

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA DE SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL ETEC CIDADE TIRADENTES
CURSO DE NÍVEL MÉDIO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**OS IMPACTOS DA JORNADA DE TRABALHO 6X1 NO BEM-
ESTAR E DESEMPENHO DE COLABORADORES NO SETOR DE CALL
CENTERS**

Fabiana Gonçalves de Sousa Brito ¹

Isabelly Cristiny da Silva Moura ²

Larissa Brito Cavalcanti ³

Luís Felipe da Silva Maciel ⁴

Maria Eduarda Pimentel Rocha ⁵

Nickolas David Santos Oliveira ⁶

RESUMO: Este trabalho analisa os impactos da jornada de trabalho 6x1 no bem-estar e desempenho de colaboradores de call centers. Essa escala, que prevê seis dias consecutivos de trabalho para apenas um de descanso, é legalmente permitida, mas tem provocado efeitos negativos à saúde física e mental dos trabalhadores. O objetivo da pesquisa é investigar como essa jornada afeta a motivação, a produtividade e a qualidade de vida dos profissionais. A metodologia utilizada foi mista, com pesquisa bibliográfica, telematizada, de campo e quantitativa. Os dados coletados mostram altos níveis de estresse, cansaço, desmotivação e desejo por modelos de trabalho mais equilibrados, como a escala 5x2. O estudo conclui que a jornada 6x1 compromete a saúde e o desempenho dos trabalhadores e reforça a necessidade de práticas mais humanas na gestão de pessoas.

Palavras-chave: Jornada 6x1; Call centers; Bem-estar; Burnout; Direitos trabalhistas.

¹ Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

² Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

³ Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

⁴ Luis Felipe da Silva Maciel: luiz.maciel3@etec.sp.gov.br

⁵ Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

⁶ Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

1. INTRODUÇÃO

O ambiente corporativo contemporâneo tem exigido cada vez mais resiliência física e emocional dos trabalhadores, especialmente em setores com alta demanda por produtividade e atendimento direto ao cliente, como os call centers. Esses ambientes operacionais, geralmente marcados por metas rígidas, pressão constante e rotinas repetitivas, tornam-se ainda mais desafiadores quando associados a jornadas prolongadas, como o regime 6x1 — seis dias consecutivos de trabalho para apenas um de descanso.

Embora legalmente permitido, esse modelo levanta sérias discussões sobre seus efeitos no bem-estar dos profissionais e nos resultados organizacionais. A combinação entre carga horária extensa, escassez de tempo para recuperação e pressão psicológica contribui para o surgimento de quadros como estresse crônico, desmotivação e a síndrome de burnout — fenômeno cada vez mais comum no contexto brasileiro, que já figura entre os países com maior incidência da condição, segundo a International Stress Management Association (ISMA).

Diante desse cenário, este trabalho propõe analisar os impactos da jornada 6x1 sobre o bem-estar e o desempenho de colaboradores em call centers. A investigação busca compreender como a rotina de trabalho afeta aspectos como motivação, saúde física e mental, produtividade e qualidade do atendimento. A pesquisa também pretende identificar estratégias que permitam às empresas equilibrarem metas organizacionais com práticas mais humanas de gestão.

Com base em pesquisa bibliográfica, levantamento de dados em campo e análises quantitativas e qualitativas, este estudo se debruça sobre uma realidade comum, mas frequentemente negligenciada: a de profissionais que, mesmo cumprindo suas obrigações, sofrem com a falta de tempo para si mesmos. Ao trazer à tona essas reflexões, este trabalho visa contribuir para debates sobre a construção de ambientes de trabalho mais saudáveis, sustentáveis e eficientes. Diante desse cenário, surge a seguinte pergunta norteadora: Como a jornada de trabalho no regime 6x1 afeta o bem-estar e a produtividade dos colaboradores em empresas de call center?

A escolha pelo estudo dos impactos da jornada de trabalho 6x1 no setor de call centers se justifica pela crescente demanda por produtividade imposta a profissionais que, muitas vezes, enfrentam condições laborais exaustivas e pouco equilibradas.

Esse modelo de jornada, embora previsto na legislação trabalhista, tem gerado

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

consequências significativas para a saúde física e mental dos colaboradores, refletindo diretamente na qualidade do serviço prestado e no desempenho organizacional. Os call centers representam um dos setores que mais empregam no Brasil, sobretudo jovens em busca do primeiro emprego. No entanto, a rotina intensa, combinada com metas desafiadoras e pouca margem para descanso, pode provocar um ciclo de esgotamento, desmotivação e alta rotatividade — fatores que prejudicam tanto os trabalhadores quanto os empregadores.

Especialistas têm se manifestado sobre os riscos associados a essa prática. Inocêncio (2025) afirma que "o trabalho contínuo impede uma convivência satisfatória com a família e amigos, o que pode levar ao isolamento e à insatisfação com a qualidade de vida". Destaca ainda que a limitação de tempo para recuperação física e mental resulta em acúmulo de fadiga e aumento nos níveis de estresse, potencializando o risco de esgotamento e burnout (CTB, 2025).

Assim, esta pesquisa se torna relevante por abordar uma temática atual e sensível, com implicações diretas sobre a qualidade de vida no trabalho e a eficiência das organizações. Ao investigar os efeitos da jornada 6x1 e propor alternativas mais equilibradas, o estudo busca fomentar práticas de gestão mais humanas e sustentáveis, capazes de preservar a saúde dos colaboradores e promover um ambiente profissional mais saudável e produtivo. Compreender esse contexto permite, ainda, ampliar o debate sobre os limites do trabalho em regimes intensivos, contribuindo para a formulação de estratégias que respeitem os direitos dos trabalhadores e melhorem a relação entre bem-estar e desempenho. Para tanto, o objetivo geral é: analisar os impactos da jornada de trabalho 6x1 no bem-estar e desempenho de colaboradores do setor de call centers.

Este trabalho tem como objetivos específicos:

1. Analisar os efeitos da jornada de trabalho no regime 6x1 sobre o bem-estar e a produtividade dos colaboradores em call centers;
2. Identificar os principais fatores que contribuem para o estresse e a fadiga dos trabalhadores nesse setor;
3. Medir o impacto da jornada 6x1 na satisfação e motivação dos colaboradores;

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

4. Avaliar como a redução do tempo de descanso influencia a qualidade do atendimento prestado e o desempenho geral dos profissionais.

A pesquisa parte das seguintes hipóteses:

- I. A jornada de trabalho 6x1 contribui significativamente para o aumento do estresse e a redução da produtividade dos colaboradores;
- II. O modelo 6x1 provoca queda na satisfação no ambiente de trabalho, contribuindo para maior rotatividade e desmotivação;
- III. A falta de tempo adequado para descanso e recuperação compromete a saúde física e mental dos profissionais, refletindo negativamente na qualidade do atendimento e nos resultados da empresa.

2. GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Chiavenato (2014), a gestão de pessoas é um conjunto de políticas e práticas organizacionais que visam administrar e desenvolver o capital humano, alinhando os objetivos dos colaboradores às metas da empresa. Seu principal propósito é melhorar o desempenho individual e coletivo, promovendo um ambiente de trabalho que estimule a motivação, o comprometimento e o desenvolvimento contínuo dos funcionários.

Para alcançar esses objetivos, a gestão de pessoas fundamenta-se em pilares essenciais: a motivação, que impulsiona o engajamento e a produtividade; a comunicação eficaz, que assegura o fluxo claro e transparente de informações; o trabalho em equipe, que fomenta a colaboração e a sinergia entre os membros; o investimento no desenvolvimento do conhecimento e das competências dos colaboradores, mantendo a competitividade e a inovação; e a avaliação de desempenho, que permite monitorar o progresso e oferecer feedbacks construtivos, contribuindo para o crescimento contínuo dos profissionais e da organização como um todo (CHIAVENATO, 2014).

2.1 Força de Trabalho

A força de trabalho representa o conjunto de indivíduos disponíveis para realizar atividades laborais em uma organização, englobando não apenas a quantidade de pessoas, mas também suas habilidades, competências e potencial produtivo. A gestão eficaz dessa força é fundamental para alinhar os objetivos organizacionais às

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

capacidades dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho eficiente e produtivo (AMARAL, 2024).

A gestão da força de trabalho, também conhecida como Workforce management, envolve o planejamento, organização e execução de ações que visam melhorar a qualidade dos processos realizados pelos colaboradores, ao mesmo tempo que mede seu desempenho e identifica forças e fraquezas individuais e coletivas nos respectivos setores. Essa abordagem estratégica permite que as organizações otimizem a alocação de recursos humanos, melhorem a produtividade e reduzam riscos operacionais (ZENDESK, 2023).

Uma gestão eficiente da força de trabalho proporciona diversos benefícios, como a melhoria na qualidade das entregas, aumento da satisfação dos funcionários e reforço no comprometimento da empresa. Além disso, permite maior assertividade nas contratações, pois, ao compreender as competências e habilidades dos colaboradores, é possível alocar os profissionais de forma mais eficaz, evitando contratações desnecessárias.

Para implementar uma gestão eficaz da força de trabalho, é essencial adotar práticas como a valorização dos profissionais, reforço das equipes quando necessário, valorização da diversidade, investimento em tecnologia e gestão de dados. Essas ações contribuem para a criação de um ambiente de trabalho mais inclusivo, adaptável e orientado para resultados, promovendo o crescimento sustentável da organização (AMARAL, 2024).

Conforme reforçam os autores citados, uma gestão bem estruturada da força de trabalho não se limita ao controle operacional, mas assume um papel estratégico essencial para a vantagem competitiva das organizações. Quando a liderança reconhece o capital humano como um ativo fundamental, amplia-se a capacidade de inovar, reter talentos e adaptar-se às transformações do mercado, assegurando não apenas desempenho a curto prazo, mas também sustentabilidade a longo prazo.

2.2 Planejamentos de Trabalho

O planejamento de trabalho é uma prática essencial para garantir a eficiência e eficácia na execução de tarefas dentro de uma organização. Ele envolve a definição clara de objetivos, a organização das atividades necessárias para alcançá-los e a alocação adequada de recursos. Um plano de trabalho bem estruturado serve como

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

um roteiro que orienta as ações de uma equipe ou profissional, permitindo uma visão clara das metas a serem atingidas e dos passos necessários para isso (ZAMBELLI,2024).

QUADRO 1 - Definição de objetivo.

O primeiro passo é estabelecer metas claras e específicas que a organização deseja alcançar.
Identificação das tarefas: após definir os objetivos, é necessário listar todas as atividades que precisam ser realizadas para atingi-los.
Alocação de recursos: com as tarefas identificadas, é fundamental determinar os recursos necessários para sua execução, como tempo, orçamento, pessoal e materiais.
Estabelecimento de prazos: definir cronogramas realistas para a conclusão de cada tarefa é essencial.
Atribuição de responsabilidades: cada tarefa deve ter um responsável designado, garantindo que todos saibam suas funções e expectativas.
Monitoramento e avaliação: por fim, é crucial acompanhar o progresso das atividades e realizar ajustes quando necessário.

Fonte: ZENDESK, 2024; adaptado pelo próprio autor, 2025.

2.3 Escalas de Trabalho

As escalas de trabalho são sistemas que organizam os períodos de atividade e descanso dos colaboradores, sendo regulamentadas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) no Brasil. A escolha da escala adequada é essencial para equilibrar as necessidades operacionais das empresas com o bem-estar dos funcionários (JUSBRASIL, 2024).

QUADRO 2 – Tipos de Escala.

Escala 5x1: o colaborador trabalha por cinco dias consecutivos e folga um.
Escala 5x2: consiste em cinco dias de trabalho seguidos por dois dias de descanso, geralmente aos finais de semana.
Escala 6x1: o colaborador trabalha por seis dias consecutivos e folga um. A jornada diária é de 7 horas e 20 minutos.
Escala 4x2: o trabalhador atua por quatro dias consecutivos, com jornadas de 11 horas, e folga dois dias.
Escala 12x36: o colaborador trabalha por 12 horas seguidas e descansa pelas próximas 36 horas.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

Fonte: FLASH; MANESCHY, 2024; adaptado pelo próprio autor, 2025.

A escolha da escala de trabalho deve considerar as especificidades do setor, a legislação vigente e o impacto na saúde e produtividade dos colaboradores. É fundamental que as empresas estabeleçam escalas que atendam às suas necessidades operacionais sem comprometer o bem-estar dos funcionários (JUSBRASIL, 2024).

2.4 Produtividade no trabalho

A produtividade no trabalho é a medida da eficiência com que tarefas são realizadas, relacionando a quantidade de produtos ou serviços produzidos ao tempo e recursos utilizados. Em outras palavras, trata-se da capacidade de fazer mais em menos tempo, sem comprometer a qualidade (FERREIRA, 2012).

QUADRO 3 - Estratégias para aumentar a produtividade.

Organização do ambiente de trabalho: manter o espaço limpo e organizado contribui para a concentração e eficiência.
Gestão eficaz do tempo: utilizar técnicas como a regra do 52-17 pode ajudar a manter a produtividade ao longo do dia.
Automatização de tarefas rotineiras: automatizar processos repetitivos libera tempo para atividades mais estratégicas.
Estabelecimento de metas claras: definir objetivos específicos e alcançáveis orienta os esforços e mantém o foco.
Priorização de tarefas: identificar e concentrar-se nas atividades mais importantes evita a dispersão de esforços.
Redução de distrações: limitar interrupções melhora a concentração.
Implementar essas práticas pode resultar em uma melhoria significativa na produtividade individual e organizacional, impactando positivamente a qualidade do trabalho e os resultados alcançados.

Fonte: FERREIRA, 2012; OLIVEIRA, 2024; adaptado pelo próprio autor, 2025.

2.5 Benefícios Trabalhistas

As empresas podem oferecer uma variedade de benefícios aos seus colaboradores, que vão além do salário base e visam melhorar a qualidade de vida,

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

aumentar a satisfação no trabalho e promover o bem-estar geral. Esses benefícios podem ser classificados em obrigatórios, conforme previsto na legislação trabalhista, e não obrigatórios, que são oferecidos a critério da empresa. (MANESCHY,2024)

QUADRO 4 – Benefícios obrigatórios

Benefícios obrigatórios	Características
Vale-transporte	Obrigatório pela Lei nº 7.418/1985, quando solicitado pelo colaborador. Pode haver desconto de até 6% do salário.
Auxílio-creche	Obrigatório pelo Art. 389, §1º da CLT para empresas com 30 ou mais mulheres com filhos até 6 anos de idade.
FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço)	Obrigatório para todos os trabalhadores com carteira assinada. Recolhimento de 8% sobre o salário.
INSS (Previdência Social)	Obrigatório. Parte do salário do empregado é destinada à previdência pública para aposentadoria e outros benefícios.
Férias + 1/3 adicional	Direito garantido pela CLT após 12 meses de trabalho. O empregado recebe 30 dias de descanso remunerado + 1/3 do salário.
13º salário	Obrigatório conforme Lei nº 4.090/1962. Deve ser pago em duas parcelas (novembro e dezembro).
Adicional de periculosidade / insalubridade	Obrigatório em atividades de risco, conforme avaliação técnica prevista na NR 15 e NR 16 do MTE.

FONTE: FLASH; MANESCHY, 2024; adaptado pelo próprio autor, 2025.

QUADRO 5 – Benefícios não obrigatórios

Benefícios não obrigatórios	Características
Vale-alimentação / Vale-refeição	Não obrigatórios pela CLT. Concedidos por opção da empresa ou por acordos coletivos. Comuns em empresas do PAT.
Plano de saúde e odontológico	Facultativos. Concedidos por estratégia de retenção e bem-estar do colaborador.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

Seguro de vida	Não obrigatório, mas pode ser exigido por convenção coletiva ou acordo sindical.
Previdência privada	Opcional. Não possui exigência legal. Empresas oferecem como benefício adicional.
Auxílio-educação (cursos, bolsas)	Benefício facultativo com foco em incentivo à qualificação do colaborador.
Programas de reconhecimento	Estratégias modernas de gestão de pessoas, sem exigência legal.
Benefícios flexíveis (multibenefícios)	Cartões que englobam vários benefícios (alimentação, cultura etc). Sem previsão legal.
Home office / horários flexíveis	Permitidos pela Reforma Trabalhista (Lei nº 13.467/2017), mas são opcionais.
Bonificações / participação nos lucros	Facultativos. Regulamentados pela Lei nº 10.101/2000, se adotados.

FONTE: FLASH; MANESCHY, 2024; adaptado pelo próprio autor, 2025.

A implementação de um pacote de benefícios bem estruturado pode resultar em diversas vantagens para a empresa, como aumento da produtividade, redução do absenteísmo, melhoria do clima organizacional e maior retenção (MANESCHY, 2024).

2.6 Desenvolvimento de Funcionários

O desenvolvimento de funcionários é um processo contínuo e estratégico que visa aprimorar as competências, habilidades e comportamentos dos colaboradores, promovendo seu crescimento pessoal e profissional (CHIAVENATO, 2003).

Aprimorar habilidades e competências, aumentar a motivação e o engajamento, reduzir a rotatividade e fomentar a inovação são pilares que sustentam os programas de desenvolvimento organizacional (ALBUQUERQUE, 2024).

QUADRO 6 – Métodos de aumentar o desenvolvimento dos funcionários

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

Aumentar a motivação e o engajamento: funcionários que percebem oportunidades de crescimento dentro da empresa tendem a estar mais motivados e comprometidos com seus objetivos e os da organização.
Reduzir a rotatividade: oportunidades de desenvolvimento profissional contribuem para a retenção de talentos, diminuindo os custos associados à contratação e treinamento de novos funcionários.
Fomentar a inovação: colaboradores bem treinados e atualizados são mais propensos a propor soluções inovadoras e melhorias nos processos internos.
Estratégias para o desenvolvimento de funcionários
Para implementar um programa eficaz de desenvolvimento, as organizações devem realizar avaliação de necessidades, diversificar os métodos de aprendizagem, estabelecer metas claras, fornecer feedback contínuo e recompensar o desempenho.
Avaliação de necessidades: identificar as competências que precisam ser desenvolvidas, alinhando-as aos objetivos estratégicos da empresa.
Diversificação dos métodos de aprendizagem: utilizar uma combinação de treinamentos formais (cursos, workshops) e informais (mentorias) para atender diferentes estilos de aprendizagem.
Estabelecimento de metas claras: definir objetivos específicos e mensuráveis para o desenvolvimento de cada colaborador, facilitando o acompanhamento do progresso.
Feedback contínuo: fornece retornos constantes sobre o desempenho, incentivando a melhoria contínua e o alinhamento com as expectativas da organização.
Reconhecimento e recompensas: valorizar os avanços e conquistas dos colaboradores, reforçando comportamentos positivos e estimulando o crescimento profissional.

FONTE: ZENDESK, 2024; COSTA, 2024; adaptado pelo próprio autor, 2025.

Ao investir no desenvolvimento de seus funcionários, as empresas não apenas melhoram o desempenho individual e coletivo, mas também constroem uma cultura organizacional sólida, adaptável e orientada para o futuro (COSTA, 2024).

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

3.0 DIREITOS TRABALHISTAS E CLT

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) estabelece os principais direitos dos trabalhadores no Brasil, incluindo os que atuam sob o regime de jornada 6x1. Essa jornada é comum em setores que exigem funcionamento contínuo, como o de call centers (VARGAS, 1943).

No entanto, o cumprimento dessa jornada deve observar uma série de garantias legais e regulamentações trabalhistas para assegurar a saúde física e mental do colaborador.

Entre os principais direitos trabalhistas que se aplicam a essa jornada estão: Jornada diária e semanal: a CLT determina jornada de até 44 horas semanais, descanso semanal remunerado, adicionais noturnos, férias, 13º salário, controle de ponto, pausas obrigatórias e normas de ergonomia (NR-17), especialmente importantes em atividades como as de call centers (JUSBRASIL, 2024).

QUADRO 7 - Principais direitos trabalhistas.

Descanso semanal remunerado: o descanso semanal é obrigatório e preferencialmente um domingo ao mês. No regime 6x1, o colaborador tem direito a um dia de folga após seis dias consecutivos de trabalho, garantindo o chamado DSR (descanso semanal remunerado).
Intervalos durante o expediente: para jornadas superiores a 6 horas, o trabalhador tem direito a um intervalo intrajornada de, no mínimo, 1 hora para refeição e descanso. Além disso, deve haver um intervalo de 11 horas entre o final de uma jornada e o início da próxima.
Adicionais: caso o trabalho seja realizado em horários noturnos (entre 22h e 5h), é devido o adicional noturno de, no mínimo, 20% sobre a hora diurna. Também são assegurados adicionais por insalubridade ou periculosidade, caso identificadas essas condições no ambiente de trabalho.
Férias e 13º salário: todo trabalhador tem direito a 30 dias de férias após 12 meses de trabalho, além do pagamento do 13º salário ao final de cada ano.
Registro e controle da jornada: as empresas são obrigadas a manter o registro da jornada de trabalho dos seus colaboradores, seja por meio manual, mecânico ou eletrônico, assegurando o controle adequado das horas trabalhadas e dos descansos previstos.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

Proteção à saúde e ergonomia: conforme as normas regulamentadoras (especialmente a NR-17), os empregadores devem proporcionar condições ergonômicas adequadas para evitar doenças ocupacionais, como lesões e dores comuns em atividades repetitivas como as de call centers.

FONTE: JUSBRASIL, 2024; SERÓDIO, 2024; adaptado pelo próprio autor, 2025.

Embora é fundamental o regime 6x1 seja aplicado dentro dos limites estabelecidos pela legislação. O não cumprimento dessas garantias legais pode acarretar ações judiciais, multas administrativas e danos à reputação da empresa. A valorização dos direitos contribui para um ambiente organizacional mais justo e saudável (VARGAS, 1943).

3.1 Normas Regulamentadoras

As Normas Regulamentadoras (NRs) são disposições complementares à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e têm como principal objetivo garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores no ambiente de trabalho. Elas foram instituídas pela portaria nº 3.214/1978 do Ministério do Trabalho e emprego e são de cumprimento obrigatório por todas as empresas que possuam empregados sob o regime da CLT. Entre as normas mais relevantes destacam-se a NR-5 (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA), a NR (Equipamentos de Proteção Individual – EPI), a NR-7 (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO) e a NR-17 (ergonomia), que regula as condições de trabalho com foco no conforto, postura e prevenção de doenças ocupacionais, como lesões e dores. Essas normas refletem a preocupação do estado em assegurar ambientes de trabalho mais seguros, minimizando riscos e promovendo a saúde física e mental dos colaboradores. O não cumprimento das NRs pode acarretar penalidades administrativas, ações judiciais e danos à imagem da organização (VARGAS, 1948).

QUADRO 8 – Principais normas regulamentadoras.

NR-1 – Disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais (GRO) estabelece as obrigações gerais de empregadores e empregados quanto ao cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho. Inclui a implementação do programa de gerenciamento de riscos (PGR) e a necessidade de capacitação dos trabalhadores sobre os riscos ocupacionais.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

NR-4 – Serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho (SESMT) determina que empresas com número mínimo de empregados e grau de risco específico devem constituir o SESMT, composto por profissionais como engenheiros de segurança e médicos do trabalho, para promover a saúde e segurança dos trabalhadores.
NR-5 – Comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA) obriga empresas a constituírem a CIPA, com representantes dos empregadores e empregados, visando à prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho. A CIPA atua na identificação de riscos e na promoção de medidas preventivas.
NR-6 - Equipamentos de proteção individual (EDIS) define as responsabilidades do empregador em fornecer gratuitamente edis adequados ao risco, bem como do empregado em utilizá-los corretamente. Também estabelece critérios para a seleção, uso e manutenção dos edis
NR-7 - Programa de controle médico de saúde ocupacional (PCMSO) exige que os empregadores elaborem e implementem o PCMSO, com o objetivo de monitorar e preservar a saúde dos trabalhadores, incluindo a realização de exames médicos periódicos.
NR-9 – Avaliação e controle das exposições ocupacionais a agentes físicos, químicos e biológicos estabelece a obrigatoriedade de elaboração do programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA), visando à antecipação, reconhecimento, avaliação e controle dos riscos ambientais existentes no ambiente de trabalho.
NR-17 – Ergonomia visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, proporcionando conforto, segurança e desempenho eficiente.

FONTE: GOV; TELAS, 2024; adaptado pelo próprio autor, 2025.

3.2 Responsabilidades legais

As responsabilidades legais dos empregadores abrangem o cumprimento das normas trabalhistas e a garantia de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Isso inclui o pagamento correto de salários, o respeito à jornada de trabalho, a concessão de férias e outros direitos previstos na CLT, além da observância às normas regulamentadoras (NRs). O descumprimento dessas obrigações pode resultar em sanções administrativas, ações judiciais e danos à imagem da empresa. Os

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

empregadores também têm a responsabilidade de promover a saúde e a segurança no ambiente de trabalho, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais por meio de programas como o PCMSO e o PPRA (DELGADO, 2022).

3.3 Direito, Deveres E Garantias

Direitos trabalhistas:

Os direitos trabalhistas são proteções legais asseguradas aos trabalhadores para garantir condições dignas de trabalho.

Entre os principais direitos estão:

- Salário-mínimo: remuneração não inferior ao estabelecido por lei.
- Jornada de trabalho: limite de 8 horas diárias e 44 horas semanais.
- Horas extras: pagamento adicional por horas trabalhadas além da jornada regular. Descanso semanal remunerado: geralmente aos domingos.
- Férias anuais remuneradas: com acréscimo de um terço do salário.
- 13º salário: gratificação natalina proporcional ao tempo de serviço
- Licença-maternidade e paternidade: períodos de afastamento remunerado para cuidados com o recém-nascido.
- Fundo de garantia do tempo de serviço (FGTS): depósitos mensais realizados pelo empregador.
- Seguro-desemprego: benefício temporário em caso de demissão sem justa causa (CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL - 1988).

Garantias trabalhistas

- As garantias trabalhistas são mecanismos legais que asseguram a efetivação dos direitos dos trabalhadores. Algumas delas incluem:
- Irredutibilidade salarial: o salário não pode ser reduzido, salvo acordo coletivo.
- Estabilidade provisória: proteção contra demissão arbitrária em casos específicos, como gestantes e membros da CIPA.
- Proteção contra despedida arbitrária ou sem justa causa: com pagamento de indenização.
- Acesso à justiça do trabalho: possibilidade de reivindicar direitos perante o judiciário (VARGAS, 1948).

Deveres do trabalhador:

- Cumprir as normas da empresa: respeitar políticas e regulamentos internos.
- Desempenhar as funções com diligência: executar as tarefas com cuidado e eficiência.
- Zelar pelo patrimônio da empresa: evitar danos e desperdícios.
- Manter a confidencialidade: não divulgar informações sigilosas.
- Respeitar colegas e superiores: manter um ambiente de trabalho harmonioso (PONTOTEL, 2025).

O descumprimento desses deveres pode resultar em sanções disciplinares, conforme previsto na CLT (VARGAS, 1948).

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

3.4 Direitos Trabalhistas E Regulamentações Na Jornada 6x1

A escala 6x1 é um regime de trabalho previsto na legislação brasileira, no qual o empregado trabalha por seis dias consecutivos e tem direito a um dia de descanso. Esse modelo é comum em setores que exigem funcionamento contínuo, como comércio, indústria e serviços essenciais (VARGAS, 1948).

Jornada de trabalho

- Carga horária semanal: até 44 horas, conforme o artigo 58 da consolidação das leis do trabalho (CLT).
- Distribuição diária: geralmente, 7 horas e 20 minutos por dia durante seis dias, totalizando 44 horas semanais.
- Horas extras: permitidas até o limite de 2 horas diárias, com acréscimo de, no mínimo, 50% sobre o valor da hora normal (VARGAS, 1943).
- Descanso semanal remunerado
- Obrigatoriedade: após seis dias consecutivos de trabalho, o trabalhador tem direito a um dia de descanso remunerado.
- Preferência: a legislação estabelece que, pelo menos uma vez a cada sete semanas, o descanso coincida com o domingo (VARGAS, 1943).
- Trabalho em domingos e feriados
- Domingos: o trabalho aos domingos deve ser compensado com um dia de folga em outro dia da mesma semana.
- Feriados: o trabalho em feriados deve ser remunerado em dobro ou compensado com folga, conforme acordos ou convenções coletivas (VARGAS, 1943).

Acordos e convenções coletivas

- Empresas e sindicatos podem firmar acordos ou convenções coletivas que estabeleçam condições específicas para a jornada de trabalho em escala 6x1, desde que respeitem os limites legais estabelecidos pela CLT (VARGAS, 1943).

Propostas de mudança

- Recentemente, foi protocolada na câmara dos deputados a proposta de emenda à constituição (PEC) 8/25, que propõe a substituição da escala 6x1 por uma jornada de quatro dias de trabalho por semana, totalizando até 36 horas semanais. A proposta visa melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores e alinhar o Brasil a tendências internacionais de redução da jornada de trabalho (LOURES, 2025).

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

3.5 Boas práticas para empresa adotar esse modelo

Para implementar a escala de trabalho 6x1 de forma eficaz e em conformidade com a legislação brasileira, é essencial adotar boas práticas que garantam tanto a produtividade quanto o bem-estar dos colaboradores. Abaixo, apresento orientações práticas para empresas que desejam adotar esse modelo (VARGAS, 1943).

Planejamento da jornada de trabalho

- Distribuição da carga horária: organize as 44 horas semanais permitidas pela CLT de maneira equilibrada ao longo dos seis dias de trabalho. Uma opção comum é trabalhar 7 horas e 20 minutos por dia (VARGAS, 1943).
- Controle de horas: utilize sistemas de ponto eletrônico para monitorar as horas trabalhadas, evitando exceder os limites legais e facilitando a gestão de horas extras (SANKHYA, 2025).

Gestão de folgas e descanso

- Descanso Semanal Remunerado (DSR): garanta que, após seis dias consecutivos de trabalho, o colaborador tenha um dia de descanso remunerado.
- Folgas aos domingos: organize escalas de revezamento para que os funcionários tenham folga aos domingos pelo menos uma vez a cada sete semanas, conforme previsto na legislação (VARGAS, 1943).

Flexibilidade e rodízio

- Troca de turnos: permita que os colaboradores realizem trocas de turnos entre si, desde que previamente autorizadas e registradas, promovendo maior flexibilidade e satisfação.
- Rodízio de funções: implemente rodízios de funções para evitar a monotonia e distribuir equitativamente as tarefas, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades diversas entre os funcionários (SANKHYA, 2025).

Conformidade legal e acordos coletivos

- Acordos sindicais: verifique a necessidade de acordos ou convenções coletivas para implementar a escala 6x1, garantindo que todas as condições estejam formalizadas e em conformidade com a legislação.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

- Remuneração de feriados: caso o trabalho ocorra em feriados, assegure o pagamento em dobro ou a compensação com folga, conforme determina a CLT (VARGAS, 1943).

Uso de tecnologia para gestão

- Sistemas de gestão de RH: adote softwares especializados para gerenciar escalas, controlar jornadas e facilitar a comunicação entre equipes, otimizando processos e reduzindo erros (SANKHYA, 2025).

4. IMPACTOS NO BEM-ESTAR DOS COLABORADORES

A adoção da escala de trabalho 6x1 — seis dias consecutivos de trabalho seguidos por um dia de descanso — tem sido objeto de debate devido aos seus impactos no bem-estar dos colaboradores. Diversos estudos e especialistas apontam para consequências significativas na saúde física, mental e nas relações sociais dos trabalhadores (ONU – NAÇÕES UNIDAS DO BRASIL).

Impactos na saúde mental

- Estresse e burnout: a carga contínua de trabalho com apenas um dia de descanso pode levar ao aumento dos níveis de estresse e ao desenvolvimento da síndrome de burnout, caracterizada por exaustão física e emocional, desmotivação e diminuição da produtividade (CARDOSO, 2012).
- Ansiedade e depressão: a pressão constante e a falta de tempo para atividades de lazer e convívio social podem contribuir para o surgimento de transtornos como ansiedade e depressão.

Impactos na saúde física

- Privação de sono: a rotina intensa pode comprometer a qualidade e a quantidade do sono, resultando em fadiga crônica e redução da capacidade cognitiva.
- Doenças cardiovasculares: o estresse prolongado associado à jornada extensa pode aumentar o risco de hipertensão e outras doenças cardíacas (MARTINS, 2022).

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

- Problemas musculoesqueléticos: a repetição de tarefas e a falta de pausas adequadas podem levar a dores musculares, lesões por esforço repetitivo e outras condições físicas (NR-17, VARGAS, 1978).

Impactos nas relações sociais e familiares

- Isolamento social: com apenas um dia de folga, os trabalhadores têm menos oportunidades para interações sociais, o que pode levar ao isolamento e à sensação de desconexão com amigos e familiares (LOPES, 2021).
- Desequilíbrio entre vida profissional e pessoal: a dificuldade em conciliar as demandas do trabalho com as responsabilidades pessoais pode gerar conflitos familiares e insatisfação pessoal (CHIAVENATO, 2014).

Consequências para as empresas

- Queda na produtividade: funcionários exaustos tendem a apresentar menor rendimento, aumento de erros e maior propensão a acidentes de trabalho (FERREIRA, 2012).
- Aumento do absenteísmo: problemas de saúde física e mental podem levar a um maior número de faltas e afastamentos, impactando a continuidade das operações (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO, 2020).

Alternativas e propostas

Diante dos impactos negativos da escala 6x1, movimentos sociais e propostas legislativas têm sugerido alternativas, como a adoção de jornadas de trabalho mais flexíveis e a implementação de semanas de trabalho reduzidas, visando melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores e aumentar a produtividade (LOURES, 2025).

5. CALL CENTERS: ORIGEM, CONCEITO E APLICAÇÕES

O conceito de call center surgiu na década de 1960 no Reino Unido, com o desenvolvimento da tecnologia de Private Automatic Branch Exchange (PABX), que permitia o gerenciamento automático de chamadas telefônicas. No Brasil, os call centers começaram a se expandir fortemente a partir dos anos 1990, impulsionados pela privatização das telecomunicações e pelo crescimento dos serviços de atendimento ao cliente (GIGLIO, 2010).

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

Um call center é uma central de atendimento telefônico estruturada para receber ou realizar chamadas em grande volume. Ele pode ser dividido em dois tipos principais:

Receptivo (inbound): recebe chamadas dos clientes, geralmente para suporte técnico, atendimento ao consumidor, SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), agendamentos etc.

Ativo (outbound): realiza chamadas aos clientes, normalmente para vendas, cobranças, pesquisas ou campanhas promocionais.

Com a evolução digital, o termo “contact center” passou a ser mais usado para abranger também canais como e-mail, chat, redes sociais, aplicativos e mensagens instantâneas (EQUIPE EDITORIAL CONCEITO, 2014).

Aplicações

Os call centers são amplamente usados em diversos setores da economia: Telecomunicações: suporte técnico, ativação de serviços, atendimento a reclamações.

- Bancos e finanças: atendimento ao cliente, renegociação de dívidas, venda de produtos financeiros.
- Varejo e e-commerce: suporte pós-venda, rastreamento de pedidos, sac.
- Saúde: marcação de consultas, atendimento a planos de saúde, orientações médicas.
- Setor público: agendamentos, serviços de informações à população.
- Cobranças e recuperação de crédito: contato com inadimplentes para negociação de débitos (SILVA; REIS, 2016).

6. METODOLOGIA E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Esta pesquisa adota uma abordagem mista, combinando métodos qualitativos e quantitativos. Quanto aos seus objetivos, caracteriza-se como exploratória e descritiva. A fase exploratória permitiu uma primeira aproximação com o objeto de estudo, por meio da análise de fenômenos e fatos relacionados à jornada de trabalho em call centers. Já a fase descritiva buscou levantar e interpretar as características e os efeitos do regime 6x1 no cotidiano profissional dos colaboradores do setor.

Para o desenvolvimento da investigação, foram utilizadas quatro estratégias metodológicas complementares: a pesquisa bibliográfica consistiu no levantamento e análise de materiais previamente publicados, como livros, artigos científicos,

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

dissertações e teses que abordam temas relacionados à organização do trabalho, saúde ocupacional, jornadas laborais e produtividade em ambientes de call center. Essa etapa foi essencial para proporcionar um embasamento teórico sólido à compreensão do problema de pesquisa.

A pesquisa telematizada foi realizada com o auxílio de fontes digitais confiáveis, incluindo bases acadêmicas como o Google Acadêmico, repositórios institucionais, sites especializados, relatórios de organizações sindicais, institutos de pesquisa e portais de recursos humanos. Essa estratégia permitiu a coleta de dados atualizados e complementares ao referencial teórico.

A pesquisa quantitativa foi empregada com o intuito de obter dados numéricos que permitissem a análise estatística das informações coletadas. A partir de um questionário estruturado, elaborado com o auxílio da plataforma Google Forms, foi possível levantar dados objetivos e mensuráveis sobre as condições de trabalho, a jornada 6x1 e seus impactos no cotidiano dos profissionais de call center. A aplicação do questionário por meio digital ampliou o alcance da amostra e facilitou o tratamento dos dados, assegurando representatividade e confiabilidade nos resultados. Essa abordagem permitiu ainda a identificação de padrões e tendências, além de subsidiar inferências baseadas nos dados obtidos.

A pesquisa de campo teve como objetivo analisar, de forma empírica, os impactos da jornada de trabalho 6x1 no bem-estar e desempenho dos colaboradores de call centers. Para isso, foi aplicado um questionário com 14 questões com perguntas dicotômicas e de múltipla escolha para 151 pessoas. A pesquisa aplicada com o intuito de investigar os impactos da jornada de trabalho 6x1 no bem-estar e desempenho dos colaboradores do setor de call centers revelou dados significativos que contribuem para compreender a realidade enfrentada por esses profissionais. Abaixo, apresenta-se uma análise detalhada dos resultados coletados:

GRÁFICO 1: Impacto da jornada 6x1

A análise do Gráfico 1 corrobora de forma expressiva a Hipótese 3, que aponta que a falta de tempo adequado para descanso e recuperação compromete a saúde física e mental dos profissionais, refletindo negativamente na qualidade do atendimento e nos resultados da empresa. O dado de que 89,3% dos trabalhadores afirmam sentir-se muito cansados ao longo da semana evidencia um quadro de

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

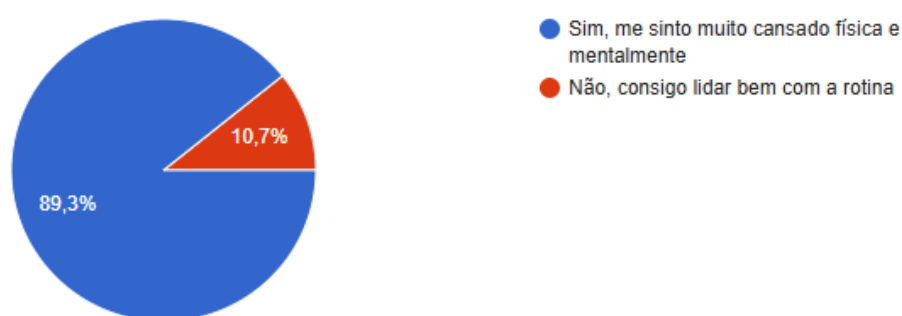
5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

desgaste físico e emocional intensificado pelo modelo de jornada 6x1. Esse cansaço acumulado interfere diretamente na disposição dos funcionários para exercer suas funções com qualidade, podendo gerar falhas de comunicação, baixa produtividade e aumento no número de afastamentos por questões de saúde. Em contraste, apenas 10,7% relatam manter um bom nível de disposição, o que reforça a ideia de que essa carga horária impede uma recuperação adequada entre os turnos, comprometendo o bem-estar do colaborador e, por consequência, a eficiência do serviço prestado.

A jornada 6x1 afeta seu nível de energia e bem-estar ao longo da semana?

149 respostas



Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2025)

GRÁFICO 2: Impacto na motivação e produtividade

A motivação dos colaboradores também foi objeto de análise nesta pesquisa, conforme os dados apresentados no Gráfico 2. Quando questionados sobre como se sentem ao longo da semana, 88,6% dos respondentes afirmaram sentir queda significativa na motivação, enquanto apenas 11,4% relataram conseguir manter-se motivados mesmo diante da carga de trabalho intensa. Esses dados confirmam a Hipótese II, segundo a qual o modelo 6x1 impacta diretamente a motivação e a produtividade dos colaboradores. A rotina exaustiva e repetitiva, com apenas um dia de descanso semanal, contribui para o desgaste emocional e a perda de engajamento, fatores que comprometem não apenas a satisfação individual, mas também o clima organizacional. Além disso, a queda na motivação tende a aumentar os índices de rotatividade, uma vez que profissionais insatisfeitos buscam alternativas que ofereçam maior equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Assim, a escala 6x1 revela-se

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

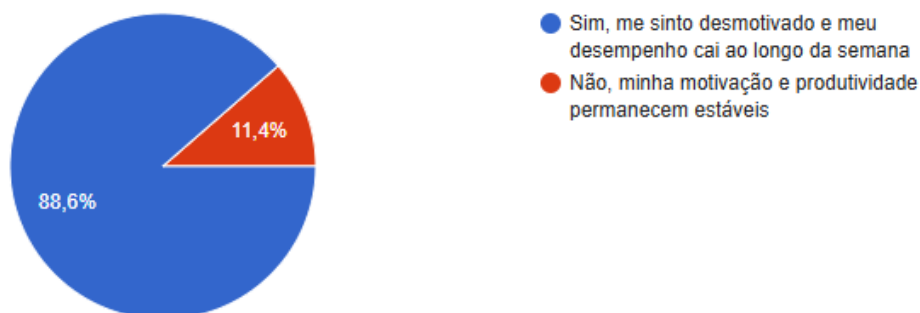
6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

prejudicial tanto ao bem-estar dos colaboradores quanto à sustentabilidade das relações de trabalho nas empresas do setor de call center.

A jornada 6x1 impacta sua motivação e produtividade no trabalho?

Copygraf

149 respostas



Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2025)

GRÁFICO 3: Efeitos da Escala 6x1 em Call Centers

A percepção geral dos entrevistados quanto ao impacto da jornada 6x1 no desempenho e no bem-estar também foi analisada com base no Gráfico 3. Um total de 76% relatou que essa rotina afeta significativamente seu rendimento, provocando não apenas fadiga, mas também queda na produtividade e na qualidade do atendimento. Outros 19,9% afirmaram perceber algum impacto, ainda que moderado, enquanto apenas 4,1% indicaram não se sentirem afetados. Esses resultados respondem diretamente à pergunta norteadora deste trabalho, ao evidenciar que a carga horária de seis dias consecutivos de trabalho tem efeitos concretos tanto no bem-estar físico e mental dos colaboradores quanto em seu desempenho funcional. A prevalência de respostas negativas reforça a compreensão de que o atual modelo de jornada compromete a eficiência e a qualidade do serviço prestado, especialmente em setores que exigem alto nível de atenção e interação constante com o público.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

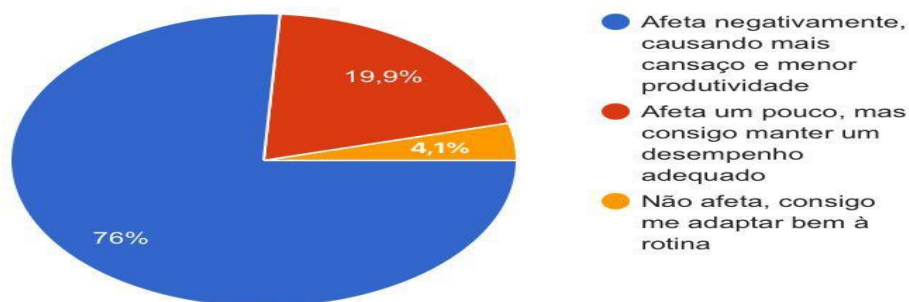
4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maci3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

Como a jornada de trabalho no regime 6x1 afeta o bem-estar e a produtividade dos colaboradores em empresas de Call Center?

146 respostas



Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2025)

GRÁFICO 4: Principal fator de estresse

A pesquisa também identificou os principais fatores causadores de estresse no contexto da jornada 6x1. A maioria dos participantes, 58,4%, destacou o pouco tempo para descanso como o principal motivo de tensão e sobrecarga. Além disso, 20,1% apontaram a alta pressão por metas como causa recorrente de estresse. Outros 16,1% citaram as cobranças excessivas e 5,4% mencionaram o relacionamento com clientes difíceis como um fator estressante. Esses dados corroboram a Hipótese I, ao demonstrar que a jornada de trabalho 6x1 está diretamente associada ao aumento do estresse entre os colaboradores, o que pode acarretar a redução da produtividade e no comprometimento do desempenho profissional, conforme ilustrado no Gráfico 4.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

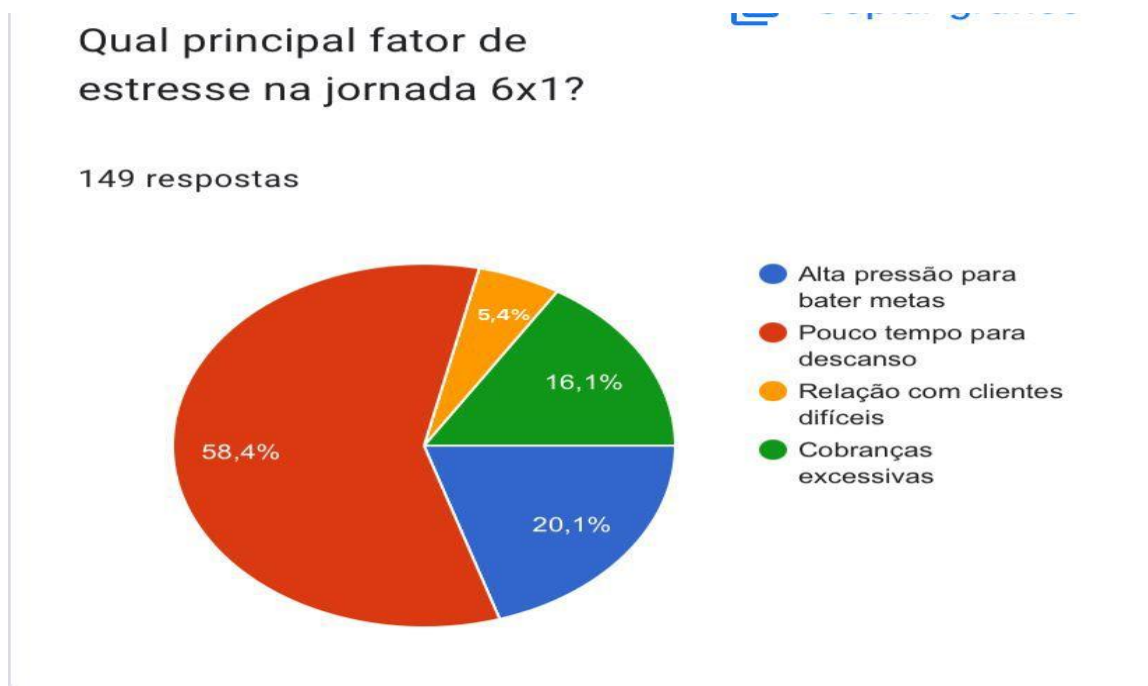
2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br



Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2025)

Esses resultados reforçam as hipóteses centrais desta pesquisa, demonstrando que a jornada 6x1 prejudica diretamente o equilíbrio físico e emocional dos trabalhadores de call center. A desmotivação, o cansaço acumulado e a insatisfação com a rotina laboral indicam a urgência na reavaliação dos modelos de jornada adotados pelas empresas. A preferência por modelos como o 5x2, expressa por grande parte dos entrevistados, sinaliza o desejo por condições de trabalho mais humanas, que promovam saúde, qualidade de vida e melhor desempenho profissional.

Diante da problemática “De que forma a má administração da jornada de trabalho pode prejudicar o desempenho organizacional e o bem-estar dos colaboradores?”, esta pesquisa tem como proposta principal identificar a escala de trabalho mais adequada para os profissionais do setor, especialmente em ambientes de alta demanda como os call centers. O objetivo é mitigar os efeitos negativos provocados por jornadas mal administradas, que frequentemente resultam em estresse, fadiga, queda na produtividade e aumento do turnover.

Além disso, propomos a investigação e a divulgação de métodos saudáveis e estratégias de gestão que possam ser adotadas pelas empresas para promover o bem-estar físico e mental dos colaboradores. Tais práticas incluem a adoção de escalas flexíveis, pausas regulares, programas de qualidade de vida no trabalho e

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

ações de valorização profissional, visando reduzir a pressão excessiva e o estresse ocupacional. Com isso, buscamos contribuir para a construção de um ambiente organizacional mais equilibrado, saudável e produtivo, beneficiando tanto os colaboradores quanto o desempenho da empresa como um todo.

ABSTRACT

This study analyzes the impacts of the 6x1 work schedule on the well-being and performance of call center employees. This schedule, which involves six consecutive days of work followed by only one day of rest, is legally permitted but has caused negative effects on the physical and mental health of workers. The aim of the research is to investigate how this schedule affects motivation, productivity, and the quality of life of professionals. The methodology used was mixed, including bibliographic, telematic, field, and quantitative research. The data collected show elevated levels of stress, fatigue, demotivation, and a desire for more balanced work models, such as the 5x2 schedule. The study concludes that the 6x1 work schedule compromises workers' health and performance and reinforces the need for more humane practices in people management.

KEYWORDS: 6x1 Journey; Call centers; Well-being; Burnout; Labor rights.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A jornada de trabalho no regime 6x1, apesar de legal e amplamente adotada nos call centers, demonstrou ser prejudicial ao bem-estar e ao desempenho dos colaboradores. O estudo evidenciou que a exigência de seis dias consecutivos de trabalho para apenas um de descanso compromete a saúde física e mental dos trabalhadores. Os dados coletados confirmam que a rotina exaustiva imposta por esse modelo reduz a motivação, eleva os níveis de estresse e prejudica a qualidade do atendimento oferecido.

A análise revelou efeitos concretos da jornada 6x1 sobre a produtividade dos colaboradores. O cansaço acumulado ao longo da semana interfere negativamente na performance, refletindo em uma queda significativa na qualidade do serviço. A falta de tempo adequado para recuperação física e mental impede que os profissionais mantenham um ritmo sustentável, o que, por sua vez, afeta a eficiência do trabalho e o clima organizacional.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

Os principais fatores que contribuem para o estresse e a fadiga no regime 6x1 foram identificados como a sobrecarga de trabalho, a pressão constante por metas, a repetição de tarefas e a ausência de pausas adequadas. Esses elementos, combinados, geram um ambiente de trabalho opressor que compromete não apenas a saúde dos colaboradores, mas também sua capacidade de relacionamento interpessoal e satisfação no ambiente profissional.

Outro aspecto relevante observado na pesquisa foi a queda nos níveis de motivação e satisfação entre os trabalhadores. A rotina pesada e o desequilíbrio entre vida profissional e pessoal se mostraram determinantes para esse descontentamento generalizado. A maioria dos participantes manifestou preferência por uma jornada mais equilibrada, como o modelo 5x2, o que indica a urgência de revisão das atuais práticas de gestão de pessoas no setor.

Por fim, a pesquisa concluiu que a qualidade do atendimento prestado tende a diminuir ao longo da semana, sendo diretamente impactada pela fadiga mental e emocional dos trabalhadores. Os resultados confirmam a hipótese central do estudo: o regime 6x1 compromete significativamente o bem-estar e o desempenho dos colaboradores. Essa constatação reforça a necessidade de mudanças estruturais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Beatriz. Impactos ergonômicos no call center. Plataforma Ergonomia, 2023. Disponível em: <https://plataformaergonomia.com/impactos-ergonomicos-no-callcenter>. Acesso em: 5 fev. 2025.

ALMEIDA, Carla. Saúde mental em jornadas 6x1. Revista Psicologia no Trabalho, 2023. Disponível em: <https://psicologianotrabalho.com.br/artigos/jornada-6x1>. Acesso em: 16 fev. 2025.

ALMEIDA, Fernanda. Descanso e ergonomia no trabalho. Consultoria de Trabalho, 2024. Disponível em: <https://consultoriadetrabalho.com/blog/descanso-e-ergonomia>. Acesso em: 24 fev. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

ALMEIDA, Luiz. Turnos longos e bem-estar. Qualidade de Vida Empresarial, 2023. Disponível em: <https://qualidadedevidaempresarial.com/texto/turnos-extensos>. Acesso em: 14 fev. 2025.

ALMEIDA, Rafael. Ergonomia e produtividade em call centers. Ergonomics Today, 2023. Disponível em: <https://ergonomics.today.com/ergonomia-e-produtividade-call-centers>. Acesso em: 10 mar. 2025.

ALVES, Marina. Saúde em turnos. Humanização no Trabalho, 2023. Disponível em: <https://humanizacaonotrabalho.org/blog/saude-em-turnos>. Acesso em: 26 fev. 2025.

ALVES, Roberta. Direitos e jornadas. Portal RH Colaborativo, 2023. Disponível em: <https://portalrhcolaborativo.com/guias/direitos-e-jornadas>. Acesso em: 27 fev. 2025.

ALVES, Tiago. Como a legislação protege o trabalhador. Trabalho Seguro, 2024. Disponível em: <https://trabalhoseguro.com.br/legislacao-protecao-trabalhador>. Acesso em: 17 fev. 2025.

ANDRADE, Marcos. Jornada saudável. Legalidade e Trabalho, 2023. Disponível em: <https://legalidadeetrabalho.org.br/textos/jornada-saudavel>. Acesso em: 8 mar. 2025.

ARAÚJO, Felipe. Direitos e deveres do trabalhador em escalas. Jurídico & Trabalho, 2023. Disponível em: <https://juridicoetrabalho.com.br/direitos-e-deveres-escalas>. Acesso em: 2 abr. 2025.

BARBOSA, Felipe. Gestão de jornada de trabalho. Gestão Equilibrada, 2023. Disponível em: <https://trabalhoequalidade.org/artigo-gestao-equilibrada>. Acesso em: 12 jan. 2025.

BARBOSA, Tatiana. Gestão de pessoas e produtividade em call centers. RH Brasil, 2024. Disponível em: <https://rhbrasil.com.br/gestao-pessoas-call-centers>. Acesso em: 3 abr. 2025.

BARROS, Helena. Impactos das jornadas de trabalho intensivas. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 2023. Disponível em: <https://rbso.org.br/artigos/jornadas-trabalho-intensivas>. Acesso em: 15 mar. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

CAMPOS, Renan. Prevenção de doenças ocupacionais em ambientes de trabalho. Saúde e Segurança, 2023. Disponível em: <https://saudeeeseuranca.com.br/prevencao-doencas-ocupacionais>. Acesso em: 4 abr. 2025.

CARVALHO, Lara. Modelos flexíveis de jornada. Observatório Emprego, 2023. Disponível em: <https://observatorioemprego.com/textos/jornada-flexivel>. Acesso em: 28 jan. 2025.

CARVALHO, Paula. Valorização do colaborador. RH Positivo, 2023. Disponível em: <https://rhpositivo.com.br/blog/valorizacao-do-colaborador>. Acesso em: 3 fev. 2025.

CENTRO PAULA SOUZA. Manual de Trabalho de Conclusão de Curso nas Etecs [recurso eletrônico]. 2. ed. São Paulo: CPS, 2022. Disponível em: <https://www.cps.sp.gov.br>. Acesso em: 15 jun. 2025.

COSTA, Daniel. Bem-estar e produtividade no trabalho. Equilíbrio no Trabalho, 2023. Disponível em: <https://equilibriomotrabalho.org.br/guias/bem-estar-e-rendimento>. Acesso em: 6 fev. 2025.

COSTA, Daniel. Jornada exaustiva e CLT. Psicologia Aplicada, 2023. Disponível em: <https://psicologiaaplicada.org/artigo/jornada-exaustiva>. Acesso em: 12 fev. 2025.

COSTA, Mariana. Saúde mental e rotatividade de turnos. Psicologia e Trabalho, 2023. Disponível em: <https://psicologiaetrabalho.com.br/saude-mental-turnos>. Acesso em: 17 mar. 2025.

DUARTE, Juliana. Escalas de trabalho flexíveis. Gestão Moderna, 2025. Disponível em: <https://gestaomoderna.net/2025/02/escala-flexivel-modelos>. Acesso em: 9 fev. 2025.

DUARTE, Pedro. Gestão de pessoas em jornadas 6x1. RH Online, 2024. Disponível em: <https://rhonline.com.br/gestao-pessoas-jornadas-6x1>. Acesso em: 22 mar. 2025.

FERREIRA, Juliana. Modelos legais de jornada. Direitos Trabalhistas Hoje, 2023. Disponível em: <https://direitotrabalhistashoje.com.br/blog/escala-legal-e-equilibrada>. Acesso em: 13 fev. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

FERREIRA, Lucas. Rotatividade de turnos e impacto na saúde. Portal Saúde RH, 2024. Disponível em: <https://portal-sauderh.com.br/rotatividade-turnos>. Acesso em: 20 fev. 2025.

FERREIRA, Luciana. Direito ao descanso e sua importância. Direito e Trabalho, 2023. Disponível em: <https://direitoetrabalho.com.br/artigos/direito-ao-descanso>. Acesso em: 13 fev. 2025.

FERREIRA, Renata. Legislação e proteção do trabalhador em call centers. Direito Trabalhista Atual, 2023. Disponível em: <https://direitotrabalhistaatual.com.br/protecao-call-centers>. Acesso em: 19 mar. 2025.

FONSECA, Tiago. Direitos trabalhistas no Brasil. Núcleo Humanizado, 2023. Disponível em: <https://nucleohumanizado.org.br/textos/direitos-trabalhistas-no-brasil>. Acesso em: 16 jan. 2025.

FREITAS, Gabriel. Licenças e descansos garantidos. Portal do Trabalhador, 2023. Disponível em: <https://portaldotrabalhador.org.br/blog/licenca-e-descanso>. Acesso em: 8 fev. 2025.

FREITAS, Juliana. Modelos de jornada e qualidade de vida. Revista Gestão Empresarial, 2023. Disponível em: <https://gestaoempresarial.com.br/modelos-jornada-qualidade>. Acesso em: 5 abr. 2025.

GOMES, Diego. Carga de trabalho e legislação. Instituto RGP, 2023. Disponível em: <https://institutorgp.org/blog/carga-de-trabalho>. Acesso em: 1 fev. 2025.

GOMES, Lucas. Rotinas de trabalho e qualidade de vida. Revista Gestão e Trabalho, 2023. Disponível em: <https://gestaoetrabalho.com.br/rotinas-trabalho-qualidade-vida>. Acesso em: 20 mar. 2025.

GOMES, Marcelo. Legislação trabalhista e saúde ocupacional. Saúde Legal, 2024. Disponível em: <https://saudelegal.org.br/legislacao-trabalhista-e-saude>. Acesso em: 28 fev. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

GOMES, Patrícia. Convenções e práticas legais trabalhistas. Direito Coletivo, 2023. Disponível em: <https://direitocoletivo.com.br/artigo/convenio-coletivo-na-pratica>. Acesso em: 18 fev. 2025.

GONÇALVES, Mariana. Rotatividade de turnos e impactos na saúde mental. Psicologia do Trabalho, 2023. Disponível em: <https://psicologiadotrabalho.com.br/rotatividade-turnos>. Acesso em: 6 abr. 2025.

LIMA, Carlos. Recursos humanos e turnos. Conexão RH, 2023. Disponível em: <https://conexaorh.org/recursos-humanos-e-turnos>. Acesso em: 20 jan. 2025.

LIMA, Fábio. Jornada de trabalho e saúde mental. SENAI Saúde, 2023. Disponível em: <https://portal.senai.br/saude-jornada-de-trabalho>. Acesso em: 28 jan. 2025.

LIMA, Júlia. Benefícios das pausas no trabalho. Saúde e Segurança no Trabalho, 2023. Disponível em: <https://sst.org.br/beneficios-das-pausas>. Acesso em: 20 fev. 2025.

LIMA, Sofia. Como evitar doenças ocupacionais em call centers. Saúde do Trabalhador, 2023. Disponível em: <https://saudedotrabalhador.org/doencas-ocupacionais-call-center>. Acesso em: 5 fev. 2025.

LOPES, Ana Paula. Descanso e saúde no trabalho em turnos. Saúde no Trabalho, 2023. Disponível em: <https://saudenotrabalho.org.br/descanso-turnos>. Acesso em: 21 mar. 2025.

LOPES, Camila. Motivação e rendimento. Gestão com RH, 2024. Disponível em: <https://gestaocomrh.net/blog/motivacao-e-rendimento>. Acesso em: 21 fev. 2025.

LOPES, Carla. Trabalho intensivo e saúde. Revista Comportamental, 2023. Disponível em: <https://revistacomportamental.com/artigos/impactos-do-trabalho-intensivo>. Acesso em: 15 jan. 2025.

LOPES, Rafael. Direitos trabalhistas e segurança no trabalho. Jurídico Trabalhista, 2024. Disponível em: <https://juridicotrabalhista.com.br/direitos-seguranca-trabalho>. Acesso em: 7 abr. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

MARTINS, Daniela. Impactos do trabalho em turnos na saúde do trabalhador. Saúde e Trabalho, 2023. Disponível em: <https://saudetrabalho.com.br/artigos/turnos-saude>. Acesso em: 11 fev. 2025.

MARTINS, Eduardo. Adicionais e direitos em turnos. Rede Trabalhista, 2023. Disponível em: <https://redetrabalhista.org.br/blog/adicionais-e-jornada>. Acesso em: 20 fev. 2025.

MARTINS, Eduardo. Impactos sociais das jornadas 6x1. Revista Social & Trabalho, 2023. Disponível em: <https://socialetrabalho.com.br/jornadas-6x1-impactos>. Acesso em: 23 mar. 2025.

MARTINS, Leonardo. Jornada e família: impactos sociais. Educação e Trabalho, 2023. Disponível em: <https://educacaoetrabalho.org/guias/jornada-e-familia>. Acesso em: 12 mar. 2025.

MARTINS, Rodrigo. Carga horária e desempenho. Gestão Trabalhista, 2023. Disponível em: <https://gestaotrabalhista.org.br/pesquisas/tempo-e-rendimento>. Acesso em: 27 jan. 2025.

MENDES, Ricardo. Importância do Descanso Semanal Remunerado. Rhem Foco, 2024. Disponível em: <https://rhemfoco.net/blog/descanso-semanal-remunerado-dsr>. Acesso em: 5 mar. 2025.

MENDES, Sabrina. Descanso e pausas no trabalho. Saúde e Segurança do Trabalho, 2023. Disponível em: <https://sst.org.br/descanso-e-pausas>. Acesso em: 8 abr. 2025.

MENDONÇA, Bruno. Como as jornadas afetam o desempenho. Produtividade Brasil, 2023. Disponível em: <https://produtividadenobrasil.com.br/jornadas-e-desempenho>. Acesso em: 22 jan. 2025.

MENEZES, André. Turnos rotativos e fadiga. Plano Ergonômico, 2023. Disponível em: <https://planoergonomico.net/artigo/turnos-rotativos-e-fatiga>. Acesso em: 25 fev. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

MORAIS, Beatriz. Direitos do trabalhador em escalas 6x1. Sindicato dos Trabalhadores, 2023. Disponível em: <https://sindicatodostrabalhadores.org.br/direitos-escalas-6x1>. Acesso em: 10 mar. 2025.

MORAES, Ana. Descanso semanal e CLT. Guia do Empregador, 2023. Disponível em: <https://guiadoempregador.com.br/clt-descanso-remunerado>. Acesso em: 18 jan. 2025.

MORAES, Ricardo. Carga horária e desempenho profissional. Revista de Gestão, 2023. Disponível em: <https://revistadegestao.com.br/carga-horaria-desempenho>. Acesso em: 9 abr. 2025.

NASCIMENTO, Adriana. Eficiência em turnos. Estudos Trabalhistas, 2023. Disponível em: <https://estudostrabalhistas.com/pesquisas/eficiencia-em-turnos>. Acesso em: 10 mar. 2025.

NASCIMENTO, Fernanda. Estratégias para reduzir o estresse em call centers. Psicologia Aplicada, 2023. Disponível em: <https://psicologiaaplicada.com.br/estrategias-estresse-call-centers>. Acesso em: 24 mar. 2025.

OLIVEIRA, Camila. Direitos trabalhistas no Brasil: atualização 2024. Consultoria Jurídica Trabalhista, 2024. Disponível em: <https://consultoriajuridicatrabalhista.com.br/atualizacoes-2024>. Acesso em: 27 fev. 2025.

OLIVEIRA, Sandra. Modelos de escalas de trabalho. Equilíbrio Empresarial, 2024. Disponível em: <https://equilibrioempresarial.com/artigo/escalas-de-trabalho>. Acesso em: 19 jan. 2025

OLIVEIRA, Tiago. Ergonomia e prevenção de doenças ocupacionais. Saúde Ocupacional, 2023. Disponível em: <https://saudeocupacional.com.br/ergonomia-prevencao-doencas>. Acesso em: 25 mar. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

PEREIRA, Juliana. Direitos trabalhistas nas escalas 6x1. Jurídico Trabalhista, 2023. Disponível em: <https://juridicotrabalhista.com.br/direitos-escalas-6x1>. Acesso em: 26 mar. 2025.

PEREIRA, Laura. Saúde e bem-estar em jornadas de trabalho. Saúde no Trabalho, 2023. Disponível em: <https://saudenotrabalho.com.br/saude-bem-estar-jornadas>. Acesso em: 10 abr. 2025.

RAMOS, Gabriel. Saúde mental em ambientes de trabalho intensivo. Revista Psicologia e Saúde, 2023. Disponível em: <https://psicologiaesaude.com.br/saude-mental-trabalho-intensivo>. Acesso em: 27 mar. 2025.

RIBEIRO, Lucas. Legislação trabalhista para jornadas especiais. Direito do Trabalho Atual, 2023. Disponível em: <https://direitotrabalhistaatual.com.br/jornadas-especiais>. Acesso em: 11 abr. 2025.

SANTOS, Livia. Gestão de jornadas flexíveis. RH em Foco, 2024. Disponível em: <https://rhemfoco.com.br/gestao-jornadas-flexiveis>. Acesso em: 28 mar. 2025.

SANTOS, Marina. Estratégias de gestão para jornadas 6x1. RH e Gestão, 2024. Disponível em: <https://rhegestao.com.br/estrategias-jornada-6x1>. Acesso em: 12 abr. 2025.

SILVA, Marcos. Legislação e jornada de trabalho no Brasil. Direito e Trabalho Atual, 2023. Disponível em: <https://direitoetrabalhoatual.com.br/legislacao-jornada-brasil>. Acesso em: 29 mar. 2025.

SOUSA, Camila. Ergonomia no ambiente de trabalho. Ergonomia Brasil, 2023. Disponível em: <https://ergonomiabrasil.com.br/ergonomia-ambiente-trabalho>. Acesso em: 30 mar. 2025.

SOUSA, Fernanda. Bem-estar no ambiente corporativo. Saúde Corporativa, 2023. Disponível em: <https://saudecorporativa.com.br/bem-estar-corporativo>. Acesso em: 13 abr. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br

2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br

3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br

4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br

5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br

6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br

TEIXEIRA, Bruno. A importância do descanso semanal remunerado. *Jornal do Trabalhador*, 2024. Disponível em: <https://jornaldotrabalhador.com.br/descanso-semanal-remunerado>. Acesso em: 31 mar. 2025.

TEIXEIRA, João. Ergonomia aplicada a call centers. *Ergonomia Hoje*, 2023. Disponível em: <https://ergonomiahoje.com.br/call-centers>. Acesso em: 14 abr. 2025.

VIEIRA, Carla. Impactos da jornada 6x1 na saúde do colaborador. *Saúde Corporativa*, 2023. Disponível em: <https://saudecorporativa.com.br/jornada-6x1-impactos>. Acesso em: 1 abr. 2025.

VIEIRA, Patricia. Direitos e pausas legais na jornada 6x1. *Jurídico Trabalhista*, 2023. Disponível em: <https://juridicotrabalhista.com.br/pausas-legais-6x1>. Acesso em: 15 abr. 2025.

1 Fabiana Gonçalves de Sousa Brito: fabiana.brito9@etec.sp.gov.br
2 Isabelly Cristiny da Silva Moura: isabelly.moura4@etec.sp.gov.br
3 Larissa Brito Cavalcanti: larissa.cavalcanti4@etec.sp.gov.br
4 Luis Felipe da Silva Maciel: luis.maciel3@etec.sp.gov.br
5 Maria Eduarda Pimentel Rocha: maria.rocha245@etec.sp.gov.br
6 Nickolas David Santos Oliveira: nickolas.oliveira11@etec.sp.gov.br