades de seus funcionários. Seja no ajuste das cadeiras, altura do monitor, apoio para os pés, no Fornecimento de EPI's e, até mesmo, no controle de temperatura e Ruídos.

Partindo dessas considerações, este estudo objetivou verificar os fatores associados à problemas de saúde e dificuldades enfrentados por operadores de CALL CENTER a partir de queixas formalizadas pelos trabalhadores. Com esta análise, espera se contribuir com a indicação de aspectos que possam ser melhorados ou transformados, no âmbito do trabalho, para a melhor realização das atividades, de forma a prevenir o aparecimento de lesões e dificuldades diversas no desenvolvimento da atividade, bem como auxiliar nos aspectos de produtividade e qualidade do serviço realizado.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Como surgiu o call center

No Brasil no final de 1980 com a evolução tecnológica foram criados novos empregos/funções que possibilitaram o direcionamento e a conquista de clientes via comunicação eletrônica.

Os call centers tem como objetivo elaborar e uniformizar o marketing e facilitar o diálogo com o consumidor, público, representantes do governo, utilizando aparelhos móveis, desktop e sistema operacional (Kumpel *et al.*, 2019).

2.2 Funcionamento e organização de um call center

Para melhor entendimento do assunto (Rufino, 1999) define a estrutura de um call center como uma central de atendimento, isto é, um ambiente configurado com o objetivo de concentrar a comunicação via telefone. O profissional dessa área tem por finalidade efetuar o atendimento ao cliente enquanto administra a ligação e a digitação de dados, sendo as chamadas distribuídas de forma automática (Kumpel *et al.*, 2019). Pode ser desempenhado pelas próprias empresas ou pela mão de obra de terceirizadas, que tenham a capacidade e infraestrutura para realizar o serviço com eficiência (Rufino, 1999).

Montoro (1998) definiu as diferentes modalidades de telemarketing: televenda - comercializar mercadorias ou serviços; atendimento ao cliente -suporte para a empresa através do sistema de atendimento ao cidadão (SAC); pesquisa de mercado - avaliação do interesse do público alvo da companhia bem como a busca de novos clientes e fidelização de antigos.

Os operadores de telemarketing são divididos em três categorias: ativo, receptivo e misto. O trabalho exercido pelo profissional do tipo ativo consiste em vendas enquanto o receptivo executa uma espécie de suporte para dúvidas e críticas; o misto intercala entre as duas funções.

O processo de atendimento segue um manual imposto pela empresa, desta forma os operadores não possuem flexibilidade para execução de seu trabalho (BOSI, 2009).

Observa-se no Quadro 1, a divisão das principais atividades por classificação de operador (MOTOZO, 2000).

Quadro 1: Modalidades de Operação

RECEPTIVO	ATIVO
O Cliente entra em contato com a empresa;	A empresa entra em contato com o cliente
Cadastro realizado no momento do contato;	Cliente cadastrado anterior ao contato;
Cliente relata interesse durante a ligação;	Ligação conduzida pelo operador;
Necessário um roteiro de abordagem;	Operador segue script;
Picos de Demandas Sazonais;	Demandas previstas;
Maior conhecimento técnico dos produtos por parte do operador;	Maior conhecimento de técnicas de abordagem por parte do operador;
Maior aceitação por parte do Cliente.	Menor aceitação por parte do Cliente.

Fonte: Matozo, 2000

2.3 Agravantes para saúde do operador

O termo “estresse” é originado do latim, com analogia similar a compreensão atual, entretanto antigamente se tratava de um objeto ser submetido a algum esforço, enquanto hoje em dia se trata do funcionário ser exposto a circunstâncias que elevem seu nível de estresse (Lipp, 2001). Essa problemática tem originado a doença do século Síndrome de Burnoust. É desenvolvida pelo fato do trabalhador se expor a uma carga intensiva de estresse enquanto executa sua função; podendo ser avaliada através de quatro procedências (Murofuse *et al.*, 2005).

A sobrecarga emocional leva a exaustão, falta de energia, desânimo, ansiedade, depressão, irritabilidade, uso de álcool, cigarros, entre outras drogas França e Rodrigues (2005 *apud* Araújo, 2011). E um fator muito agravante para a convivência em sociedade pode ser gerado, pois o indivíduo prefere o isolamento (GilMonte, 1997).

Em call centers, o estresse em operadores é ocasionado pela falta de autonomia em realizar seu trabalho, excesso de cobranças de produtividade e relação entre subordinado e chefe (Souza *et al.*, 2014).

Para Souza (2018) a saúde mental do operador é afetada ao longo do tempo devido a intensidade de atividades no trabalho, além da tensão no ambiente, pois o acompanhamento do rendimento dos funcionários através de metas diárias e mensais é rigoroso.

As consequências físicas para os profissionais de call center consistem em cansaço, vulnerabilidade a doenças, alterações no fluxo menstrual no caso das mulheres, distúrbio do sistema respiratório, bem como problemas cardiovasculares. Enquanto as psíquicas

retratam a dificuldade para se concentrar, impaciência, baixa autoestima, dificuldade para organizar pensamentos e instabilidade emocional (Araujo *et al.*, 1998).

Este indivíduo acometido pelo estresse, a longo prazo prejudicará sua vida pessoal e profissional, comprometendo a empresa no âmbito financeiro e produtivo (Gil – Monte, 1997). Tal fato ocorre pois o indivíduo se torna menos atento a suas ações, dessa forma diminui a eficiência de seu atendimento, ao mesmo tempo em que aumenta o número de negligências (Dejours, 1996).

2.4 Doenças ocupacionais no call center

Lesões por esforços repetitivos (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) são doenças constantemente ligadas ao trabalho, desconforto sentido pelos funcionários após seu período de operação.

No estudo feito por (Graves *et al.*, 2006) foi realizado uma análise dos trabalhadores de tele atendimento, onde 64% relataram possuir desconforto mesmo após o fim do seu expediente. Graves separou em partes onde as dores prevaleciam sendo: 66% na lombar, 33,6% nos joelhos, 43% nos ombros, 45% no pescoço e um resultado assustador 89% dores duradouras nos punhos e dedos das mãos.

Toomingas *et al.* (2007) relatou com seu estudo que o risco para o sexo masculino é 20% maior que para o sexo feminino.

Garantindo um melhor entendimento sobre os desconfortos sentidos pelos funcionários de call center (Choi, 2007) diz que um dos motivos é a altura do teclado. Já Cook *et al.* (2010) que uma parte acontece por conta da altura em que a tela se localiza, acima ou abaixo do nível dos olhos, outro ponto abordado é a altura incorreta das mesas e cadeiras não confortáveis (Hoekstra *et al.*, 2006).

Para a redução dessas lesões foi feito um estudo clínico por (Ferreira, Conceição & Saldiva, 1997) onde identificaram que ocorrendo um descanso de 10 minutos a cada hora de trabalho é possível reduzir os impactos causados. Após o crescente avanço de doenças ocupacionais e afastamentos de funcionários as empresas vem investindo na prevenção com a pausa nas tarefas e exercícios, ganhando o nome de ginástica laboral.

Piratello (2007) explica a ginástica laboral sendo a prática de exercícios físicos leves e de curta duração coletivamente, no ambiente e horário de trabalho, recomendado e ajustado de acordo com a ocupação de cada trabalhador, visando reduzir e evitar as doenças ocupacionais e estimular o bem-estar do funcionário.

2.5 Saúde vocal e auditiva

O cotidiano de um profissional de call center exige intenso uso da voz, o que pode gerar distúrbios vocais (Santos *et al.*, 2015), uma vez que seu trabalho gira em torno do atendimento por telefone, se faz necessário seu uso e também da audição.

Há uma variável acerca de como os distúrbios vocais surgem, isso pode ser motivado, pelos operados não possuírem o conhecimento de como poupar as cordas vocais, não se hidratarem constantemente, porque é causado um ressecamento na garganta já que o funcionário é exposto ao ar condicionado durante todo seu expediente (Santos *et al.*, 2015), além da necessidade de impor a voz para competir com os ruídos presentes (Fiedler, 2014).

Segundo a Norma Regulamentadora 17 (NR 17) no item 8 do anexo II em relação ao cuidado com a saúde vocal: é necessário um roteiro que permita os funcionários a fazer pequenas pausas; redução do ruído para evitar do operador forçar a voz e incentivo ao consumo regular de água, devendo a mesma ser fornecida pela empresa.

E como dito anteriormente, também há uma intensa utilização da audição, tanto devido ao atendimento, quanto a sons externos, principalmente pelo fato do ambiente ser naturalmente ruidoso devido ao excesso de funcionários falando ao mesmo tempo, máquinas, ar condicionado, e por muitas das vezes o local não tem o tratamento acústico demandado. Desta forma, a longo prazo se torna uma problemática para este indivíduo que enfrentará severos distúrbios auditivos (Silva, 2018).

De acordo com o item 3 do anexo II da NR 17: é indispensável o fornecimento do headset e microfone individual para os funcionários; o headset tem de permitir ajuste manual para intensidade sonora, assim como proteção contrachocos acústicos e ruídos de alta intensidade.

Em conclusão, a saúde do tele operador está vulnerável a muitos riscos físicos e psíquicos, cabendo a empresa identificar as causas e aparar esse colaborador. No tópico a seguir, será avaliado o que é ergonomia e como ela se aplica a fim de manter uma relação saudável entre seus funcionários e função.

2.6 Ergonomia em call centers

De acordo com Martins *et al.*, 2019, a ergonomia é um dos campos da ciência voltado para a relação humana e seu trabalho sob a perspectiva da capacidade mental e física de atuação do ser. Nesse estudo é incluído todos os aspectos como local de trabalho, maquinários e metodologias utilizadas para desenvolver a função (COIMBRA *et al.*, 2015).

Para Freitas *et al.*, 2014, o cunho principal da ergonomia é maximizar a produtividade dos colaboradores, oferecendo segurança e conforto, desta maneira o funcionário não sofre de problemas externos que interfiram na sua eficiência, de modo que ele consiga ter total concentração em sua atividade.

Seguindo este raciocínio, de fato a falta da aplicação da ergonomia e preparo para a realização das funções degradará a saúde do operador ao longo do tempo, de tal maneira que sua produção diminua devido ao desgaste. Portanto compete a empresa identificar as causas dos males a seus funcionários através do Programa de Controle de Saúde Operacional (PCMSO) (Moraes *et al.*, 2015).

Este programa é garantido pela norma regulamentadora nº7, o empregador deve implementar com eficiência o Programa de Controle de Saúde Operacional (PCMSO), tendo como finalidade preservar a bem-estar de seus colaboradores. O mesmo deve ser coordenado por um médico do trabalho, em sua ausência, é possível indicar médico de outra competência.

Além da empresa ter este projeto para zelar pela saúde de seu empregado (Quadro 2), também é de sua alçada proporcionar ambiente confortável, considerando distribuição de espaço, mobiliário que permita seu funcionário executar sua tarefa sem empecilhos como por exemplo cadeira acolchoada, computador em uma altura agradável a seu colaborador, e local com devido tratamento acústico e iluminado (Segnini, 1999), a seguir:

Quadro 2: Ergonomia em Call Center

Exigência Organizacional de Espaço:	Cada mesa de trabalho, e cadeira deve estar 1,50m ² distante do próximo funcionário para evitar ruídos.
Mesa de trabalho	A mesa deve possuir espaço o suficiente de modo que permita a logística de atividades do operador.
Cadeira	É obrigatório a cadeira possuir ajuste manual, e que ofereça conforto ao trabalhador.

Ambiente	Deve possuir tratamento acústico de modo que não haja ruídos de equipamentos por exemplo, boa iluminação e regulador para a refrigeração e umidade.
Organização do trabalho	O roteiro de trabalho deve permitir pequenas pausas para o bem-estar do operador.

Fonte: Segnini, 1999

O item 2 do Anexo II da norma regulamentadora nº17 disserta sobre a mobília apropriada ao posto de trabalho, novamente comprovando a necessidade de comodidade para o profissional de tele atendimento, a seguir os principais itens abordados sobre o assunto:

a) A tela do computador e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes;

b) a bancada sem material de consulta deve ter profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que ofereça alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;

c) a bancada com material de consulta deve ter profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que ofereça alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;

d) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;

e) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;

f) O mouse deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;

g) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;

h) nos casos em que os pés do operador não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés;

j) os assentos devem ser possuir apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento, superfícies estofadas e revestidas de material que permita a perspiração, altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores, encosto ajustável em altura e em sentido anteroposterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros, apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento.

Ademais, para o conforto coletivo no ambiente, a norma regulamentadora nº17 estabelece o item 4 do Anexo II acerca das condições ambientais no trabalho:

a) Nível de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB (A);

b) Temperatura entre 20° e 23°C, devendo ser climatizado de forma homogênea;

c) Velocidade do ar igual ou menor que 0,75 m/s, de modo que o fluxo seja controlável;

d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

Na ausência do cumprimento das normas, e da não conscientização da organização para a importância da ergonomia, a tendência é a perda de mão-de-obra, pois é factível que o aumento gradativo da deterioração física e mental do operador ocasionará em atrasos, faltas e até mesmo afastamento (Alencar *et al.*, 2017).

Entretanto, atualmente as instituições passaram a reconhecer que este cuidado para com seu subordinado gera excelente produtividade, dessa forma, as companhias têm se atentado e investido na criação de um ambiente reconfortante e familiar, além de um esquema de recompensas para gratificar a pontualidade de seus empregados, assim permitindo um sentimento de satisfação e parceria entre todos os colaboradores.

2.7 Metodologia

De início foi realizado uma pesquisa bibliográfica, buscando em normas técnicas e regulamentações como devem ser tratadas as questões da Ergonomia, Saúde e Segurança no posto de trabalho, bem como os principais autores da área. Seguindo de uma pesquisa

Descritiva com a finalidade de analisar essas questões com o profissional de telemarketing. Com finalidade de levantar fatos e dados para investigação empírica desse seguimento.

Partindo desses conceitos, o presente trabalho vai avaliar os principais problemas ergonômicos apresentados por eles dentro do ambiente de Call center, compreendendo todas as observações para que possa construir um painel documental.

Para isso, será necessário vasta pesquisa de outros estudos científicos publicados, e, possivelmente, entrevistas com profissionais da área.

O estudo terá caráter essencialmente qualitativo, com ênfase na observação e estudo documental, ao mesmo tempo que será necessário o cruzamento dos levantamentos com toda a pesquisa bibliográfica já feita.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inovação acaba trazendo com ela grande incerteza, levando a procura por melhores práticas, exigindo distintas estruturas e processos organizacionais para cada tecnologia, mercado ou empresa.

Diante das exigências de um mercado que se apresenta cada vez mais competitivo e dinâmico, os desenvolvimentos dos novos produtos possuem uma grande importância estratégica para as empresas.

No estudo feito sobre os trabalhadores de call center e seu ambiente de trabalho foi possível observar diversos aspectos a serem mudados para melhores condições de trabalho dos funcionários.

Observa-se que por conta da grande necessidade de uma alta produtividade, muitos trabalhadores sofrem com a grande pressão por parte de suas gerências. Pode-se constatar que ocorreu um grande aumento das doenças ocupacionais visto que as empresas não se preocupavam muito com o bem-estar de seus funcionários, acarretando um significativo caimento na produção. Conclui-se que após a implementação de projetos ergonômicos foi possível perceber a melhora no ambiente de trabalho, na saúde dos funcionários e na produtividade das empresas.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, A. O. *et al.* Os impactos do absenteísmo em uma empresa de call center. Revista IT - Inovação & Tecnologia, Portal Periódicos USCS, ano 2017, v. 1, n. 2.

ARAÚJO, A. L. Estresse Ocupacional e Burnout: um estudo com professores de um curso de graduação em enfermagem de uma instituição privada em Minas Gerais. 2011. 23-37 f. Dissertação de Mestrado em Enfermagem – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte. Disponível em: <<http://www.unihorizontes.br>>. Acesso em: 11 nov. 2013.

BOSI, A. P. Não somos máquinas: passado e presente dos trabalhadores em telemarketing. *Política & trabalho. Revista de Ciências Sociais*, nº 31, Setembro de 2009, p. 169-196.

CHUNG, M. K.; CHOI, K. Ergonomic analysis of musculoskeletal discomforts among conversational VDT operators. *Computers & Industrial Engineering*, v. 33, p. 521–524, 2007.

COIMBRA, I. V. *et al.* A IMPORTÂNCIA DA ERGONOMIA PARA A SAÚDE DOS COLABORADORES. ANAIS DO SEMINÁRIO CIENTÍFICO DO UNIFACIG, Seminário Científico do UNIFACIG: Sociedade, Ciência e Tecnologia, ano 2015, v. 1, 31 out. 2015.

COOK, C. The prevalence of neck and upper extremity musculoskeletal symptoms in computer mouse users. *International Journal of Industrial Ergonomics*, v. 26, p.347–356, 2010

DEJOURS, C. A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

DOS SANTOS, C.T., Santos C, Lopes L. W., Silva P. O. C, de Lima-Silva M.F.B. Relação entre as condições de trabalho e de voz autorreferidas por tele operadores de uma central de emergência. *CoDAS*. 2016;28(5):583 – 594..

FERREIRA, M.; CONCEIÇÃO, G. M.; SALDIVA, P. H. Work organization is significantly associated with upper extremities musculoskeletal disorders among employees engaged in interactive computer–telephone tasks of an international bank subsidiary in Sao Paulo, Brazil. *American Journal of Industrial Medicine*, v. 31, p.468–473, 1997.

FREITAS, M. P.; MINETTE, L. J. A importância da ergonomia dentro do ambiente de produção. IX SAEPRO SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, 22 nov. 2014.

GILMONTE, P. Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madri: Editorial Síntesis, 1997.

GRAVES, R. J. *et al.* Potential musculoskeletal risk factors in electricity distribution linesmen tasks. *Contemporary Ergonomics*, p. 215–220, 2006.

HOEKSTRA, E. J. *et al.* Ergonomic, job task, and psychosocial risk factors for workrelated musculoskeletal disorders among teleservice center representatives. *International Journal of Human–Computer Interaction*, v. 8, p. 421–431, 2006.

JOHNS-FIEDLER H. The prevalence of voice disorders in 9-1-1 emergency telecommunicators [dissertation]. Illinois (IL): Northern Illinois University;2014. 389 p.

LIMONGI FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L.. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas S.A., 1997.

LIPP.M. O stress está dentro de você. 4ª ed. São Paulo: Contexto,2001.

MARTINS, C. P. *et al.* A IMPORTÂNCIA DA ERGONOMIA NA SAÚDE DO TRABALHADOR. Mostra Interdisciplinar do curso de Enfermagem, [S.l.], v. 4, n. 2, jun. 2019. ISSN 2448-1203. Disponível em: <<http://publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/mice/article/view/3336>>. Acesso em: 19 Dez. 2019.

MATOZO, L. Call Center: modismo ou realidade? Rio de Janeiro-RJ: Record, 2000.

MONTORO, O. C. P. O Estresse na Comunicação do Telemarketing. Monografia de Conclusão de Curso de Especialização. São Paulo: Centro de Especialização de Fonoaudiologia Clínica, 1998.

MORAES, B. *et al.* Training on Ergonomic Risk Prevention for Telemarketing Operator: Methodological Aspects. *Procedia Manufacturing* 3, 6451 – 6458, 2015.

MUROFUSE, N.T.; ABRANCHES, S.S.; NAPOLEÃO, A.A. - Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 13: 255-261, 2005.

Norma Regulamentadora N.º 17 disponível em: <http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR17-ANEXO2.pdf> Acesso em: 19/12/2019.

Norma Regulamentadora nº 7, Disponível em: https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/Arquivos_SST/SST_NR/NR-07.pdf Acesso em: 15/11/2019.

PIRATELLO, L. Saúde em movimento. In: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L. Qualidade de vida em propostas de intervenção corporativa. Ipes editorial. Campinas, p. 151-155, 2007.

RUFINO, L. R. S. Tudo que você gostaria de saber sobre telecomunicações, disponível em:<http://www.abafando.hpg.ig.com.br/ciencia_e_educacao/6/index_int_4.html> Acesso em:19/12/2019.

SEGNINI, L. R. S. Centrais de Atendimento nos Bancos e nas Empresas terceirizadas. Disponível em: Acesso em: 13dez 2012. 1999.

SILVA, B. G. Exposição ao ruído em call center: headsets, sintomas auditivos e extra auditivos de operadores de telemarketing. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciências da Reabilitação) - Faculdade de Medicina, University of São Paulo, São Paulo, 2018. doi:10.11606/D.5.2019.tde-20032019-154223. Acesso em: 2019-12-19.

SOUZA, C. B. Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho de profissionais de telemarketing no Triângulo Mineiro. 2018. 29 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2018.

SOUZA, D., *et al.* O ESTRESSE E A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES DO SEGMENTO DE CALL CENTER. O Portal dos Psicólogos, 2014. Disponível em: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0865.pdf>
Acesso em 20/11/2019

TOOMINGAS, A. *et al.* Symptoms and clinical findings from the musculoskeletal system among operators at a call centre in Sweden a 10 month follow-up study. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, p. 405–418, 2007.