



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO
CURSO DE FISIOTERAPIA**

**EDWIRGES DANIELLE SOUSA FREITAS
LAYANA CAROLINE FERREIRA MOURA**

**IMPACTOS FÍSICOS E EMOCIONAIS ENFRENTADOS POR TRABALHADORES
DE TELEMARKETING: REVISÃO INTEGRATIVA**

**FORTALEZA
2022**

EDWIRGES DANIELLE SOUSA FREITAS
LAYANA CAROLINE FERREIRA MOURA

IMPACTOS FÍSICOS E EMOCIONAIS ENFRENTADOS POR TRABALHADORES
DE TELEMARKETING: REVISÃO INTEGRATIVA

Artigo de 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.^a Esp. Naiana
Gonçalves de Bittencourt Vieira

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Esp. Naiana Gonçalves de Bittencourt Vieira
Orientadora – Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

Prof.^a Esp. Isabella Malany dos Santos Menezes Rios
Membro Externo - Fisioterapeuta

Esp. Esdra Morjary Moreira Siqueira
Membro - Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

FORTALEZA - CE

2022

AGRADECIMENTOS

EDWIRGES DANIELLE SOUSA FREITAS

Primeiramente Deus, por ter me dado forças e a oportunidade de chegar até aqui, me ajudando a superar os desafios e não desistir diante das dificuldades encontradas nessa caminhada.

A minha mãe Sra. **Maria Marlene Sousa Freitas** que foi meu alicerce, minha incentivadora, sinônimo de persistência, sempre falando que os estudos são o melhor caminho para conquistar nossos sonhos.

Ao corpo docente da **UNIFAMETRO**, que contribuiu com excelência na minha formação profissional, com grandes fontes de conhecimentos que carrego como inspiração daqui em diante.

A nossa orientadora **Naiana Gonçalves de Bittencourt Vieira**, pela paciência, dedicação e motivação que foram fundamentais para conclusão deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

LAYANA CAROLINE FERREIRA MOURA

Agradeço a Deus, acima de tudo, por ter cuidado tão bem de mim nas horas mais difíceis que tive de enfrentar, minha fé no Senhor ajudou a seguir em frente nos momentos de grandes dores, principalmente após a partida da minha filha **Zayna Moura Barreto**. Decidi não desistir da caminhada em meio a dor e saudade que carrego. Estou sendo forte, sei que a tua mão divina zela por minha vida com todo amor.

Ao meu grande companheiro de todos os momentos, **Dean Carlos Costa Barreto**, por toda ajuda, apoio e compreensão, seu suporte foi fundamental para que esta etapa fosse cumprida e ter acreditado mesmo quando pensei que não conseguiria.

Aos meus pais Sra. **Marta Elvira Ferreira** e Sr. **Aldeni Xavier Moura**, que sempre foram minha base, minha força para seguir em busca dos meus propósitos e sempre acreditarem em minha capacidade para realizar meus objetivos.

A todos os professores pelos ensinamentos repassados com tanta qualidade, dedicação e respeito, em especial para aqueles que marcaram a minha graduação. **Natália Aguiar Moraes Vitoriano, Paulo Fernando Machado Paredes, Rinna Rocha Lopes, Isabella Malany dos Santos Menezes Rios, Romenia Nogueira Cavalcante** e minha querida orientadora **Naiana Gonçalves de Bittencourt Vieira**, tão paciente, conselheira e motivadora. Muito obrigada, tenho uma admiração imensa por todos vocês.

Aos membros da nossa banca examinadora **Isabella Malany dos Santos Menezes Rios** e **Esdra Morjary Moreira Siqueira**, a todos muito obrigada.

IMPACTOS FÍSICOS E EMOCIONAIS ENFRENTADOS POR TRABALHADORES DE TELEMARKETING: REVISÃO INTEGRATIVA

Edwirges Danielle Sousa Freitas¹

Layana Caroline Ferreira Moura¹

Naiana Gonçalves de Bittencourt Vieira²

RESUMO

O atendente de telemarketing está sujeito a diversos riscos ergonômicos, principalmente relacionado aos distúrbios osteomusculares. Quando instalados, repercutem diretamente sobre a qualidade de vida, funcionalidade e independência do indivíduo, o que mostra a acentuada vulnerabilidade deste grupo de trabalho. Estudos apontam que as principais causas de afastamento destes trabalhadores envolvem crises nervosas, alterações no humor, isolamento, insônia, angústia, sintomas de LER/DORT e diminuição na qualidade de vida. O sofrimento psicológico aliado aos distúrbios, dor ou incapacidade gerada pela DORT podem repercutir em piora do estado de saúde do trabalhador. O objetivo desta revisão foi analisar o impacto de distúrbios físicos e emocionais vivenciados por operadores de telemarketing durante a jornada de trabalho, bem como, o papel da Fisioterapia na promoção da saúde, prevenção de agravos e reabilitação. Foi realizada uma revisão integrativa, durante os meses de Julho a Setembro de 2022, utilizando os descritores e suas combinações: Call Centers; Telemarketing; Fisioterapia; Tratamento conservador; Dor; Angústia psicológica e Lesão por Esforço Repetitivo. As bases de dados eletrônicas usadas para buscas foram a Pubmed, Scielo e Pedro. Os critérios de elegibilidade tratou-se de artigos publicados nos últimos 10 anos, em português, inglês ou espanhol, que estivessem disponibilizados na íntegra de forma gratuita. Foram incluídos para esta revisão 5 artigos, que tratavam dos aspectos emocionais e lesões por esforço repetitivo em atendentes de telemarketing. O Fisioterapeuta atua principalmente no âmbito primário, realizando avaliação do ambiente laboral de forma a identificar precocemente variáveis que possam predispor a estes distúrbios. Apesar da saúde do trabalhador do operador de telemarketing causar impacto nos gastos relacionados aos sistemas de saúde e absenteísmo profissional de pessoas jovens em idade produtiva, as evidências relacionadas ao tratamento e prevenção destes agravos ainda são poucas. Faz-se necessário mais estudos acerca da temática, para que possamos promover qualidade de vida e diminuir as chances de lesões ou afastamentos destes trabalhadores.

Palavras-chave: Call Centers. Telemarketing. Fisioterapia. Tratamento conservador. Dor. Angústia psicológica. Lesão por esforço repetitivo.

¹Graduanda do curso de Fisioterapia do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO.

²Profª. Orientadora do curso do curso de Fisioterapia do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO.

PHYSICAL AND EMOTIONAL IMPACTS FACED BY TELEMARKETING WORKERS: INTEGRATIVE REVIEW

ABSTRACT

The telemarketing attendant is subject to several ergonomic risks, mainly related to musculoskeletal disorders. When installed, they directly affect the quality of life, functionality and independence of the individual, which shows the marked vulnerability of this work group. Studies indicate that the main causes of absence of these workers involve nervous crises, changes in mood, isolation, insomnia, anguish, Cumulative Trauma Disorders symptoms and decrease in quality of life. Psychological suffering combined with disorders, pain or incapacity generated by Cumulative Trauma Disorders can result in a worsening of the worker's health status. The objective of this review was to analyze the impact of physical and emotional disorders experienced by telemarketers during the workday, as well as the role of Physiotherapy in health promotion, disease prevention and rehabilitation. An integrative review was carried out from July to September 2022, using the descriptors and their combinations: Call Centers; Telemarketing; Physiotherapy; Conservative treatment; Pain; Psychological distress and Cumulative Trauma Disorders. The electronic databases used for searches were Pubmed, Scielo and Pedro. The eligibility criteria were articles published in the last 10 years, in Portuguese, English or Spanish, which were available in full for free. Five articles were included for this review, which dealt with emotional aspects and repetitive strain injuries in telemarketers. The Physiotherapist works mainly in the primary sphere, carrying out an assessment of the work environment in order to identify early variables that may predispose to these disorders. Despite the health of telemarketers workers having an impact on expenses related to health systems and professional absenteeism of young people of working age, the evidence related to the treatment and prevention of these diseases is still scarce. More studies on the subject are necessary, so that we can promote quality of life and reduce the chances of injuries or leaves of absence of these workers.

Keywords: Call Centers. Advertising. Physical Therapy. Conservative Treatment. Pain. Psychological Distress. Cumulative Trauma Disorders.

1. INTRODUÇÃO

A profissão de *telemarketing* surgiu na década de 1970, pela necessidade de estreitar laços com os clientes através de um baixo custo e alta efetividade. As estratégias de marketing e comunicação foram adaptadas a tecnologias cada vez mais robustas (DA SILVA DANTAS et al., 2021). Atualmente, numerosos setores econômicos utilizam seus serviços, como concessionárias, bancos e indústrias. Independentemente do local, geralmente o trabalho é estipulado de maneira aleatória, o profissional não consegue selecionar os clientes que irá atender, o que impossibilita calcular o tempo de atendimento para cada desfecho. Na grande maioria das empresas, o tempo calculado para prestação de serviço em cada ligação é insuficiente, gerando sobrecarga de trabalho pela alta demanda, impactando diretamente na saúde dos trabalhadores (MORAES et al., 2015).

Os teleoperadores trabalham longas jornadas na postura sentada, elevando sobrecarga da coluna vertebral e articulação do quadril, além de exigir manutenção de postura estática dos membros superiores durante a digitação. A baixa mobilidade associado a um estilo de vida sedentário são as principais causas de queixas como dorsalgias, lombalgias, fraqueza, fadiga, bursite e tendinite (JARDIM; LONGHINI, 2021). A prevenção da etiologia dos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT's), diagnóstico precoce e intervenção fisioterapêutica são os pilares principais para diminuir sua incidência, prevalência e gravidade (IQBAL; ALGHADIR, 2017).

O Fisioterapeuta exerce papel fundamental no tratamento e prevenção destas lesões. Atua principalmente aplicando os princípios da Ergonomia, que se refere ao estudo da relação entre o homem, trabalho e meios tecnológicos. Seus conceitos são datados desde o Século XVIII, sofrendo adaptações ao longo das décadas. No Brasil, seus princípios devem compreender a Norma Regulamentadora 17 (NR17), elaborado pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Foi regulamentada originalmente pela portaria N° 3.214, de 8 de Junho de 1978, e conta com tópicos relacionados à adaptação de condições ambientais, segurança, otimização do desempenho e questões psicofisiológicas dos trabalhadores (SILVA; VIANA, 2021).

A interação entre as demandas ambientais, organização do trabalho, interação com supervisores ou colegas e administração da empresa impactam diretamente nas emoções e percepções dos indivíduos. O estresse pode se tornar um fator de risco psicossocial e igualmente aumentar as taxas de absenteísmo profissional. Tem sido associado a dores no pescoço, no ombro e distúrbios nos membros superiores. As evidências apontam que a exposição à fatores de risco psicossociais associados a fatores de risco físicos elevam a incidência das lesões. Além disso, o desenvolvimento de DORT's tornam-se um desafio na perspectiva do trabalhador que precisam continuar as atividades que estão causando ou piorando os sintomas, envolvendo crenças pessoais, fatores econômicos e conflitos sociais (KING et al., 2021).

O sedentarismo junto à sobrecarga de trabalho é descrito como a principal causa de lesões por esforços repetitivos. As empresas de *call centers* obtiveram crescimento exponencial nos últimos anos, contando com distintas áreas de atuação. Possui altas taxas de empregabilidade, principalmente para pessoas mais jovens sem experiência. Apesar de ser uma boa oportunidade para a inclusão no mercado de trabalho, também está diretamente ligada a altas taxas de absenteísmo profissional, distúrbios psicológicos e emocionais, e lesões por esforço repetitivo (IQBAL; ALGHADIR, 2017; KING et al., 2021; PEREIRA; BENEVIDES; DUTRA, 2019; SILVA, 2016; SILVA; VIANA, 2021). Diante da importância de analisar a qualidade de vida deste grupo de trabalhadores, o objetivo desta revisão foi analisar o impacto de distúrbios físicos e emocionais vivenciados por operadores de telemarketing durante a jornada de trabalho, bem como, o papel da Fisioterapia na promoção da saúde, prevenção de agravos e reabilitação.

2. METODOLOGIA

2.1 Tipo de Estudo e Questão Norteadora

Tratou-se de um estudo do tipo revisão integrativa. A revisão integrativa permite um trabalho abrangente, com distintos documentos que podem ser incluídos, utilizando-se das seguintes etapas: elaboração da pergunta norteadora, busca dos artigos nas bases de dados, extração dos dados dos estudos, avaliação crítica dos trabalhos, síntese dos resultados e apresentação do método (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2019).

As buscas abrangeram a seguinte pergunta de pesquisa: “Qual o papel da Fisioterapia sobre o impacto das queixas físicas e emocionais de trabalhadores de telemarketing?”. Foi desenvolvida de acordo a estratégia PICO (População/Participantes; Intervenção; Comparador; Outcome/Desfecho)(SANTOS; PIMENTA; NOBRE, 2007), apresentado na **Tabela 1**.

Tabela 1: Estratégias de busca

PICO	Componentes	Descritor
População/ Participantes	Operadores de telemarketing	Call Centers Telemarketing
Intervenção	Recursos fisioterapêuticos	Fisioterapia
Comparador	Medicamentos, placebo, outros tipos de tratamento conservadores	Tratamento conservador
Outcome/Desfecho	Dores físicas e aspectos emocionais	Dor Angústia psicológica Lesão por esforço repetitivo

Fonte: Os autores, 2022.

2.2 Estratégias de busca

As buscas foram realizadas durante os meses de Julho a Setembro de 2022, nas bases de dados Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE/PUBMED), Physiotherapy Evidence Database (PEDro) e Scientific Eletronic Library Online (SciELO). Os operadores booleanos AND e OR foram utilizados junto aos descritores para encontrar resultados pertinentes ao que estava sendo pesquisado, o mecanismo de busca está descrito na **Tabela 2**.

Tabela 2. Estratégias de buscas nas bases de dados

Base de dados	Estratégia de busca	Artigos encontrados	Artigos selecionados
PUBMED	("Call Centers" OR Advertising) AND Pain AND "psychological distress")	13	0
	("Call Centers" AND "Cumulative Trauma Disorders" AND "psychological distress")	0	0
	("Call Centers" OR Advertising) AND "Psychological Distress")	76	0
PEDRO	("Call Centers" OR Advertising) AND Pain AND "psychological distress")	0	0
	("Call Centers" AND "Cumulative Trauma Disorders" AND "psychological distress")	0	0
	("Call Centers" OR Advertising) AND "Psychological Distress")	0	0
SCIELO	Call Center E Angústia psicológica OU Lesões por esforço repetitivo	64	25
Total de artigos		153	5

Fonte: Os autores, 2022.

2.3 Critérios de Elegibilidade

Foram incluídos ensaios clínicos randomizados, revisão de literatura e literatura cinza, disponibilizados na íntegra gratuitamente. Os artigos selecionados foram publicados nos últimos 10 anos (2012-2022), nos idiomas português, espanhol ou inglês.

Foram excluídos estudos que abrangeram população menor de 18 anos, ou ainda, aqueles que não estivessem relacionados ao tema.

2.4 Análise dos dados

A análise dos dados foi realizada da seguinte maneira: (1) Pesquisa com os descritores nas bases de dados eletrônicas; (2) Leitura do resumo dos artigos; (3) Leitura dos artigos na íntegra; (4) Exclusão de duplicatas; (5) Reunião dos dados analisados e obtenção de resultados.

A análise do tipo descritiva foi a escolhida para avaliar os estudos selecionados para compor esta revisão, onde os resultados foram percorridos em forma de tabela e texto, identificando lacunas na literatura que precisavam ser preenchidas, bem como, as evidências mais recentes acerca da problemática.

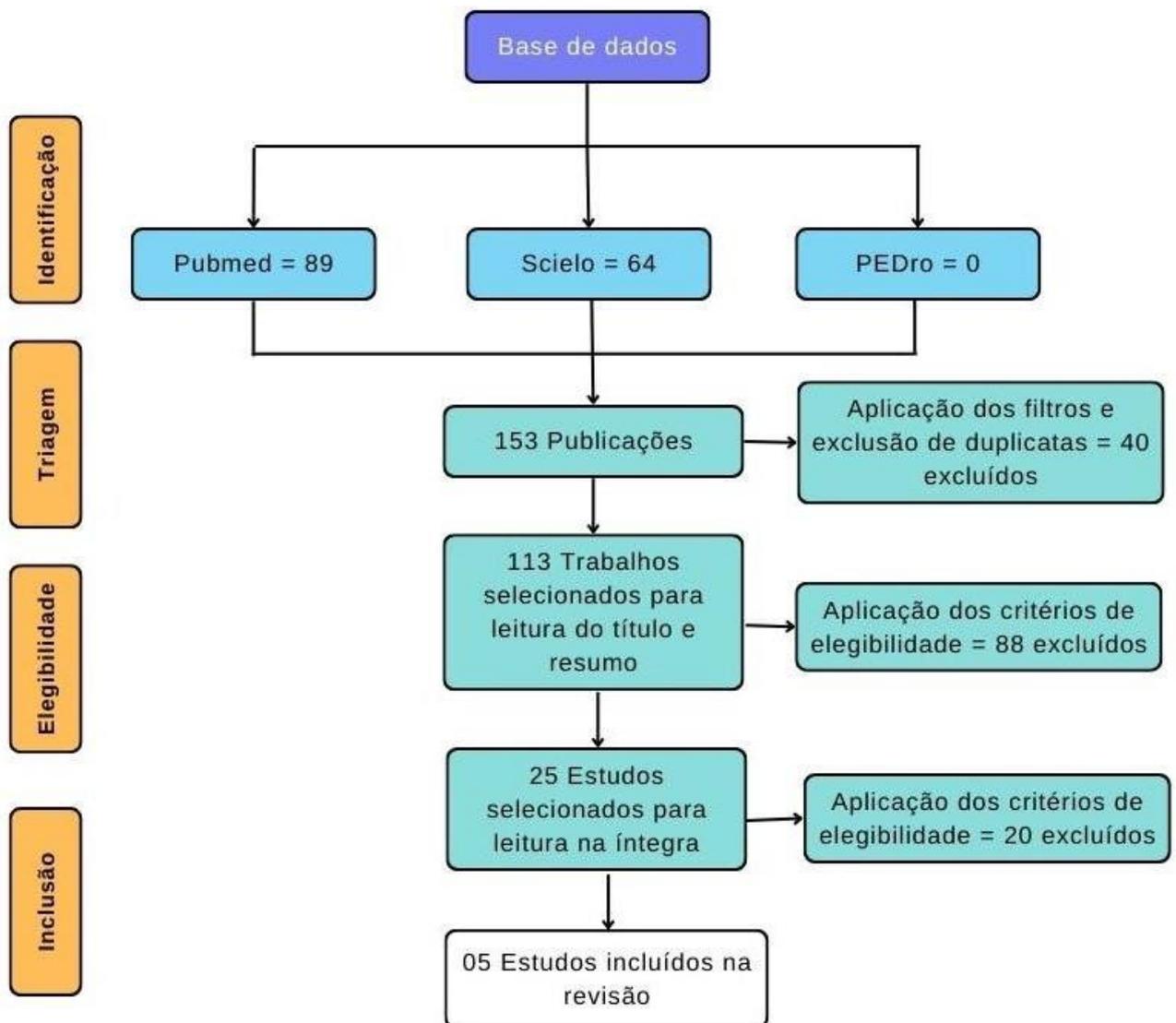
2.5. Aspectos éticos

Essa revisão não foi encaminhada ao comitê de ética em pesquisa, pois não tratou de estudos com seres humanos, entretanto, foi assegurado todos os princípios éticos e todos os artigos utilizados foram referenciados.

3. RESULTADOS

Após utilizar os descritores nas bases de dados em busca avançada, foram encontrados 153 resultados. Todavia, após a aplicação do filtro de trabalhos publicados nos últimos 10 anos, nos idiomas inglês, português e espanhol, 113 resumos foram submetidos a leitura pelas autoras. Após a leitura do título e resumo e aplicação dos critérios de elegibilidade, 25 artigos foram selecionados para leitura na íntegra. Após a leitura completa e verificação de duplicatas, 05 trabalhos foram selecionados para compor esta revisão integrativa, os dados relacionados a estas etapas foram descritos no **Fluxograma** a seguir.

Fluxograma. Estudos identificados através das buscas nas bases de dados



Fonte: Os autores, 2022.

Tabela 3: Características dos estudos elegíveis

Autor e ano	Desenho do estudo	Objetivo	Amostra	Metodologia	Conclusão
(CONSTANCIO et al., 2012)	Pesquisa quantitativa	Caracterizar os tipos de dores corporais apresentados por teleoperadores e verificar sua relação com o uso da voz em atividades laborais	235 operadores de telemarketing	Questionário de Condição Vocal e Dores Corporais durante o Exercício Profissional, que aborda questões relacionadas ao trabalho, uso de voz e presença de dores corporais no exercício laboral	Teleoperadores apresentaram mais dores distais e proximais à laringe e têm maior necessidade de se afastar do trabalho por problemas de voz que a população geral, evidenciando o desgaste vocal e físico desses profissionais
(MORIGUCHI et al., 2013)	Pesquisa quantitativa	Comparar a utilização de diferentes parâmetros matemáticos para interpretação dos dados da Escala de Necessidade de Descanso (EneDe)	359 operadores de telemarketing	Foi realizada a aplicação do questionário EneDe.	A escolha de um parâmetro de identificação de trabalhadores com altos níveis de necessidade de descanso é um aspecto complexo, já que diferentes resultados podem ser encontrados de acordo com o parâmetro utilizado e população estudada.
(RICCI; RACHID, 2013)	Pesquisa quantitativa	Analisar como a organização do trabalho nas centrais de teleatendimento interfere no processo social de identificação com a profissão e na organização	53 participantes, incluindo gerente de Operações, analistas da qualidade, monitores, assistentes e operadores	Foi realizado um estudo de caso em uma empresa que realiza cobranças por telefone, e em seguida, uma revisão de literatura para compreender melhor os achados	Os trabalhadores apresentaram mal-estar provocado pelo controle social impositivo da alta produtividade, e da competição entre os colegas. A padronização dificultou a autonomia, trazendo um estigma negativo de um trabalho passageiro e sem perspectiva de ascensão

			coletiva dos trabalhadores.			
(PARISE; SOLER, 2016)		Pesquisa quantitativa	Analisar dados sociodemográficos e de qualidade de vida no trabalho de atendentes de uma Central de Telecomunicações	86 atendentes de telemarketing	Foi realizada em uma central de telecomunicações da cidade de São José do Rio Preto - SP, utilizando-se o questionário QVP-35.	Os resultados obtidos na aplicação do questionário QVP apontou comprometimento nos domínios apoio organizacional, carga de trabalho e percepção sobre a qualidade de vida no trabalho.
(RABELO; LIMA, 2018)	SILVA;	Estudo de caso	Analisar o grau de estresse e adoecimento físico e mental de uma operadora de telemarketing, associado às atividades laborais	01 participante mulher adulta, diagnosticada com possível transtorno de somatização com desenvolvimento de doença autoimune (Lúpus Eritematoso Sistêmico), devido a estresses no ambiente de trabalho	Foi realizado uma revisão bibliográfica, com intuito de buscar evidências na literatura a respeito do provável diagnóstico	Os modos tradicionais e predominantes de pensar e atuar sobre as doenças e suas causas, tais como aqueles que restringem a etiologia do LES à predisposição genética, limitaram os diálogos possíveis neste estudo.

ENEDE = Escala de Necessidade de Descanso; LES = Lúpus Eritematoso Sistêmico; QVP – 35 = Questionário de Qualidade de Vida Profissional.

Fonte: Os autores, 2022.

Em relação aos distúrbios osteomusculares, estes são multifatoriais, e podem estar ligados a demandas físicas exacerbadas, movimentos repetitivos, uso de força inadequada, isometria muscular prolongada, permanência duradoura na mesma postura, ou ainda, alto ritmo na execução das atividades. Quando instalados, repercutem diretamente sobre a qualidade de vida, funcionalidade e independência do indivíduo, o que mostra a acentuada vulnerabilidade deste grupo de trabalho (ARAUJO et al., 2019; PEREIRA; BENEVIDES; DUTRA, 2019). As lesões mais comuns associadas a pessoas que trabalham no computador estão descritas na **Tabela 4**.

Tabela 4. Lesões por esforço repetitivo mais comuns

<i>Distúrbios do tendão</i>	<i>Distúrbios musculares</i>	<i>Compressão de nervo periférico</i>	<i>Distúrbios articulares ou da cápsula articular</i>	<i>Distúrbios neovasculares ou vasculares</i>
Tendinite	Distonia focal	Síndrome do túnel do carpo	Osteoartrite	Síndrome de Reynaud
Tenossinovite estenosante	Fibriomiosite	Síndrome do túnel de Guyon	Bursite	Trombose da artéria ulnar
Peritendinite	Síndrome do pescoço tenso	Síndrome do túnel do rádio	Sinovite	Síndrome da compressão torácica
Cisto ganglionar	Miosite	Síndrome do pronador redondo	Capsulite adesiva	Braquialgia
Epicondilite lateral ou medial	Mialgia	Síndrome do túnel cubital	Síndrome da articulação facetária (bloqueio)	Radiculopatia cervical
	Encurtamento muscular e uso excessivo	Neurite ciática		

Fonte: Adaptado de IQBAL; ALGHADIR, p.3, 2017

4. DISCUSSÃO

Os estudos selecionados para compor esta revisão abordavam os aspectos psicológicos e físicos envolvendo trabalhadores de telemarketing. Além disso, tratavam sobre a Ergonomia e Fisioterapia do Trabalho, bem como, a organização e gestão das empresas operadoras. Os autores RABELO & SILVA (2018), apontaram o caso de uma paciente com provável diagnóstico de problemas físicos e emocionais causados pela sobrecarga de trabalho no ambiente das teleoperadoras. Todavia, associações como esta ainda são pouco estudadas pela literatura.

No Brasil, o telemarketing é um dos departamentos que fornecem mais empregos. Em 2016, este setor movimentou em torno de US\$ 38 bilhões, empregando cerca de 550 mil pessoas (SANTOS et al., 2021). O ambiente de trabalho exige alta produtividade, tendo como resultados chamadas atendidas ou realizadas para diversos clientes, a depender do domínio da empresa. A pressão exigida dos contratantes mostra um número elevado de absenteísmo profissional envolvendo doenças psiquiátricas, como depressão, ansiedade, alcoolismo, neurose e psicose (SILVA, 2016).

De acordo com REIS (2019), o mercado do *Call Center* vem crescendo exponencialmente. No ano de 2017, o número de empresas brasileiras de teleatendimento aumentou cerca de 49,9%, assim como, as queixas relacionadas às condições de trabalho. Além do ritmo excessivo, relacionamento difícil com clientes, atividade monótona e tempo cronometrado, frequentemente há tarefas realizadas com movimentos repetidos e acelerados e sobrecarga muscular estática, que culminam no aparecimento de Lesões por Esforço Repetitivo (LER) (FIGUEIREDO, 2022; PEREIRA; BENEVIDES; DUTRA, 2019).

O mercado de teleoperadores é um importante gerador de empregos à população jovem e inexperiente, visto que exige um baixo nível de escolaridade. Muitas pessoas o consideram como emprego temporário, devido à baixa remuneração e expectativa de conseguir emprego melhor ou conclusão dos estudos. Todavia, estes profissionais correm sérios riscos organizacionais e psicossociais, em ambientes deficientes de ergonomia e estressores organizacionais. Agravos em saúde são popularmente encontrados nos call centers, portanto, faz-se necessário aplicação permanente de medidas

preventivas (BALASTEGHIN; MORRONE; DA SILVA-JUNIOR, 2014; BORGES et al., 2021)

O *call center* é uma parte fundamental de estratégias de vendas e manutenção de clientes de empresas. Neste sentido, faz-se necessário analisar as necessidades dos trabalhadores frente a quantidade de atividades que precisam desenvolver em um tempo escasso e sob pressão. Os estudos apontam que o perfil destes trabalhadores apresenta sofrimento e adoecimento psicológico com frequência, portanto, há demanda por acompanhamento psicológico e atenção na organização do trabalho. O treinamento dos profissionais também é fundamental para mantê-los atualizados, além de prepará-los para lidar com os clientes (CARVALHO; MOURÃO, 2014).

O avanço tecnológico promoveu automatização da prestação de serviço. No artigo de RICCI & RACHID (2013), foi investigado, por meio de um questionário estruturado pelos autores do estudo, a influência das relações do trabalho dentro das operadoras de teleatendimento. Os resultados apontaram que uma série de significados negativos está presente, principalmente pela forma de gestão da maioria das empresas. O incentivo à alta produtividade, competição, regras e normas limitadoras e a pressão para as vendas foram associadas à baixa adesão sindical destes profissionais.

O adoecimento profissional e causas, amplamente citado na literatura, todavia pouco investigado na prática, ainda é um assunto onde há necessidade de direcionar umnexo-causal. A depressão por exemplo, uma doença que repercute sobre a qualidade de vida do indivíduo, apesar de ser relatada com frequência neste grupo de trabalhadores, ainda não é identificada como um acidente de trabalho. Os sofrimentos psicológicos e emocionais precisam ser melhor investigados para que diminuam-se os fatores associados ao seu surgimento (DE BRITO; STARLING, 2021; TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014)

No trabalho conduzido por CONSTANCIO et al.(2012), a presença de dores corporais associadas ao uso da voz também foi investigada. As evidências apontaram que pessoas que trabalham utilizando muito a voz, podem ter maior incidência de dores corporais, onde há maior referência do quadro álgico na garganta, pescoço, braços, cabeça e peito. O tempo de atuação na profissão não influenciou nos resultados obtidos, todavia, foram importantes para

estabelecimento de um maior tempo na carreira dos entrevistados.

Pesquisas com instrumentos validados como o QVP-35 – Questionário de qualidade de vida no trabalho – apresentam-se como boa alternativa para entender o contexto laboral e social onde estão inseridos estes trabalhadores. Os desconfortos decorrentes da sobrecarga de trabalho prejudicam o desempenho destes, refletindo sobre a saúde. Apesar de escassos os dados na literatura a respeito, as respostas são sustentadas pelo que se encontra nos artigos (PARISE; SOLER, 2016).

O papel do Fisioterapeuta nos ambientes laborais está relacionado, principalmente, à identificação de queixas ergonômicas e orientações educacionais em saúde. As empresas de teleatendimento precisam fornecer, diariamente, rondas operacionais para observação do cumprimento da Norma Regulamentadora 17 (NR- 17), que dispõe de orientações ergonômicas, de segurança e psicofisiológicas com o objetivo de melhorar a produtividade, diminuir os riscos de lesões e garantir qualidade de vida no trabalho.

O perfil de trabalhadores que irão entrar em adoecimento por causa da sobrecarga de trabalho é um aspecto que busca ser explicado na literatura, e identificado o quanto antes. Para tantos, o instrumento Escala de Necessidade de Descanso (Enede) foi utilizada por MORIGUCHI et al. (2013), para analisar os sintomas iniciais de fadiga no trabalho, os quais precederam distúrbios emocionais e psicológicos. Esta escala é uma tradução da Need for Recovery Scale (NFR). Escalas e questionários são importantes na avaliação global do ambiente de trabalho e de baixo custo, todavia, mais estudos acerca da validação destes instrumentos para o português precisam ser analisados.

A gestão científica do trabalho é um conceito associado à definição detalhada de cada função, decompondo-as em tarefas específicas, o que foi precursor nas práticas de gestão recomendadas no âmbito do atendimento em massa. Os principais fatores envolvidos acerca das dimensões das características do trabalho são: variedade e competência necessária, identidade de tarefa, significado da tarefa, autonomia e feedback. Tais fatores são indispensáveis no desenvolvimento do trabalho com caráter humanizado, trazendo o operador de telemarketing como contribuidor dos resultados e mostrando sua importância para a empresa (SÁ; SÁ, 2014).

Entender o processo saúde-doença no trabalho requer uma caracterização

dos conhecimentos científicos, práticos e relações contraditórias entre salário e trabalho. Não obstante, a prevalência por lesões de esforço repetitivo mostra que também existe uma associação entre ambiente, equipamentos e local de trabalho. Prevenir os agravos significa entender os determinantes sociais relacionados as atividades executadas, modo de gestão e relações da empresa com o comércio.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos que o desenvolvimento de LER podem causar absenteísmo profissional, dores incapacitantes e diminuição da qualidade de vida. Em relação a doenças emocionais e psicológicas, por sua vez, podem estar ligadas ao desenvolvimento de LER ou não, sendo igualmente responsáveis por diminuição na produtividade, e qualidade de vida dos funcionários. Entendemos que mais estudos são necessários para que mudanças possam ser feitas nas leis trabalhistas, bem como, na organização do trabalho destas empresas.

6. REFERÊNCIAS

ARAUJO, Elleny Laís Silva; VICTÓRIA, Elma; SILVA, Maria Thainná; PROF, Orientador; TAVARES, Marcelo. **Impacto das repercussões osteomioarticulares na efetividade do sono e capacidade operacional em trabalhadores de telemarketing**, 2019. Disponível em: <http://repositorio.ascses.edu.br/bitstream/123456789/2377/1/TCC - Impacto das repercussões osteomioarticulares na efetividade do sono e capacidade operacional.pdf>.

BALASTEGHIN, Fernanda Souto Maior Monteiro; MORRONE, Luiz Carlos; DA SILVA-JUNIOR, João Silvestre. Absenteísmo-doença de curta duração entre operadores de telemarketing. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 259–274, 2014.

BORGES, Bárbara Kellen Antunes; SANTOS, Hellen Zaine Rodrigues; FERREIRA, Kellem Dâmaris Santos; FAGUNDES, Ludmilla Cotrim; SOARES, Wellington Danilo. **QUALIDADE DE VIDA EM UNIVERSITÁRIOS OPERADORES DE TELEMARKETING**, 2021. Disponível em: <https://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa/article/view/3367/pdf>.

CARVALHO, Sirley De; MOURÃO, Luciana. ANÁLISE DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO EM CALL CENTERS TT - ANALYSIS OF NEED FOR TRAINING IN CALL CENTERS. **REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)**, [S. l.], v. 20, n. 3, p. 740–772, 2014. DOI: 10.1590/1413-2311.0042013.40564. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112014000300740&lang=pt.

CONSTANCIO, Sophia; MORETI, Felipe; GUERRIERI, Ana Cláudia; BEHLAU, Mara. Dores corporais em teleoperadores e sua relação com o uso da voz em atividades laborais TT - Body aches in call center operators and the relationship with voice use during work activities. **Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia**, [S. l.], v. 17, n. 4, p. 377–384, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-80342012000400003&lang=pt.

DA SILVA DANTAS, Bárbara Tayná Santos Eugênio; ENÉAS, Eduardo Lucas Sousa; DE AZEVEDO, Samara Lima Gomes; DA SILVA, Millena Irley Batista; DE LIMA-SILVA, Maria Fabiana Bonfim. Vocal Health, Working Conditions and Their Implications on the Occupational Health of Telemarketers: An Integrative Review. **Journal of Voice**, [S. l.], 2021. DOI: 10.1016/j.jvoice.2021.02.008. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0892199721000667>.

DE BRITO, Gabriela Olivera; STARLING, Letícia Cristina Pereira. **A DEPRESSÃO DE PROFISSIONAIS DE TELEMARKETING COMO ACIDENTE DE TRABALHO**, 2021. Disponível em: https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/14659/1/ilovepdf_merged

.pdf.

FIGUEIREDO, Claucilândia de Sousa. **DIAGNÓSTICO DE CONFORMIDADE DO POSTO DE TRABALHO DE UMA CENTRAL DE TELEMARKEETING BASEADO EM ALGUNS ITENS DO ANEXO II DA NR17**, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/1873>.

IQBAL, Zaheen A.; ALGHADIR, Ahmad H. Cumulative trauma disorders: A review. **Journal of Back and Musculoskeletal Rehabilitation**, [S. l.], v. 30, n. 4, p. 663–666, 2017. DOI: 10.3233/BMR-150266. Disponível em: <https://www.medra.org/servlet/aliasResolver?alias=iospress&doi=10.3233/BMR-150266>.

JARDIM, Mayara Ketlin Nascimento; LONGHINI, Tatielle Menolli. ANÁLISE POSTURAL E DE POSTO DE TRABALHO DE ATENDENTES DE UM CALL CENTER. **Revista Latino-Americana de Inovação e Engenharia de Produção**, [S. l.], v. 9, n. 15, p. 155, 2021. DOI: 10.5380/relainep.v9i15.79952. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/relainep/article/view/79952>.

KING, James W.; NEVILLE, Marsha; SCHULTZ, Sally W.; HERSCH, Gayle; STEGINK-JANSEN, Caroline W. Psychosocial influences in the development of cumulative trauma disorders. **Journal of Hand Therapy**, [S. l.], v. 34, n. 2, p. 217–236, 2021. DOI: 10.1016/j.jht.2021.04.018. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S089411302100065X>.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. USE OF THE BIBLIOGRAPHIC REFERENCE MANAGER IN THE SELECTION OF PRIMARY STUDIES IN INTEGRATIVE REVIEWS. **Texto & Contexto - Enfermagem**, [S. l.], v. 28, 2019. DOI: 10.1590/1980-265x-tce-2017-0204. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072019000100602&tlng=en.

MORAES, Berla Moreira De; GONÇALVES, Fabiola de Lima; MORAES, Adílio Moreira De; SILVA, Emylio César Santos Da. Training on Ergonomic Risk Prevention for Telemarketing Operator: Methodological Aspects. **Procedia Manufacturing**, [S. l.], v. 3, p. 6451–6458, 2015. DOI: 10.1016/j.promfg.2015.07.925. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2351978915009269>.

MORIGUCHI, Cristiane Shinohara; TREVIZANI, Taísa; OLIVEIRA, Ana Beatriz De; COURY, Helenice Jane Cote Gil. Avaliação de diferentes parâmetros para interpretar a necessidade de descanso em ergonomia TT - Assessment of parameters to interpret the need for recovery in ergonomics: the need for recovery scale. **Fisioterapia em Movimento**, [S. l.], v. 26, n. 4, p. 823–833, 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-51502013000400011&lang=pt.

PARISE, Janaina Amoriele; SOLER, Zaida Aurora Gerales Sperli Gerales. Qualidade de vida profissional de atendentes de central de telecomunicações TT -

Calidad de la vida profesional de operadores de una central de telecomunicaciones TT - Quality of working life of call-center workers. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [S. l.], v. 69, n. 4, p. 751–756, 2016. DOI: 10.1590/0034-7167.2016690419i. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672016000400751&lang=pt.

PEREIRA, T. S.; BENEVIDES, T. M.; DUTRA, R. Q. Gestão Por Produtividade: Uma Análise Dos Impactos Sobre a Saúde Do Trabalhador De Telemarketing. **Revista Formadores**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 76–95, 2019. Disponível em: <http://www.seer-adventista.com.br/ojs/index.php/formadores/article/view/1132>.

RABELO, Laís Di Bella Castro; SILVA, Julie Micheline Amaral; LIMA, Maria Elizabeth Antunes. Trabalho e Adoecimento Psicossomático: Reflexões sobre o Problema do Nexo Causal TT - Work and Psychosomatic Illness: Reflections on the Problem of Causal Nexus TT - Trabajo y Enfermedad Psicossomática: Reflexiones sobre el Problema del Nexo Causal. **Psicologia: Ciência e Profissão**, [S. l.], v. 38, n. 1, p. 116–128, 2018. DOI: 10.1590/1982-3703000932017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932018000100116&lang=pt.

REIS, Maycon Vinicius da Silva. **SAÚDE E TRABALHO: CONDIÇÃO DOS TRABALHORES DE TELEMARKEING NOS CALL CENTERS NO BRASIL**, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/203080/000918875.pdf?sequenc e=1&isAllowed=y>.

RICCI, Marlucy Godoy; RACHID, Alessandra. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento TT - Labor relations in call center service. **Gestão & Produção**, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 192–203, 2013. DOI: 10.1590/S0104-530X2013000100014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2013000100014&lang=pt.

SÁ, Ana Cristina dos Anjos Grilo Pinto De; SÁ, Patrícia Helena Ferreira Lopes de Moura e. As Características da Função e seu Impacto nos Níveis de Satisfação do Funcionário de Contato: um estudo em uma grande empresa de telecomunicações TT - Análisis de la función y sus repercusiones en los niveles de satisfacción de los empleados de call cen. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, [S. l.], v. 16, n. 53, p. 658–676, 2014. DOI: 10.7819/rbgn.v16i52.1553. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-48922014000400658&lang=pt.

SANTOS, Cristina Mamédio da Costa; PIMENTA, Cibele Andrucioli de Mattos; NOBRE, Moacyr Roberto Cuce. The PICO strategy for the research question construction and evidence search. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, [S. l.], v. 15, n. 3, p. 508–511, 2007. DOI: 10.1590/S0104-11692007000300023. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692007000300023&lng=en&tlng=en.

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 e Sociedade**, [S. l.], v. 30, n. 4, 2021. DOI: 10.1590/s0104-12902021200984. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902021000400322&tlng=pt.

SILVA, Jaqueline Ferreira Matias. **Ações preventivas como medidas para a redução de doenças ocupacionais em atividades de teleatendimento: uma revisão integrativa**, 2016. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-AR5QTG/1/jaqueline_ferreira_matias_da_silva.pdf.

SILVA, Roberta Marília Souza; VIANA, João Eduardo. Atuação do fisioterapeuta do trabalho na prevenção e qualidade de vida do trabalhador: revisão bibliográfica / Performance of the occupational physiotherapist in the prevention and quality of life of the worker: a bibliographical review. **Brazilian Journal of Health Review**, [S. l.], v. 4, n. 6, p. 26185–26198, 2021. DOI: 10.34119/bjhrv4n6-205. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BJHR/article/view/40066>.

TAKAHASHI, Luis Torahiko; SISTO, Fermino Fernandes; CECILIO-FERNANDES, Dario. Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de. **Revista Psicológica: Organização e Trabalho**, [S. l.], v. 14, n. 3, p. 336–346, 2014.