



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO  
CURSO DE FISIOTERAPIA**

**LAYANE SENA DE BRITO  
NÁGILA GOMES DA SILVA**

**CONSTRUÇÃO DE CARTILHA PARA PREVENÇÃO DE DOENÇAS  
OCUPACIONAIS EM OPERADORES DE TELEMARKETING**

**FORTALEZA  
2023**

LAYANE SENA DE BRITO  
NÁGILA GOMES DA SILVA

CONSTRUÇÃO DE CARTILHA PARA PREVENÇÃO DE DOENÇAS  
OCUPACIONAIS EM OPERADORES DE TELEMARKETING

Artigo TCC apresentado ao curso de Fisioterapia do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO – como requisito para a obtenção do grau de bacharel, sob a orientação da prof.<sup>a</sup> Me. Natália Aguiar Moraes Vitoriano.

FORTALEZA  
2023

LAYANE SENA DE BRITO  
NÁGILA GOMES DA SILVA

CONTRUÇÃO DE CARTILHA PARA PREVENÇÃO DE DOENÇAS OCUPACIONAIS  
EM OPERADORES DE TELEMARKETING

Artigo TCC apresentada no dia 15 de junho de 2023 como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Fisioterapia do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO - tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

---

Profº. Me. Natália Aguiar Moraes Vitoriano.  
Orientador – Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

---

Profº. Esp. Naiana Gonçalves de Bittencourt Vieira  
Membro - Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

---

Profº. Amanda Portela do Prado  
Membro - Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

A prof.<sup>a</sup> Me. Natália Aguiar Moraes Vitoriano, que com sua dedicação e cuidado de mestre, orientou-nos na produção deste trabalho.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus pelo dom da vida, pela ajuda e proteção, pela Sua força e presença constante, e por nos guiar à conclusão de mais uma preciosa etapa de nossas vidas.

A imaginação é mais importante que o conhecimento.

Albert Einstein

# CONSTRUÇÃO DE CARTILHA PARA PREVENÇÃO DE DOENÇAS OCUPACIONAIS EM OPERADORES DE TELEMARKETING

Layane Sena de Brito<sup>1</sup>

Nágila Gomes da Silva<sup>1</sup>

Natália Aguiar Moraes Vitoriano.<sup>2</sup>

## RESUMO

Os distúrbios osteoarticulares relacionados ao trabalho (DORT) representam um grande problema com relação à saúde pública, o que demanda cada vez mais atenção para a implantação de práticas que ajudem o bem-estar desses colaboradores. Dentro desta perspectiva, a fisioterapia vem consolidando sua participação em ações para melhoria da qualidade de vida desses funcionários, traçando orientações e estratégias preventivas das DORTs. O atendente de telemarketing está sujeito a uma série de riscos ergonômicos. Entender esses riscos torna mais eficiente a implantação de medidas que poderão trazer benefícios como: controle da saúde ocupacional, bem-estar físico e emocional dos trabalhadores e prevenção de possíveis doenças. Diante disso, essa pesquisa tem como objetivo elaborar uma cartilha virtual com informações ergonômicas como forma de prevenção para doenças ocupacionais em operadores de telemarketing. Tratasse de um estudo metodológico o qual corresponde ao desenvolvimento, validação e avaliação de ferramentas e métodos de pesquisa. O presente artigo apresentou a criação de uma cartilha com o intuito de ofertar orientações ergonômicas para o ambiente de trabalho, execuções de exercícios e alongamentos. A construção da cartilha foi idealizada por meio de uma plataforma de design gráfico denominado Canva. O estudo foi realizado em bases de dados online para maior fundamentação científica da parte textual da cartilha. Acredita-se que essa pesquisa poderá vir a promover, entre esses profissionais, uma maior educação em saúde e conscientização quanto às doenças ocupacionais e suas formas de prevenção, trazendo melhora no desempenho e qualidade de vida.

Palavras chave: Educação em Saúde; Ergonomia; LER-DORT; Telemarketing.

---

<sup>1</sup>Graduando do curso de Fisioterapia do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO.

<sup>2</sup>Profª. Orientador do curso do curso de Fisioterapia do Centro Universitário Fametro -UNIFAMETRO.

## ABSTRACT

Introduction: Work-related osteoarticular disorders (DORTs) represent a major public health problem, being the second main reason for requesting benefits in Brazil, which demands more and more attention for the implementation of practices that help the well-being of these collaborators. From this perspective, physiotherapy has been consolidating its participation in actions to improve the quality of life of these employees, tracing guidelines and preventive strategies for DORTs, thus providing a better condition for the development of the collaborator activities and their organizational relationship. The telemarketing attendant who develops his activities at home office or in person is subject to a series of ergonomic risks. Understanding these risks makes it more efficient to implement measures that can bring benefits such as: control of occupational health, physical and emotional well-being of workers and prevention of possible illnesses. Therefore, this research aims to develop a virtual booklet with ergonomic information as a way to prevent occupational diseases in telemarketing operators. This is a methodological study which corresponds to the development, validation and evaluation of research tools and methods. This article presents the creation of a booklet with the aim of offering ergonomic guidelines for the work environment, execution of exercises and stretching. The construction of the booklet was idealized through a graphic design platform called Canva. The study was carried out in online databases for greater scientific foundation of the textual part of the booklet. It is believed that this research will be able to promote, among these professionals, a greater education in health and awareness regarding occupational diseases and their forms of prevention, transcending improvement in performance and quality of life.

**Keywords:** Health Education; Ergonomics; LER-DORT; Telemarketing.

## 1 INTRODUÇÃO

Os distúrbios osteoarticulares relacionados ao trabalho (DORT) representam um grande problema com relação à saúde pública, sendo o segundo maior motivo para solicitação de benefícios no Brasil, o que demanda cada vez mais atenção para a implantação de práticas que ajudem o bem-estar desses colaboradores (MELO; SOUZA; FERRITE; BERNARDES, 2017).

Dentro desta perspectiva, a fisioterapia vem consolidando sua participação em ações para melhoria da qualidade de vida desses funcionários, traçando orientações e estratégias preventivas das DORTs, possibilitando assim, uma melhor condição para o desenvolvimento das



atividades do colaborador e sua relação organizacional (CAMPOS; PROTA, 2022)

A fisioterapia do trabalho tornou-se fundamental no meio industrial devido atuar principalmente em áreas como a ergonomia e biomecânica, juntamente a uma equipe multidisciplinar, sua atuação visa melhorar a qualidade de vida do trabalhador e prevenir lesões músculo esqueléticas. O resultado desta intervenção é uma melhora no desempenho e na produtividade no trabalho (MELO; SOUZA; FERRITE; BERNARDES, 2017).

As condições no setor de Call Center são intensas com relação ao controle e monitoramento dos serviços, pressão por crescente produtividade, metas diárias e mensais, além da ausência de autonomia dos operadores (PENA, 2011).

O atendente de telemarketing que desenvolve suas atividades em home office ou presencial está sujeito a uma série de riscos ergonômicos. Entender esses riscos torna mais eficiente a implantação de medidas que poderão trazer benefícios como: controle da saúde ocupacional, bem-estar físico e emocional dos trabalhadores e prevenção de possíveis doenças (ZILIOTTO, 2014).

A saúde é uma condição que engloba diversos aspectos do ser humano, sendo considerada de conceito amplo, não podendo ser resumida pela ausência de doenças. Uma visão simplificada sobre saúde promove um impedimento para a discussão de diversos aspectos que podem interferir na qualidade de vida do indivíduo, pois uma condição física, social e psicológica inadequada, dentro e fora do ambiente de trabalho, pode favorecer a manifestação de alguns sinais ou sintomas para diversas disfunções (PENA, 2011).

Uma boa abordagem para auxiliar na prevenção do aparecimento de possíveis lesões no ambiente de trabalho são as cartilhas educativas. Essa ferramenta educativa permite o acesso a orientações para a promoção em saúde, prevenindo disfunções e patologias, suscitando a consciência da educação em saúde e a qualidade de vida (BOTO, 2020). O material de

ensino pode ter resultados positivos na educação de pacientes e ser capaz de ajudá-los a responder possíveis perguntas que possam ocorrer quando esse não estiver interagindo com o profissional de saúde (ALBRECHT; MANKE., 2021)

Devido a sua abundante jornada de trabalho e em situações, algumas vezes, inadequadas, o operador de telemarketing é um profissional propício a apresentar disfunções musculoesqueléticas merecendo atenção especial para suas condições laborais. Acredita-se que essa pesquisa poderá promover, entre esses profissionais, uma maior educação em saúde e conscientização quanto às doenças ocupacionais e suas formas de prevenção, tendo em vista o grande número de operadores de telemarketing que possuem alguma disfunção osteoarticular provenientes de esforços repetitivos no ambiente de trabalho.

Sendo assim, o presente estudo teve como objetivo elaborar uma cartilha virtual para prevenção de doenças ocupacionais em operadores de telemarketing no intuito de auxiliá-los quanto a orientações ergonômicas e exercícios.

## **2 METODOLOGIA**

### **2.1 Tipos de estudo**

O presente estudo tratou-se de uma pesquisa metodológica na qual corresponde ao desenvolvimento de ferramentas e métodos de pesquisa.

### **2.2 Embasamentos bibliográficos**

A fundamentação científica para produção de cartilha foi realizada mediante a busca dos artigos nas seguintes bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Portal de Periódicos da Coordenação de

Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE/PubMed). Os artigos foram considerados mediante período de publicação entre o ano de 2013 até o ano de 2022. Foram utilizados os seguintes Descritores em Saúde: Distúrbio Osteomuscular relacionado ao Trabalho; Educação em Saúde, Ergonomia e Fisioterapia do Trabalho. Sendo considerados como critérios de inclusão estudos voltados para a área de saúde do trabalhador, doenças ocupacionais e operadores de telemarketing. E para critérios de exclusão: cartas editoriais e publicações em anais de eventos científicos, além de todo e qualquer estudo que não correspondesse ao objetivo do estudo.

### **2.3 Seleções do layout e diagramação da cartilha**

Essa etapa foi estruturada pelas próprias pesquisadoras sendo a escolha das cores voltadas para o tom azul, amarelo e verde, com predomínio, do fundo branco, a fim de melhorar a visualização do texto. Em relação às letras foi escolhida uma fonte e tamanho que facilitasse a leitura e tornasse-a menos cansativa, com texto de linguagem simples, para facilitar a leitura e compreensão, tornando a leitura mais simples e acessível. A construção da cartilha foi idealizada por meio de uma plataforma de design gráfico denominado Canva, as imagens ilustrativas foram coletadas da internet (Google imagens), em formatos de desenhos foram retiradas de sites de domínio público e algumas imagens fotográficas das próprias pesquisadoras foram utilizadas para a demonstração de exercícios e orientações.

## **2.4 Local e período do estudo**

O estudo foi realizado em bases de dados online para maior fundamentação científica da parte textual da cartilha. O conteúdo e a confecção de toda a cartilha ocorreram durante o período de Fevereiro a Maio de 2023.

## **2.5 Aspectos éticos**

Essa pesquisa, por não se tratar de um estudo de intervenção com seres humanos, não foi encaminhada ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). Contudo, estão assegurados todos os princípios éticos e todos os artigos utilizados foram devidamente referenciados.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A cartilha totalizou 16 páginas que vai desde a capa, onde se destaca o título da cartilha, mostra a função do call center, as lesões que os operadores estão sujeitos, os alertas, as doenças mais comuns na função, a atuação da fisioterapia, orientações com relação a ergonomia e exemplos de exercícios com alongamento, visando melhor qualidade de vida e informações necessárias para os operadores. A cartilha apresenta elementos pré-textuais de apresentação. Segue abaixo as imagens:



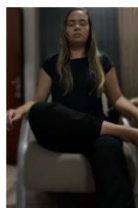
## ALONGAMENTOS



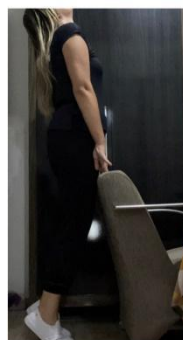
1- entrelace os dedos e estique os braços para frente e empurre as mãos segurando por 10 a 20 segundos



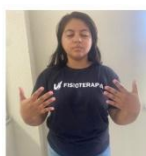
2- com os dedos entrelaçados e com os braços acima da cabeça, empurre as mãos para cima por 10 a 15 segundos



3- sentado coloque uma perna em cima da outra formando um quatro, curve-se tentando tocar o chão e sentindo alongar a parte posterior da coxa



4- em pé apoiando-se na cadeira, eleve seu corpo ficando na ponta do pé



5- com os braços frente ao corpo sacuda as mãos



7- com as palmas da mão juntas em forma de oração toque o seu queixo e empurre para cima



9- com os braços ao longo do corpo faça um movimento circular com os ombros, faça 10 vezes para frente e 10 vezes para trás.



6- com a sua mão direita toque a sua face esquerda e puxe em direção ao seu ombro segurando por 10 segundos depois faça o mesmo com a outra mão



8- com os dedos entrelaçados acima da cabeça empurre para baixo



## DISCUSSÃO

A cartilha apresentada nesta pesquisa foi desenvolvida após a percepção dos índices em causas de LER/DORTS em operadores de Call Center. Acredita-se que esse instrumento poderá vir a auxiliar esses profissionais, oferecendo conhecimento sobre as disfunções que podem ser adquiridas e medidas preventivas para evitar ou amenizar as queixas decorrentes das possíveis patologias.

A cartilha apresenta-se como um material educativo capaz de ser utilizado no contexto da abordagem da educação e promoção em saúde, prevenindo disfunções e patologias, suscitando a consciência da educação em saúde e a qualidade de vida (SANTOS; LIRA; ALVES; AGRIPINO; LIMA; GURGEL, 2021). Conforme BOTO (2014) as cartilhas podem ser atrativas por conta das imagens, textos curtos e objetivos. Elas despertam a motivação e

curiosidade para a aprendizagem, com atividades que desafiam a mudança de comportamento (ALBRECHT; MANKE, 2021). É possível interagir com esses materiais, através de exercícios ou material de consulta em um só lugar. A presença dos textos nesses materiais é muito importante para o processo de ensino (SANTOS, 2021).

As organizações de trabalho nos call centers são direcionadas para técnicas gerenciais que se destinam à intensificação do trabalho a qualquer custo, para aumentar a rentabilidade da empresa. O atendimento nesses ambientes é acelerado, necessitando realizar movimentos repetitivos como: digitação, uso de mouse e mudanças de telas, com carga aumentada para membros superiores; leitura rápida exigindo bastante da visão, além do uso da voz de maneira intensa.

A digitação exige um número de toques próximo ao limite normativo, porém essa atividade aumenta ações em movimentos constantes, transformando-a em risco importante para o desenvolvimento de LER/DORT nos tele operadores (PENA; CARDIM; ARAUJO, 2011). Podem desenvolver também transtornos mentais relacionados à atividade, alcoolismo, depressões relacionadas com o trabalho, estresse, fadiga, neurose profissional, entre outras (SANTOS, 2021).

No Brasil, as doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo representam os principais agravos. Sendo abrangentes em diversos quadros sintomáticos, como inflamações dos tendões e afins (tenossinovite, epicondilite, bursite) e distúrbios de compressão de nervos (síndrome do túnel do carpo e ciático). Tendo como principais regiões do corpo afetadas: região lombar, pescoço, ombro, antebraço, punho, mão e membros inferiores.

Em algumas situações, as DORT podem vir a possuir uma etiologia inicial, não associada ao contexto exclusivo do trabalho, como: vícios posturais, antecedentes de trauma e atividade física incorreta, sendo essas situações fatores que dificultam o diagnóstico e os nexos causais com as atividades laborativas (SANTOS; ALMEIDA; GAZERDIN., 2015). Por este motivo, foi necessário trazer na cartilha tópicos que falassem sobre as causas, partes do corpo de podem ser afetados e sintomas decorrentes das disfunções

osteomusculares adquiridas na maioria desses funcionários.

Desta forma, é importante que o profissional saiba identificar sinais de forma precoce, sendo as informações contidas na cartilha, um recurso primordial para os cuidados preventivos em saúde e à procura por assistência de forma precoce. O tratamento ideal é considerado como resultante da colaboração de diversos profissionais, ou seja, de uma equipe multidisciplinar, que possa realizar uma adequada avaliação e definição de procedimento terapêutico individualizado correspondente (SANTOS, 2021).

Tendo em vista que, o meio social do trabalho causa um impacto nas disfunções musculares esqueléticas sobre a saúde do trabalhador, torna-se necessário uma abordagem fisioterapêutica (MELO; SOUZA; FERRITE; BERNARDES, 2017), como exemplo, situações na qual o funcionário precisar carregar peso ou se manter sentado por horas na frente do computador, gerando desconfortos musculares e esqueléticos.

O fisioterapeuta do trabalho deve prevenir esses incômodos com orientações de ergonomia e técnicas como exercícios, massagens, alongamentos, fortalecimento e outros meios (BERTONCELLO; Lima, 2018), ajudando assim, na diminuição dos casos de lesões, dores e desconfortos. Pensando nisso, foi construído na cartilha tópicos que trouxessem a importância do profissional Fisioterapeuta no ambiente de telemarketing, informando sua função nesse meio e trazendo algumas orientações ergonômicas, para que assim, possa ser realizada uma melhor adaptação tanto do trabalhador como dos equipamentos no espaço ocupacional. Sendo estes ajustes e orientações voltados para: alturas e distâncias corretas das mesas, cadeiras, tela do computador, mouse, teclado e afins, visando o bem-estar, saúde e melhor produtividade do operador.

O trabalho no call center apresenta um ambiente com atividades repetitivas, por essa razão é importante um dinamismo durante a jornada laboral. Para o trabalho manual sentado deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda ao capítulo 17.6 Mobiliário dos postos de trabalho da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço



suficiente para seu conforto (BRASIL, 2021). Além disso, a cinesioterapia laboral também pode ser uma modalidade de intervenção, contemplando exercícios de curta duração para todo o corpo, focando na necessidade do trabalhador (CAMPOS; PROTA, 2022).

Desta forma, a ação do fisioterapeuta do trabalho se torna indispensável no ambiente ocupacional, devido ele ser o profissional com qualificações e habilidades para desenvolver atividades laborais que auxiliam na melhoria do tempo de trabalho e qualidade de vida, diminuindo dores e possíveis afastamentos trabalhistas (CAMPOS; PROTA, 2022).

Na construção dos tópicos da cartilha, finalizou-se com a demonstração de alguns exercícios a fim de auxiliar na melhora da saúde dos colaboradores e prevenção de lesões e outras doenças provocadas pela atividade ocupacional, aumentando a produtividade, melhorando o engajamento dos colaboradores, diminuindo o sedentarismo, reduzindo a fadiga, combatendo doenças ocupacionais como LER e DORT, melhorando a consciência corporal, aumentando a disposição e a motivação, e diminuindo dores e tensões musculares, a fim de promover um melhor trabalho em equipe, aumento da força, resistência e velocidade, e melhora da saúde nos seus aspectos, social, físico, mental e espiritual.

Durante o desenvolvimento da cartilha, houve algumas limitações, como: maiores recursos financeiros para a criação de um layout profissional, com imagens originais, e o pouco tempo que dificultou a validação da cartilha com os profissionais de telemarketing.

A construção dessa cartilha é importante, pois pode ser um recurso utilizado por um fisioterapeuta que trabalha nesses ambientes, como um recurso de orientação que facilita a educação em saúde e pode ser divulgado em empresas para melhorar a qualidade de vida dos funcionários e reduzir dores em decorrência do trabalho.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho teve como intuito construir uma cartilha educativa com exercícios ergonômicos para profissionais de Call Center, acredita-se que a cartilha possa ser utilizada como ferramenta no contexto da educação em saúde como uma forma de orientação para prevenção de doenças causadas pelo esforço repetitivo. Espera-se que a cartilha possa cumprir o seu objetivo, melhorando a qualidade de vida do funcionário, prevenindo lesões e aliviando dores do cotidiano.

Novas investigações podem ser realizadas utilizando a cartilha aqui apresentada como elemento educativo, ou mesmo validando-a e fazendo um comparativo do antes e depois dessas orientações.

#### REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Laila; BENEVIDES, Tânia; DUTRA, Renata. Gestão e precarização do trabalho: Uma Análise da influência da Atuação Gestora na Vida dos Trabalhadores de Call Centers. **RISTI [online]**, [s.l.], n. 28, p. 72-85, 22 set. 2018. Disponível em: [http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S164698952018000300007&lang=pt](http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S164698952018000300007&lang=pt). Acesso em: 18 set. 2022

ALBRECHT, Elias; MANKE, Lisiane. O PROCESSO DE ALFABETIZAÇÃO ÉTNICOCULTURALEMCARTILHASTEUTOBRASILEIRASPRODUZIDASPAR AESCOLAS SINODAIS. **História da Educação [online]**, [s.l.], v. 25, p. 1-32, 6 dez. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/heduc/a/yWny9dsN87VFRSjMPsYtKSw/#>. Acesso em: 18 set. 2022

BRASIL, Ministério do Trabalho e Previdência / Gabinete do Ministro. Portaria /MTP Nº423, de 7 de outubro de 2021. **Diário Oficial da União.**, ed. 192, seção 1, p. 122, 2021. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/portaria/mtp-n-423-de-7-de-outubro-de-2021-351614985>. Acesso em: 13 set. 2022

BOTO, Carlota; GUIRAO, Nathalia. ACARTILHA MATERNAL, A CARTILHA DO POVO E A CAMINHO SUAVE: TRÊS PERSPECTIVAS SOBRE A ALFABETIZAÇÃO. **Revista Brasileira De Alfabetização**, [s.l.], n.12, p.192-2011, 30 jun. 2020. Disponível em: <https://revistaabalf.com.br/index.html/index.php/rabalf/article/view/399>. Acesso em 19 set. 2022

BERTONCELLO, Isabel; LIMA, Jessica. FISIOTERAPIA E SAÚDE DO TRABALHADOR NO BRASIL. **Cadernos de educação, saúde e fisioterapia**, [s. l.], ano 2018, v.5, n.9, p.69-80, 1 jan. 2018. Disponível em: <http://revista.redeunida.org.br/ojs/index.php/cadernos-educacao-saude-fisioter/article/view/2305>. Acesso em 19 set. 2022

CAMPOS, Miriane; PROTA, Cristina. Avaliação do conhecimento dos juízes do tribunal de São Paulo sobre a fisioterapia na perícia: um estudo transversal. **Fisioterapia Brasil**, [s.l.], v.23, n.2, p.232-246, 21 mar. 2022. Disponível em: <https://convergenceseditorial.com.br/index.php/fisioterapiabrasil/article/view/4964>. Acesso em: 19 set. 2022

CONSTANCIO, Sophia; MORET, Felipe; GUERRIERI, Ana Cláudia; BEHLAU, Mara. Dores corporais em teleoperadores e sua relação com o uso da voz em atividades laborais. **Rev Soc Bras Fonoaudiol**. v.17, n.4, p.377-84, 2012, [s. l.], p.1-8, 5 set. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsbf/a/J7kxjMPLgY4vrDmNyVdRxYm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 set. 2022

CHIAVEGATO FILHO, L. G.; PEREIRA JR., A. Doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho: etiologia multifatorial e modelos explicativos, **Interface - Comunic., Saúde, Educ.**, v.8, n.14, p.149-62, set. 2003 - fev. 2004. Disponível em: <https://scielosp.org/pdf/icse/2004.v8n14/149-162/pt>. Acesso em: 20 set. 2022

MELO, Bruna; SOUZA, Aline; FERRITE, Sílvia; BERNARDES, Kionna. Atuação do fisioterapeuta nos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador: **Indicadores das notificações dos Dort. Fisioterapia e Pesquisa [online]**, [S.l.], v.24, n.2, p.136-142, 1 jun. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/jfp/a/rB6rKdYZWYwYRrdm9Znxpsg/?lang=pt#>. Acesso em: 13 set. 2022

MORAES, Paulo; BASTOS, Antonio. As LER / DORT e os fatores psicossociais. **Arquivos brasileiros de psicologia**, [s.l.], v.65, n.1, p.02-20, 13 jun. 2013. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-52672013000100002](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672013000100002). Acesso em: 18 set. 2022

MELO, Bruna; SOUZA, Aline; FERRITE, Sílvia; BERNARDES, Kionna. Atuação do fisioterapeuta nos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador: indicadores das notificações dos Dort. **Fisioter. Pesqui.**, v.17, n.4, p.136-142, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/jfp/a/rB6rKdYZWYwYRrdm9Znxpsg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 set. 2022

PENA, Paulo; CARDIM, Adryanna; ARAÚJO, Maria. TAYLORISMO CIBERNÉTICO E LESÕES POR ESFORÇOS REPETITIVOS EM OPERADORES DE TELEMARKETING EM SALVADOR - BAHIA. **ADERNOCRH, Salvador**, v.24, n.1, p.133-153, 2011, [s.l.], p.1-21, 18 abr. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/pPBtcBGW5tvKyMdXLQfNsqz/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 19 set. 2022

SANTOS, Kionna; ALMEIDA, Milena; GAZERDIN, Daniela. Dorsal giasein capacidades funcionais relacionadas ao trabalho: registros do sistema de informação de agravos de notificação (SINAN / DATASUS). **Rev Bras Saude Ocup** 2016; 41: e 3, [s./], p.1-9, 20 out. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/qrKj4xPW8CDhFHfpqzGG4jr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 set. 2022

SANTOS, Mariana; LIRA, Paulo; FLORÊNCIO, Jefferson; ALVES, Cremilda; AGRIPINO, Nathalie; LIMA, Maurício; GURGEL, Idê. Pesquisa - intervenção como mediadora de transformação das condições de saúde dos teleoperadores de Pernambuco. **Saúde Soc. São Paulo**, v.30, n.4, e 200984, 2021, [s./], p. 1-13, 13 maio 2021. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/sausoc/2021.v30n4/e200984/pt>. Acesso em: 25 set. 2022

ZILLOTTO, Denise; OLIVEIRA, Bianca. A Organização do Trabalho em Call Centers: Implicações na Saúde Mental dos Operadores. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 14(2), abr-jun 2014, pp . 169-179, [s. /], p. 1-11, 4 nov.2013. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a04.pdf>. Acesso em: 20 set. 2022

JARDIM, Mayara; TARRILLO, Carlos; ALEXANDRINO, Carlos; SOARES, Nathalia. Análise ergonômica trabalho: Ênfase na condição postural dos operadores de um telemarketing. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 12, e348111234540, 2022, [s. /], p. 1-29, 18 set. 2022. DOI <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i12.34540>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/34540/29214/386360>. Acesso em: 13 mar. 2023.

PENA, Paulo; CARDIM, Adryanna; N. ARAÚJO\*, Maria da Purificação. TAYLORISMO CIBERNÉTICO E LESÕES POR ESFORÇOS REPETITIVOS EM OPERADORES DE TELEMARKEING EM SALVADOR-BAHIA. **CADERNO CRH, Salvador**, v. 24, n. spe 01, p. 133-153, 2011, [s. /], p. 1-21, 18 abr. 2011. DOI <https://doi.org/10.1590/S0103-49792011000400010>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/pPBtcBGW5tvKyMdXLQfNsqz/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 14 mar. 2023.

VERHAGEN, Arianne; BIERMA-ZEINSTR, Sita; BURDORF, Alex; STYNES, Siobhán; VET4L, Henrica; KOES, Bart. Conservative interventions for treating work-related complaints of the arm, neck or shoulder in adults (Review). Cochrane library, [S. l.], ano 2013, v. 35, n. 15, p. 1-119, 12 dez. 2013. Disponível em: <https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD008742.pub2/full>. Acesso em 14 mar. 2023

ODEBIYI, DO; AKANLE, OT; AKINBO, SRA; BALOGUN, SA. Prevalence and Impact of Work-Related Musculoskeletal Disorders on Job Performance of Call Center Operators in Nigeria. **The international journal of occupational and environmental medicine**, [S. l.], ano 2016, v. 7, n. 2, p. 98-106, 5 mar. 2016. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27112718/> Acesso em 14 mar. 2023

JARDIM, Mayara; LONGHINI, Tatielle. POSTURAL AND JOB ANALYSIS OF A CALL CENTER SERVICE. REVISTA LATINO-AMERICANA DE INOVAÇÃO E ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, [S. l.], ano 2021, v. 9, n. 15, p. 155 – 173, 28 jun 2021. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/relainep/article/download/79952/44061>. Acesso em 14 mar. 2023

JOHNSTON, Venerina; CHEN, Xiaoqi; WELCH, Alyssa; SJØGAARD, Gisela; COMANS, Tracy; MCSTEAN, Megan; STRAKER, Leon; MELLOH, Markus; PEREIRA, Michelle; O'LEARY, Shaun. A cluster-randomized trial of workplace ergonomics and neck-specific exercise versus ergonomics and health promotion for office workers to manage neck pain – a secondary outcome analysis. **BMC Musculoskeletal Disorders**, [S. l.], ano 2013, v. 12, n. 2, p. 1-12, 31 dez. 2013. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33435941/>. Acesso em: 14 mar. 2023