

FACULDADE DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA DE MOSSORÓ
CURSO DE GRADUAÇÃO EM FISIOTERAPIA

ENIO KAUNDSO FAUSTO SOARES

**INCIDÊNCIA DOS DISTÚBIOS OSTEO MUSCULARES E SUA
SINTOMATOLOGIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: ANÁLISE REALIZADA
COM ATENDENTES DE TELEMARKETING NO MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN**

MOSSORÓ/RN

2022

ENIO KAUNDSOON FAUSTO SOARES

**INCIDÊNCIA DOS DISTÚBIOS OSTEO MUSCULARES E SUA
SINTOMATOLOGIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: ANÁLISE REALIZADA
COM ATENDENTES DE TELEMARKETING NO MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada à Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró - FACENE/RN como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Fisioterapia.

Orientadora: Prof.^a Esp. Elanny Mirelle da Costa

MOSSORÓ /RN

2022

Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró/RN – FACENE/RN. Catalogação da
Publicação na Fonte. FACENE/RN – Biblioteca Sant'Ana

S676i Soares, Enio Kaundson Fausto.

Incidência dos distúrbios osteomusculares e sua sintomatologia no ambiente de trabalho: análise realizada com atendentes de telemarketing no município de Mossoró/RN / Enio Kaundson Fausto Soares. – Mossoró, 2022.

47 f. : il.

Orientadora: Profa. Esp. Elanny Mirelle da Costa.
Monografia (Graduação em Fisioterapia) – Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró.

1. Transtornos traumáticos cumulativos. 2. Saúde ocupacional. 3. Telemarketing. I. Costa, Elanny Mirelle da. II. Título.

CDU 613.65(813.2)

ENIO KAUNDSOON FAUSTO SOARES

**INCIDÊNCIA DOS DISTÚBIOS OSTEO MUSCULARES E SUA
SINTOMATOLOGIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: ANÁLISE REALIZADA
COM ATENDENTES DE TELEMARKETING NO MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada à Faculdade de
Enfermagem Nova Esperança de Mossoró –
FACENE/RN – como requisito obrigatório para
obtenção do título de bacharel em Fisioterapia.

Aprovado em _____/_____/_____.

Banca Examinadora

Prof^ª. Esp. Elanny Mirelle da Costa

Orientadora – (FACENE/RN)

Prof^ª. Me. Joelma Gomes da Silva

Membro – (FACENE/RN)

Prof^º. Esp. Lucas Ewerton Rodrigues Gomes

Membro – (FACENE/RN)

Dedico este trabalho a todas aquelas pessoas que nunca descreditaram de mim, que mesmo em meio a tantas incertezas e dificuldades, sempre me incentivaram e me fizeram acreditar que eu seria capaz, meu muito obrigado ao meu pai Francisco, minha irmã Kailany, e ao meu mentor Dr. Sóstenes.

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade de ter adquirido novos conhecimentos e vivências proporcionadas pela graduação;

Aos amigos, meu muito obrigado em especial a Rubson Lima, Helder Matheus e Rayza Silveira, por me darem o apoio necessário estando sempre presente e por serem otimistas quando eu me encontrava desacreditado.

A minha família por sempre ter prezado pela minha educação e pela compreensão nos momentos em que eu precisei estar ausente;

A minha orientadora, Profa. Elanny Mirelle por ter dado todo suporte teórico e prático para a construção e desenvolvimento da pesquisa, pela confiança a mim imposta, dando-me total liberdade de discussão sobre a temática em questão;

Ao meu companheiro Pablo Aires pela paciência e por compartilhar comigo os momentos de aflição, me dando apoio nas horas.

Cada um terá a
vista da montanha que subir
(Icaro Fonseca)

RESUMO

O processo de globalização vem causando grandes impactos sociais e transformações no mercado de trabalho, esse fato decorre da alta demanda nos mais diversos setores de trabalho. Diante disso, é crescente o índice de doenças ocupacionais no ambiente de trabalho, podendo destacar o Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT) que podem estar ligados às Atividades de Vida Diárias (AVD's) ou rotina de trabalho. O estudo buscou identificar os principais Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) e os sintomas que mais acometem os atendentes de telemarketing no município de Mossoró/RN e, com isso compreender a relação entre a atividade laboral e o agravamento dos casos de (DORT) que acometem os atendentes de telemarketing no município de Mossoró/RN. A pesquisa consistiu em um estudo transversal, do tipo descritivo e quantitativo, onde foi feita aplicação de formulário de pesquisa online na plataforma google forms. A população do estudo foi composta por 52 atendentes de telemarketing de empresas de Call-Center no Município de Mossoró/RN. Para o referido formulário, foi utilizado um formulário semiestruturado, contendo três módulos, sociodemográfico, relacionado à temática e relacionado às questões psicológicas. Para a análise, foi utilizado a média e desvio padrão, bem como valores mínimos, máximos, frequência simples e porcentagem obtidos através do programa estatístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versão 23.0, bem como os teste de Qui-quadrado ou exato de Fisher com nível de significância estabelecido de 5%. Participaram da pesquisa 52 voluntários que trabalhavam no ramo Call Center no município de Mossoró/RN, onde foi possível observar maior prevalência de acometimento de (DORT) na população feminina, (19,2%) relataram ter escoliose, do mesmo modo que o sintoma mais frequente na rotina de trabalho foi o de dor na coluna (64,7%), além disso, as mulheres também contemplam o grupo de teleoperadores que mais precisaram se ausentar do trabalho por motivos de desconfortos físicos causados pelo próprio ambiente. Além disso, ficou evidenciado que de acordo com maior tempo de trabalho com telemarketing, esses trabalhadores sofrem um agravamento da dor, conforme resultados obtidos através da Escala Visual Analógica (EVA). Levando em consideração os resultados obtidos através da pesquisa, a população feminina é mais acometida por DORT, bem como o sintoma que mais está presente na rotina de trabalho no telemarketing, é o sintoma de dor, conforme os participantes. Desse modo, existe a necessidade de traçar medidas preventivas e educativas neste ambiente com o intuito de melhorar as AVD's e reduzir um índice de acometimentos por DORT no Telemarketing.

Palavras-Chave: Transtornos traumáticos cumulativos; Saúde ocupacional; Telemarketing.

ABSTRACT

The process was identified as major social and labor market impacts, this fact stems from the rise in the most diverse sectors of work. In view of this, the rate of diseases in the musculoskeletal work environment is increasing, and may occupy the Work-Related Disorder (WRMD) that may be linked to Life Activities (ADL's) or work routine. The study sought to identify the main Work-Related Musculoskeletal Disorders (WRMD) and the symptoms that most affect telemarketing attendants in the city of Mossoró/RN and, with this, understand the relationship between work activity and the worsening of cases of (WRMD) that affect telemarketing attendants in the city of Mossoró/RN. The platform consists of a cross-sectional study, type of descriptive research and research, where the online form was made on google forms. The study population consisted of 52 telemarketing attendants from Call-Center companies in the Municipality of Mossoró/RN. For the aforementioned, a semi-structured form was used, containing three modules, sociodemographic, related to the theme and related to psychological issues. For the mean and deviation, as well as the exact analysis of the idealized package through the mean and the SPSS standard (version 23.0 standard as well as the statistical tests) optimized for the SPSS standard (version 23.0 standard as well as the statistical tests) Fisher with established significance level of 5%. 52 volunteers who worked in the Call Center branch in the city of Mossoró/RN participated in the research, where it was possible to observe a higher prevalence of involvement of (WRMD) in the female population, (19.2%) reported having scoliosis, in the same way as the symptom most frequent in the work routine was back pain (64.7%), in addition, women also include the group of telemarketers who most needed to be absent from work due to physical discomfort caused by the environment itself. In addition, it was evidenced that, according to the longer working time with telemarketing, these workers experience an aggravation of pain, according to the results obtained through the Visual Analogue Scale (VAS). Taking into account the results obtained through the research, the female population is more affected by WRMD, as well as the symptom that is most present in the telemarketing work routine, according to the participants. Thus, there is a need to outline preventive and educational measures in this environment in order to improve ADL's and reduce a rate of WMSD involvement in Telemarketing.

Key-words: Cumulative traumatic disorders; Occupational health; Telemarketing.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 OBJETIVOS.....	11
2.1 Objetivo Geral.....	11
2.2 Objetivos Específicos.....	11
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
3.1 OS PROCESSOS DE TRABALHO E OS DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS AO TRABALHO.....	11
3.2 ATENDIMENTO CALL CENTER E DADOS EPIDEMIOLÓGICOS.....	12
3.3 BIOMECÂNICA E SAÚDE DO TRABALHADOR.....	14
4 METODOLOGIA.....	15
4.1 TIPO DE PESQUISA.....	15
4.2 LOCAL DE PESQUISA.....	15
4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	15
4.3.1 Critérios de Inclusão e Exclusão.....	15
4.4 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS.....	15
4.5 ANÁLISES DOS DADOS.....	16
4.6 ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS.....	17
5 RESULTADOS.....	17
6 DISCUSSÃO.....	27
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
REFERÊNCIAS.....	33
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	36
APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	39
APÊNDICE C – TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL	43
ANEXO A – APROVAÇÃO PELO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA.....	44
ANEXO B – ESCALA VISUAL ANALÓGICA.....	46

1 INTRODUÇÃO

O processo de globalização econômica/industrial vem sendo cada vez mais impulsionado pelo capitalismo, impactando profundamente as relações sociais de trabalho com repercussões na saúde dos trabalhadores (ANTUNES; PRAUN, 2015). Nesse sentido, com a evolução e o aumento da demanda do trabalho, cobranças pela produtividade, cumprimento de metas e objetivos exigentes, vem-se evidenciando cada vez mais o aparecimento de Distúrbios Osteo Musculares (DOMs), como consequência dessa evolução (MERLO et al., 2012; BRENDBEKKEN et al., 2016).

Nessa perspectiva, os (DOMs) compreendem um conjunto de doenças/disfunções que afetam diversas estruturas do corpo humano, entre elas: músculos, tendões, ligamentos, nervos e até mesmo os vasos dos membros superiores e inferiores, que causam incapacidade para o trabalho e apresentam prejuízos econômicos para a sociedade tendo em vista que tem relação direta com as demandas do cotidiano, isto é, tarefas, ambientes físicos e com a organização do trabalho (ALENCAR; NOBRE, 2017). Antes conhecidas também como Lesão por esforço repetitivo (LER), recebia esse nome pois acreditavam que a lesão só acontecia se houvesse repetitividade. Nesse sentido, em 1998, a Previdência Social substituiu LER por DORT, sigla de Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho, já que podem existir diversos fatores associados aonexo causal, compreendendo as ações do indivíduo de forma global (SILVA; BRAGA, 2020).

Esses distúrbios que acometem estruturas responsáveis pelos movimentos dos membros do corpo humano, podendo se manifestar permanentemente ou temporariamente, apresentam sintomas dolorosos, desconfortáveis e incapacitantes que se manifestam principalmente nos membros superiores, contudo, podem acometer também os membros inferiores, provocando fenômenos biopsicossociais na vida dos trabalhadores (CALIXTO et al., 2015).

Com isso, os DOMs são apontados como um grave problema de saúde pública pela alta prevalência e incidência em diversas profissões, entre elas, encontram-se os atendentes de Telemarketing, que atuam como um canal de comunicação entre o usuário e o prestador de serviço (CORDEIRO, 2011). Essa área de trabalho vem apresentando grande crescimento em decorrência da alta demanda, junto disso as ofertas de emprego também têm ganhado maior visibilidade, principalmente para jovens na faixa etária entre 18 e 25 anos. Contudo, o crescimento desse ramo de trabalho nem sempre é sinônimo de condições adequadas para uma

jornada de trabalho que vise a saúde do trabalhador (CORDEIRO, 2011; DUTRA, 2014).

Esse perfil de profissional torna-se muito susceptível ao processo de adoecimento, tendo como as principais causas: incremento da carga de trabalho, uso de computadores, repetição nos teclados e no script/protocolo de atendimento, realização de horas extras chegando até 12hrs por dia, ausência de intervalo e/ou poucos minutos, monotonia, tarefas repetitivas e cansativas, trabalho intenso, controle da produtividade, pressão e tensão para atingir as metas cada vez mais exigentes e irreais, causando dano moral ao trabalhador (DUTRA, 2014).

Nessa perspectiva, nota-se a urgente reformulação das Normas de Segurança no Trabalho (NRS) e fiscalização da vigilância em saúde do trabalhador, enquanto canal de proteção no que se refere a garantia dos direitos e cumprimento das leis que envolvem eliminação, redução, prevenção, promoção e reabilitação no que se tange os cuidados à saúde do trabalhador e o seunexo causal, para que diminua a alta incidência de novos casos de LER/DORT no mercado de trabalho (DRUCK; ANTUNES, 2015).

Diante dos fatores que preconizam o acometimento dos Distúrbios Musculo Esqueléticos (DME), entende-se a importância de preconizar medidas preventivas/promoção da saúde pelos órgãos de proteção da saúde do trabalhador, visando a qualidade de vida, rendimento da produtividade e rentabilidade para a organização do estabelecimento, por isso, deve-se impor prioridade no local de trabalho, uma vez que, o gestor ou supervisor do estabelecimento consegue colaborar para o manejo de estratégias que atinjam uma redução do nível de absenteísmo, melhor da produtividade e medidas preventivas afim de diminuir a incidência de Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT). Portanto, a partir dessa problemática o trabalho objetivou responder a seguinte questão norteadora: Quais as principais doenças e sintomas do tipo Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT) que acometem os atendentes de telemarketing no município de Mossoró/RN?

Visto que devido a existência de poucas evidências científica na articulação da DORT como nexocausal e adoecimento em operadores de telemarketing, essa pesquisa visou contribuir de forma positiva no que se refere aos aspectos científicos, tendo em vista que trouxe subsídios para outros estudos e poderá ser utilizada como fonte de informações. Além de também evidenciar os aspectos sociais e repercussões que o acometimento do DORT pode provocar na rotina de cada indivíduo, referente aos fenômenos biopsicossociais provocados pela jornada de trabalho.

A pesquisa proporcionou conhecimento a respeito dos Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT) para os teleoperadores, desse modo, o estudo também

provocou uma reflexão sobre o processo de adoecimento e a queda da produtividade, permitindo que as organizações compreendam que as dimensões físicas, posturais, funcionais, psicológicas e sociais atingem diretamente os resultados da mesma, ocasionando um menor alcance de objetivos, metas e rentabilidade do setor, assim como, os profissionais que atuam e/ou desejam atuar na área da fisioterapia do trabalho, poderão conhecer os fatores que mais impactam na qualidade de vida dos atendentes de telemarketing, influenciando diretamente nos resultados da organização e na saúde dos atendentes, assim como, promover atividades de trabalho que visem tratamento de distúrbios físicos, mentais e sociais.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar os principais Distúrbios Osteo Musculares (DOMs) e os sintomas que mais acometem os atendentes de telemarketing no município de Mossoró/RN.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar um questionário com módulo sociodemográfico e relacionado a temática sobre DOM no Call Center;
- Compreender as relações entre a atividade laboral e o agravamento dos casos de DORT;
- Descrever as dificuldades do operador de telemarketing durante a jornada de trabalho;
- Verificar ligação entre a atividade laboral e o agravamento do distúrbio.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 OS PROCESSOS DE TRABALHO E OS DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS AO TRABALHO

Os Distúrbios Osteo Musculares (DOMs) quando relacionados à atividade laboral, podem ser compreendidos como Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). O acometimento desses possíveis distúrbios e a rotina de trabalho podem estar interligados, fato que decorre de grandes demandas exigidas aos funcionários, seja através de hiper solicitações físicas, movimentos repetitivos, posturas inadequadas, ou uso reiterado de força por parte do trabalhador (FERNANDES et al., 2010).

Esse tipo de sobrecarga acontece pela utilização excessiva dos agrupamentos

musculares sem o devido tempo para um descanso, podendo referir os respectivos sintomas incapacitantes: dor, parestesia, sensação de peso, fadiga, edema e redução da amplitude de movimento (ADM). Além disso, os distúrbios osteomusculares podem acometer os membros superiores e inferiores (OLIVEIRA et al., 2019).

O indivíduo quando acometido por alguma afecção do tipo DORT podem afetar diretamente a qualidade de vida, a saúde e Atividades de Vida Diária (AVD) do trabalhador, apresentando dessa forma queda na produtividade da rotina de trabalho. Fator que influencia diretamente no aumento do absenteísmo. Desse modo tem sido motivo de preocupação para as organizações, uma vez que, por estar doente, o funcionário não tem a capacidade de executar com maestria suas atividades e produzir o resultado esperado, gerando altos impactos financeiros que excedem os custos da ausência de um funcionário (MORAES et al., 2021).

Segundo Viegas e Almeida (2016), uma pesquisa realizada pelo Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN) com 17.537 trabalhadores da indústria no período entre 2007 e 2013, revelou que, 80,6% dos indivíduos apresentavam a sintomatologia dolorosa, 66,8% apresentavam limitação de movimento, 45,9% queixas de diminuição de força muscular, 36,6% alterações de sensibilidade e, 23,6% relataram sinais flogísticos. Dentre os principais diagnósticos foi verificada alta incidência dos seguintes distúrbios: Lesões de ombro, transtornos sinoviais e acometimento dos tendões, dorsalgias e os transtornos dos discos vertebrais, além das consequências psicossociais como a ansiedade e depressão.

3.2 ATENDIMENTO CALL CENTER E DADOS EPIDEMIOLÓGICOS

O segmento call center é designado como central de atendimentos, onde concentra diversos grupos de atendentes, a fim de dar suporte a usuários do setor público ou privado à distância. Serviços como: vendas, cobranças, suporte técnico ou fornecimento de informações e entre outros, são trabalhos realizados pelas unidades de teleatendimento e, para isso, se faz necessário a utilização de recursos da informática e telecomunicação: mouse, teclado, computador, headset, sistemas especializados e claro, o funcionário que irá ser responsável pelo atendimento (MORAES; OLIVEIRA, 2019).

De acordo com a Secretaria de Inspeção de Trabalho (SIT) que aprovou em 2007 uma nova Norma Regulamentadora, a NR17, que visa estabelecer parâmetros que otimizem a atividade de trabalho e saúde do operador de telemarketing, bem como ajustar as atividades realizadas para essa modalidade de trabalho. Através dessa norma regulamentadora, ficou assegurado ao funcionário uma jornada de trabalho máxima de 06 horas corridas, com pausas

para alimentação, para descanso obrigatório e para as necessidades fisiológicas. Segundo o SIT (2007), o trabalho em call center requer uma postura sentada por aproximadamente 90% da sua jornada de trabalho diária, com dedicação total ao manuseio de teclados, mouses e tela do computador, fatores que influenciam para adoção de posturas inadequadas.

Segundo CAVAIGNAC (2011, p. 62) algumas doenças comumente acometem os atendentes de telemarketing, o mesmo as listou da seguinte maneira: As Lesões por Esforço Repetitivo (LER) ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), podendo citar como exemplo a tendinite, bursite e entre outras afecções, compreendem uma porcentagem de (45,94%); os problemas psicológicos causados por estresse, tais como ansiedade, depressão síndrome do pânico e síndrome de burnout (28,39%); problemas relacionados a audição como perda auditiva, otite e ou inflamação nos ouvidos (10,81%); problemas com a fala como afonia, dores ou inflamação na garganta (7,43%); problemas de vista ou de claridade, dor nos olhos (3,36%); e por fim, gastrite, principalmente a nervosa (2,03%).

Junto dessa problemática, tem sido cada vez mais frequente o número de afastamento por doenças relacionadas ao trabalho mediante atestados médicos. Uma vez que o ramo de Call center possui alta rotatividade de funcionários, as empresas acabam usando deste artifício para impor medo aos funcionários, e através disso, enaltecer a importância de manter bons resultados e continuarem gerando lucros para a empresa (KOZLOWSKY, 2011).

Esse fato contribui consideravelmente para a rotatividade no Call Center, já que a pressão psicológica mais contribui para o adoecimento psicológico e físico do que ajuda, isso colabora para que o funcionário apresente cada vez mais atestados médicos na empresa, ocasião que é ruim tanto para o funcionário como para a empresa, já que o funcionário estará doente e a empresa contará com um trabalhador a menos, causando desfalque na equipe (LIANZA, 2019).

Por outro lado, começaram a surgir estratégias que visam otimizar a prática corporal e atividade física dentro do ambiente de trabalho e, além de contribuir positivamente para a prevenção de doenças ocupacionais, também reduzem o absenteísmo e possíveis afastamento temporários ou permanentes por parte dos trabalhadores. Dentre essas estratégias, pode-se citar a Ginástica Laboral (GL). Se trata de uma prática corriqueiramente conhecida por ser realizada especificamente no ambiente de trabalho, cuja finalidade é melhorar o condicionamento físico dos funcionários através de alongamentos e exercícios que otimizem a qualidade de vida dos mesmos no ambiente em que estão inserindo, prevenindo uma série de agravos à saúde (SANTOS et al., 2020).

3.3 BIOMECÂNICA E SAÚDE DO TRABALHADOR

A Fisioterapia, apesar de ainda ser compreendida como profissão de fins meramente curativos, tem buscado abranger diferentes áreas e evidenciar uma visão mais holística a respeito das suas áreas de atuação. O Fisioterapeuta é profissional qualificado para diagnosticar, prevenir e recuperar indivíduos com diferentes distúrbios em diversos sistemas do corpo humano. Além de participar do processo de vigilância em saúde, contribuindo para o perfil epidemiológico de saúde do trabalhador, podendo assim, agregar de diferentes maneiras para a prevenção e análise de DORT quando já instalada ou não (MELO et al., 2017).

A ergonomia é uma ciência que surge através da integração de vários saberes como: fisiologia do trabalho, antropometria, psicologia, biomecânica, engenharia e entre outras áreas que abordam o comportamento do homem no ambiente de trabalho e suas variáveis de acordo com que esse ambiente sofre alterações. Visto isso, essa ferramenta que visa otimizar não somente a jornada de trabalho, mas também melhorar a qualidade de vida dos funcionários no ambiente, de modo a prevenir uma série de distúrbios osteomusculares (MORETA et al., 2017). de modo que não traga nenhum dano à saúde, isso inclui: cadeiras ergonômicas reguláveis, suporte para punhos, suporte para braços e antebraços, suporte específico para os pés, instalação e altura correta do monitor, zona confortável de trabalho, iluminação adequada para o ambiente e temperatura adequada para o ambiente (MORETA et al., 2017).

No que se refere a biomecânica do atendente de telemarketing, o mesmo adota a postura sentada por tempo prolongado durante sua jornada de trabalho. Esse fato tem gerado grandes curiosidades por parte de pesquisadores, pois, passou-se a observar que além da posição em sedestação aumentar os riscos relacionados ao sedentarismo, também afeta de forma significativa a mecânica respiratória, principalmente quando não há apoio nas costas. Isso irá solicitar um esforço maior da musculatura respiratória, o que irá ocasionar no aumento do volume corrente (MARIA et al., 2019).

Além disso, a cadeira pode afetar o mecanismo postural, causar hipertonia e aumentar, pressão intradiscal. e a função pulmonar. Já que para a posição sentada o funcionário realiza uma flexão de 90° no segmento joelho e quadril. Isso pode influenciar para uma possível inversão da curvatura da região lombar em decorrência do deslocamento ântero-superior da região abdominal (MARIA et al., 2019).

Outras estruturas também poder ser diariamente lesionadas através da postura sentada, dentre elas o pescoço. Segundo Felcar (1010), a anteriorização dessa estrutura pode instigar

uma rotação medial dos ombros, flexionando o tórax e alterando o ritmo da mecânica respiratória, provocando também o aparecimento de trigger points e encurtamento muscular. Assim como os músculos dos dedos que sofrem hipersolicitação devido os movimentos repetitivos pelo trabalho de digitação, isso pode contribuir para o aparecimento de Distúrbios Osteo Musculares (DOM) (MARIA et al., 2019).

4 METODOLOGIA

4.1 TIPO DE PESQUISA

O presente projeto trata-se de um estudo transversal, do tipo descritivo e quantitativo realizado com atendentes de telemarketing.

4.2 LOCAL DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada com atendentes de telemarketing do Município de Mossoró/RN, por meio de formulário eletrônico, através do instrumento de coleta de dados (APÊNDICE B), via Google Forms.

4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população do estudo foi composta por 52 atendentes de telemarketing de empresas de Call-Center no Município de Mossoró/RN. Nessa representação, a amostra foi determinada por meio de amostragem não probabilística e aleatória. A escolha foi realizada por conveniência, em que os pesquisados foram previamente contatados por meio das mídias sociais (Instagram, Whatsapp, Telegram, Facebook e Twitter).

4.3.1 Critérios de Inclusão e Exclusão

Mediante os critérios, foram incluídos aqueles que são atendentes de telemarketing, residem no Município de Mossoró/RN, que trabalham há, no mínimo, 6 meses como teleoperador, a partir dos 18 anos de idade, de ambos os sexos. Foram excluídos, participantes que atuassem em outras frentes do call center, tais como, ouvidoria e RH, ou que estivessem em afastamento do trabalho no ato da realização da pesquisa.

4.4 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Logo após aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética e Pesquisa da

FACENE – FAMENE João Pessoa – PB, foi realizada a coleta de dados, que aconteceu entre os meses de abril e maio de 2022. Esta se efetivou através do formulário eletrônico online, por meio da ferramenta Google Forms. Enfatiza-se também que o envio do formulário foi feito pelas mídias sociais disponíveis, whatsapp, instagram, twitter e facebook. Ao entrar no link de acesso, o participante conseguiu visualizar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), onde os participantes tiveram acesso a todas as informações necessárias sobre a pesquisa.

Para tanto, os participantes antes de preencherem o instrumento de coleta de dados, foram esclarecidos quanto aos objetivos, riscos e contribuições do estudo e, estes, ao aceitarem participar, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido no formato eletrônico-online que se encontrava na primeira aba do formulário eletrônico da Google Forms.

O preenchimento do formulário no Google Forms se deu por meio de uma opção entre "Concordo, e desejo participar" e "Discordo, e não desejo participar", assim que selecionado a primeira opção, o participante seguia para o preenchimento do formulário eletrônico. Uma vez finalizado todo o preenchimento do questionário, automaticamente o Google Forms enviou uma cópia do TCLE para o e-mail do participante, junto de uma cartilha educativa sobre prevenção dos Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT) que foi produzida pelo pesquisador responsável, e disponibilizada em PDF de forma gratuita para os participantes.

Portanto, o período para a coleta de dados seguiu conforme o cronograma preestabelecido, estando de acordo com os prazos vigentes para o semestre 2022.1 e conforme com a data de aprovação do projeto no comitê de ética.

A coleta de dados iniciou após aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da FACENE – FAMENE João Pessoa/PB, com a CAAE: 55791822.4.0000.5179 (ANEXO A).

4.5 ANÁLISES DOS DADOS

Os resultados estudo estão dispostos de forma automática na medida que os trabalhadores preencheram via Google Forms, uma vez que a plataforma fornece análises de gráficos ilustrativos dos dados obtidos. Com isso, os dados estiveram dispostos no programa Excel para o programa Microsoft Word® versão 2018, em razão de que foram elaboradas tabelas com dados quantitativos, análises e elaboração de frequência de porcentagem dos resultados obtidos.

Os dados foram expressos em média e desvio padrão, bem como valores mínimos, máximos, frequência simples e porcentagem obtidos através do programa estatístico SPSS

(Statistical Package for the Social Sciences) versão 23.0. Para verificar a associação das diferentes variáveis estudadas frente ao agravamento da (dor) e os Distúrbios Osteomusculares (DOM) mais recorrentes, foram utilizados os teste de Qui-quadrado ou exato de Fisher. Este último utilizado quando a frequência esperada foi inferior a 5. O nível de significância estabelecido foi de 5%.

4.6 ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS

Mediante aos aspectos éticos e legais, o presente estudo estava de acordo com a resolução Conselho Nacional de Saúde (CNS), através da Resolução nº 466/12 de 12 de dezembro de 2012 (BRASIL, 2012) em que aprovou as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Por meio da Resolução do Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional – COFFITO nº 182, de 22 de setembro de 1978, o pesquisador terá que ser fiel aos princípios da moral e da ética, respeitando as condições das normas ético-legais dos pesquisados envolvidos durante a coleta e análise de dados.

Dessarte que, o TCLE apresenta informações sobre os objetivos da pesquisa, problemática, além dos riscos e benefícios do projeto.

Foi possível realizado o preenchimento total do formulário após o aceite dos voluntários, o que implicou automaticamente na participação voluntária, podendo ainda o participante desistir a qualquer momento de responder o restante do questionário sem que tivesse nenhum prejuízo.

O projeto foi submetido à aprovação pelo Comitê de Ética das Faculdades Nova Esperança de João Pessoa/PB, de acordo com as exigências da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) e do Conselho Nacional de Saúde (CNS), segundo a resolução 466/12 (BRASIL, 2012) em que trata de pesquisa envolvendo seres humanos.

5 RESULTADOS

Diante dos resultados obtidos, em sua maioria os profissionais que atuam no ramo de telemarketing apresentaram prevalência de Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho e sintomatologia a depender de diferentes fatores conforme dados sociodemográficos coletados. Participaram do estudo um total de 52 voluntários atuantes no ramo de Call center no município de Mossoró/ RN, com idade média de 24 anos, de ambos os sexos.

Na tabela 1, estão apresentados os resultados de prevalência a respeito dos dados sociodemográficos, tais como, sexo, idade, etnia, nível de escolaridade, atividade laboral e estado civil. Foi observado maior participação por parte de pessoas do gênero feminino 57,7%, em sua maioria, possuíam ensino médio completo 78,8% e houve prevalência de participantes solteiros 76,9%.

Tabela 1– Módulo sociodemográfico

Variáveis	Freq.	%
Sexo		
Masculino	22	42,3
Feminino	30	57,7
Idade		
Média ± desvio padrão	24,0 ± 5,0	
Mínimo – máximo	18,0 – 39,0	
Etnia		
Pardo	21	40,4
Branco	19	36,5
Preto	09	17,3
Amarelo	02	3,8
Sem declaração	01	2,0
Escolaridade		
Analfabeto	0	0,0
Fundamental	0	0,0
Médio	41	78,8
Superior	11	21,2
Atividade laboral		
Terceirizada	17	32,7
Servidor público	05	9,6
Setor privado	30	57,7
Estado Civil		
Casado	11	21,2
Solteiro	40	76,9
Divorciado	01	1,9

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Na tabela 2, constam os resultados em porcentagem a respeito do histórico da rotina de trabalho, bem como: tempo de trabalho com call center, possíveis faltas ao trabalho decorrente de desconfortos físicos causados pela jornada trabalhada e incidência de distúrbios osteomusculares. A maior parte dos voluntários 42,3%, apresentaram tempo de trabalho entre

1 e 2 anos no telemarketing.

Com relação aos Distúrbios Osteomusculares listados na pesquisa, destacou-se a escoliose com 19,2% de respostas, sendo a opção mais citada, seguida de tendinite 7,8%, bursite 1,9% e hérnia de disco 1,9%. Além disso, a opção “outros” obteve 69,25% de respostas, o que subentende-se que os participantes possuíam outros tipos de DOM não listados na pesquisa. Vale ressaltar que em sua maioria, (69,2%) dos funcionários participantes, afirmaram que quando começaram a trabalhar com Call center não possuíam nenhum tipo de DORT, bem como 67,3% dos voluntários responderam que as vezes deixam de realizar atividades do dia a dia em decorrência de desconfortos físicos causados pelo ambiente de trabalho, no quesito onde foi questionado se existe algum profissional que atuasse na ergonomia adequada de equipamentos (38,5) dos participantes afirmaram não saber se existe essa atuação dentro da empresa em que trabalham.

Tabela 2 – Histórico de trabalho na rotina de Call Center

Variáveis	Freq.	%
A quando tempo trabalha com Call Center?		
<6 meses	16	30,8
1 ano	14	26,9
1 e 2 anos	22	42,3
Possui diagnóstico clínico de alguma doença ocupacional?		
Sim	14	26,9
Não	38	73,1
Possui algum dos distúrbios destacados abaixo?		
Tendinite	04	7,8
Bursite	01	1,9
Escoliose	10	19,2
H. disco	01	1,9
Outras	36	69,2
Quando começou a trabalhar como atendente de telemarketing, já possui algum dos distúrbios destacados na pergunta anterior		
Sim	16	30,8
Não	36	69,2
Em algum momento já deixou de realizar atividades do seu dia a dia devido os desconfortos deixados pela sua jornada de trabalho?		
Nunca	12	23,1
Sempre	05	9,6
As vezes	35	67,3
Na empresa em que você trabalha existe algum profissional que atua na ergonomia adequada de equipamentos para os funcionários?		
Sim	22	42,3
Não	10	19,2

Na tabela 3, está listado através de frequência simples e porcentagem os resultados sobre os possíveis motivos causadores de desconfortos físicos durante a jornada de trabalho, as estruturas mais acometidas e os sintomas mais relatados pelos atendentes de telemarketing estudados, onde, dentre os itens, permanecer sentado por tempo prolongado obteve 57,7% das respostas, seguido dos sintomas mais relatados por estarem presentes na jornada de trabalho: dor 65,4%, dor de cabeça 50% e cansaço intenso 48,1%.

Tabela 3 – Prevalência de sintomas e regiões corporais mais afetadas na rotina de Call Center

Variáveis	Freq.	%
O que mais te causa desconforto durante a jornada de trabalho?		
Cadeira com altura inadequada	08	15,4
Altura da mesa inadequada	04	7,7
Uso exacerbado do teclado e mouse	10	19,2
Permanecer sentado por longo tempo	30	57,7
Suas principais queixas geralmente são nos:		
Membros superiores	14	27,0
Membros inferiores	02	3,8
Coluna	36	69,2
Sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho (DOR)		
Sim	34	65,4
Não	18	34,6
Sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho (Dormência)		
Sim	05	9,6
Não	47	90,4
Sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho (Inchaço)		
Sim	06	11,5
Não	46	88,5
Sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho (Redução da força)		
Sim	08	15,4
Não	44	84,6
Sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho (Dor de cabeça)		
Sim	26	50,0
Não	26	50,0

Sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho (Cansaço intenso)

Sim	25	48,1
Não	27	51,9

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na tabela 4, estão dispostos os dados obtidos sobre o módulo relacionado às questões psicológicas no telemarketing. Onde foi questionado se os fatores psicológicos interferem na produtividade da jornada de trabalho. Além disso, também ficou evidenciada a prevalência dos distúrbios psicológicos mais recorrentes neste ambiente: a ansiedade (65,4%) e depressão (15,75%), assim como, 21,2% dos participantes, alegaram já terem sido afastados do trabalho em decorrência de algum distúrbio psicológico.

Em contrapartida, boa parte dos participantes 63,5% afirmaram que não possuíam nenhum distúrbio psicológico diagnosticado. Ademais, ao observar a (Tabela 4), está explícito a concordância entre a maioria dos participantes referente aos fatores emocionais impactarem na organização e concentração no trabalho. (76,9%) dos voluntários acham que os fatores emocionais impactam bastante, mais ou menos (11,5%) e pouco (11,5%).

Tabela 4 – Valores de frequência simples e porcentagem do...

Variáveis	Freq.	%
Em sua opinião, fatores emocionais contribuem para uma jornada de trabalho mais produtiva?		
Nada	04	7,7
Pouco	03	5,8
Mais ou menos	04	7,7
Bastante	41	78,8
Possui alguma doença psicológica diagnosticada?		
Sim	19	36,5
Não	33	63,5
Possui alguma das doença (Depressão)		
Sim	08	15,7
Não	43	84,3
Possui alguma das doença (Ansiedade)		
Sim	34	65,4
Não	18	34,6
Possui alguma das doença (Burbout)		
Sim	0	0,0

Não	52	100,0
Possui alguma das doença (Pânico)		
Sim	05	9,6
Não	47	90,4
Possui alguma das doença (Nenhuma)		
Sim	16	30,8
Não	36	69,2
Já precisou ser afastado(a) do trabalho em decorrência de algum distúrbio psicológico?		
Sim	11	21,2
Não	41	78,8
Em sua opinião, os fatores emocionais impactam na organização e concentração no trabalho?		
Pouco	06	11,5
Mais ou menos	06	11,5
Bastante	40	76,9

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

No gráfico 1, está ilustrado a representação do nível de dor por parte dos operadores de Call center ao final da jornada de trabalho. A maioria dos participantes, afirmou sentir dor de intensidade moderada (71,2%) ao final da jornada, uma outra parcela, respondeu que sentia dor intensa (13,4%) e leve (15,4%).

Gráfico 1 – Frequência de intensidade de dor conforme resultados da escala de EVA

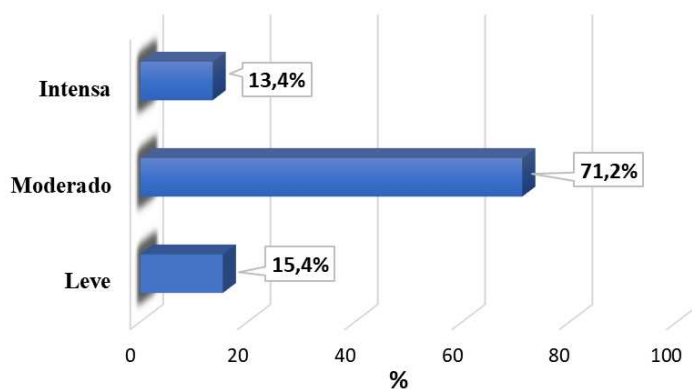


Figura – Distribuição (%) dos participantes (n=52) de acordo com o nível de dor da Escala Visual Analógica (EVA).

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Na tabela 5, estão apresentadas as correlações entre as variáveis de tempo de trabalho, Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT), e principais queixas de

desconforto corporal conforme o agravamento da Escala Visual Analógica (EVA). De acordo com a (tabela 5), ficou evidente que a intensidade da dor se acentuou variando entre dor moderada (43,2%) e intensa (57,1%) para as pessoas que trabalham entre 1 e 2 anos no ramo. Assim como os participantes que relataram possuir dor na coluna, desde o segmento da coluna lombar à cervical, também se queixaram de sentir dor de intensidade moderada 73%.

Tabela 5 – Valores de frequência simples e porcentagem do de acordo com o agravamento da dor (EVA)

Variáveis	Leve n = 08		Moderado n=37		Intenso n=07	
	Freq	%	Freq	%	Freq.	%
A quando tempo trabalha com Call Center?						
<6 meses	05	62,5	11	29,8	0	0,0
1 ano	01	12,5	10	27,0	03	42,9
1 e 2 anos	02	25,0	16	43,2	04	57,1
Possui diagnóstico clínico de alguma doença ocupacional?						
Sim	0	0,0	12	32,4	2	28,6
Não	08	100,0	25	67,6	5	71,4
Possui algum dos distúrbios destacadas abaixo?						
Tendinite	0	0,0	03	8,1	01	14,3
Bursite	0	0,0	0	0,0	01	14,3
Escoliose	01	12,5	08	21,6	01	14,3
H. disco	0	0,0	01	2,7	0	0,0
Outras	07	87,5	25	67,6	04	57,1
Suas principais queixas geralmente são nos:						
Membros superiores	04	50,0	08	21,6	02	28,6
Membros inferiores	0	0,0	02	5,4	0	0,0
Coluna	04	50,0	27	73,0	05	71,4
Sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho (DOR)						
Sim	02	25,0	27	73,0	05	71,4
Não	06	75,0	10	27,0	02	28,6

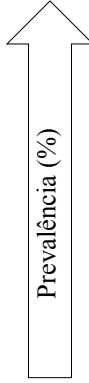
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na tabela 6, foi listado a prevalência dos sintomas que mais interferem na rotina de trabalho dos atendentes de telemarketing, onde destararam-se os respectivos sintomas: dor (65,4%), dor de cabeça (50%), cansaço intenso 48,1%. As opções de sintomas menos citadas

por parte dos participantes foram: redução da força (15,4%) inchaço (11,5%) e dormência (9,6%).

Tabela 6 – Prevalência (%) dos sintomas que incomodaram os participantes (n=52) durante ou após a jornada de trabalho.

Sintomas	%
Dor	65,4
Dor de cabeça	50,0
Cansaço intenso	48,1
Redução da força	15,4
Inchaço	11,5
Dormência	9,6



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme a tabela 7, foi correlacionado o agravamento da dor com variáveis relacionadas aos dados pessoais dos participantes, tais como: sexo, idade, etnia, escolaridade e atividade laboral. Na visualização da tabela, é possível observar que apesar do sexo feminino ter relatado sentir dor moderada/intensa 61,4%, esse dado não possui forte correlação estatística para afirmar que o agravamento da dor está ligado ao sexo. Do mesmo modo que pessoas pardas e brancas, apesar de sentirem dor leve/moderada, conforme os resultados, não existe ligação entre a cor da pele e o aumento do nível de dor. O mesmo resultado não teve associação significativa quanto a escolaridade, atividade laboral, estado civil e tempo de trabalho.

Tabela 7 - Correlação dos dados sociodemográficos com o agravamento do nível de dor

Variáveis	Leve n = 08		Moderado/ Intenso n=44		p-valor
	Freq.	%	Freq.	%	
Sexo					
Masculino	05	62,5	17	38,6	0,260
Feminino	03	37,5	27	61,4	
Etnia					
Pardo	05	62,5	16	36,4	0,407
Branco	01	12,5	18	40,9	
Preto	02	25,0	07	15,9	
Amarelo	0	0,0	02	4,5	

Sem declaração	0	0,0	01	2,3	
Escolaridade					
Analfabeto	0	0,0	0	0,0	
Fundamental	0	0,0	0	0,0	
Médio	05	62,5	36	81,8	0,343
Superior	03	37,5	8	18,2	
Atividade laboral					
Terceirizada	02	25,0	15	34,1	
Servidor público	0	0,0	05	11,4	0,619
Setor privado	06	75,0	24	54,5	
Estado Civil					
Casado	0	0,0	11	25,0	
Solteiro	08	100,0	32	72,7	0,303
Divorciado	0	0,0	01	2,3	
A quando tempo trabalha com Call Center?					
<6 meses	05	62,5	11	25,0	
1 ano	01	12,5	13	29,5	0,161
1 e 2 anos	02	25,0	20	45,5	

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Na tabela 8, estão os resultados de correlações entre o agravamento da dor e as variáveis de histórico de trabalho. Foi visto que, 43,2% dos atendentes de telemarketing não sabem se na empresa em que trabalham, existe um profissional que atua na ergonomia de equipamentos, essa variável apresentou forte correlação para o agravamento da dor, já que apresentou valor de $p < 0,032$. Em contrapartida, dentre os motivos responsáveis por causarem desconforto durante a jornada de trabalho destacados na pesquisa, permanecer sentado por tempo prolongado obteve 61,4% das respostas, contudo, não apresentou significância para o agravamento da dor, assim como as variáveis de absenteísmo também não apresentaram ligação com o aumento do quadro algíco.

Tabela 8 - Correlação das variáveis de histórico de trabalho com o agravamento da dor

Variáveis	Leve n = 08		Moderado/ Intenso n=44		p-valor
	Freq.	%	Freq.	%	
	Na empresa em que você trabalha existe algum profissional que atua na ergonomia adequada de equipamentos para os funcionários?				
Sim	07	87,5	15	34,1	0,032*

Não	0	0,0	10	22,7	
Não sei	01	12,5	19	43,2	
Já precisou faltar ao trabalho em decorrência de desconfortos físicos causados pelo próprio ambiente?					
1x a cada 2 meses	06	75,0	23	52,3	
1x por mês	01	12,5	20	45,4	0,089
1x por semana	01	12,5	01	2,3	
O que mais te causa desconforto durante a jornada de trabalho?					
Cadeira com altura inadequada	01	12,5	07	15,9	
Altura da mesa inadequada	02	25,0	02	4,5	0,193
Uso exacerbado do teclado e mouse	02	25,0	08	18,2	
Permanecer sentado por longo tempo	03	37,5	27	61,4	
Suas principais queixas geralmente são nos:					
Membros superiores	04	50,0	10	22,7	
Membros inferiores	0	0,0	02	4,5	0,336
Coluna	04	50,0	32	72,8	
Sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho (DOR)					
Sim	02	25,0	32	72,7	0,015*
Não	06	75,0	12	27,3	

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Está apresentado na tabela 9, os dados referente aos principais motivos que dificultam a busca por um tratamento. Em sua maioria, os participantes alegaram sentir dificuldade nessa busca, destes, (59,1%) sentem dor moderada ou intensa, valor de $p < 0,022$. Essa dificuldade está ligada ao aumento da dor, conforme exposto na (tabela 9). Dentre os motivos mais citados por parte dos voluntários, destacou-se falta de tempo e dificuldade financeira, essa variável possui correlação forte com o agravamento da dor, uma vez que o valor de p apresentado foi $p < 0,010$. Essas variáveis também estão ligadas ao agravamento do nível de dor por parte dos funcionário que trabalham no telemarketing. Já a classificação postural, não apresentou forte correlação no que se refere às queixas de desconforto aumentado.

Tabela 9 – Dificuldades para ingressar em tratamentos e classificação postural

Variáveis	Leve n = 08		Moderado/ Intenso n=44		p-valor
	Freq.	%	Freq.	%	
Existe alguma dificuldade pela busca de um tratamento?					
Sim	01	12,5	26	59,1	0,022*

Não	07	87,5	18	40,9	
Qual motivo te leva a não buscar um tratamento?					
Falta de tempo	05	62,5	21	47,7	
Dificuldade Financeira	0	0,0	17	38,6	0,010*
Falta de acesso info.	0	0,0	04	9,2	
Estou sem tratamento/ fui tratado	03	37,5	02	4,5	
Como você classifica sua postura durante o período de trabalho?					
Ruim	0	0,0	13	29,5	
Péssimo	0	0,0	07	15,9	
Regular	06	75,0	17	38,6	0,118
Boa	02	25,0	5	11,4	
Muito boa	0	0,0	02	4,5	
Em sua opinião, fatores emocionais contribuem para uma jornada de trabalho mais produtiva?					

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Entre os principais resultados obtidos, foi possível observar que os indivíduos tiveram sua dor aumentada com o passar dos anos trabalhando com telemarketing, além disso, houve maior prevalência de DORT de acordo com o sexo, a sintomatologia presente neste ambiente é correspondente a quadros dolorosos, conforme relatos dos participantes e as variáveis de dificuldade de ingresso a tratamento, questões relacionada a ergonomia tiveram correlação forte com o agravamento da dor conforma a Escala Visual Analógica (EVA).

6 DISCUSSÃO

Os Distúrbios Osteo Musculares (DOM's) compreendem um conjunto de desordens que vem apresentando alta incidência na população mundial. Esse fato decorre, geralmente, de maus hábitos de vida diária e, quando a atividade laboral é considerada um fator de risco para tais acometimentos, dá-se a nomenclatura Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). Conforme (ASSUNÇÃO; ABREU, 2017), esse agrupamento de distúrbios é responsável por quebrar rankings de motivos que levam funcionários a faltarem ao trabalho, provocar elevado nível de afastamento e instalar incapacidades permanentes ou temporárias no trabalhados.

Dadas as informações fornecidas pelos voluntários, 30 (57,7%) dos teleoperadores já precisaram faltar ao trabalho em decorrência de desconfortos causados pela própria jornada de trabalho, segundo os mesmos, a maioria relatou acontecer numa frequência de 1 vez a cada dois meses, nível de presenteísmo elevado considerando as fragilidades da saúde humana. Um

estudo realizado por Rodrigues et al. (2013) analisou absenteísmo de servidores públicos e suas diversas causas de caráter multidimensional. Foi visto que, o que mais influencia na falta ao trabalho são os distúrbios psicológicos como depressão e ansiedade e, e em segundo lugar os (DORT).

Dentre os indivíduos que já precisaram se ausentar de sua rotina de trabalho por motivos de desconfortos físicos, em sua maioria, eram do sexo feminino, dados esses que vão de encontro aos achados de Rodrigues et al. (2013), onde as evidências apontam para diferença nos índices de absenteísmo de acordo com o sexo, uma vez que as mulheres se preocupam mais com as questões familiares e suas adversidades, o que ocasionalmente acaba interferindo na assiduidade do trabalho, fato que explica a prevalência nessa população específica.

Dos 52 participantes, 13 (25%), afirmaram possuir alguma doença decorrente da atividade de trabalho que exercem, dentre os distúrbios destacados na pesquisa: tendinite, bursite, tenossinovite, escoliose e hérnia de disco. Outros 15 participantes (32,6%) relataram possuir as mesmas desordens citadas acima, antes mesmo de ingressarem no ramo de atendimento call center. De acordo com Assunção (2017), ainda que resultados de pesquisas apontem para elevada incidência de DORT, existe uma dificuldade em evidenciar os fatores que predisuseram os distúrbios nos trabalhadores, uma vez que é necessário fazer um estudo aprofundado de nexos causais para identificar a ligação com o trabalho.

Todos os participantes alegaram possuir algum tipo de distúrbio osteomuscular, seja ele de origem ocupacional ou não. Vale ressaltar que destes, 33 eram do sexo feminino, evidenciando possível prevalência nesta população, dado confirmado pelo estudo realizado por Viegas e Almeida (2015), onde falam que as mulheres se tornam mais suscetíveis ao acometimento de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho quando comparadas à população masculina, uma vez que possuem a composição corporal caracterizada por terem menos massa muscular e comumente receberem tarefas de trabalho mais fragmentadas e repetitivas.

Dados esses que também corroboram com Moraes e Neves (2021), onde evidenciaram que a população mais acometida por (DORT) é a feminina, de acordo com um estudo transversal realizado com 675 funcionários, as mulheres tiveram prevalência de 75% nas desordens osteomusculares encontradas.

Vale ressaltar que, conforme os resultados do estudo, existe uma dificuldade pela busca de tratamento quando o funcionário é acometido por algum distúrbio, e dentre os diversos motivos que influenciam para essa dificuldade, se destacou a falta de tempo como sendo o principal, contudo, para Corgozinho e Barbosa (2020), um fator que estimula a não procura

por tratamento, pode estar associada a ausência do papel familiar, o que potencialmente causa no indivíduos, a sensação de abandono e instiga a não procura por um tratamento.

Dentre as dificuldades diárias que assolam a rotina do atendente de telemarketing, o fator que mais se destacou por causar desconfortos físicos durante a jornada de trabalho, foi, permanecer sentado por tempo prolongado com 46,2% de respostas. Para Longhini e Jardim (2021) os desconfortos físicos são causados para além da permanência da posição sentada por tempo prolongado, sendo considerado apenas fator de risco, quando na verdade, o que propicia esses desconfortos são: disposição de mobília e equipamentos inadequados de acordo com a anatomia do funcionário, postura estática e inadequada e falta de suporte para os pés.

A estrutura corporal responsável por ser o principais alvo de queixas de acordo com os voluntário é a coluna vertebral, envolvendo todas as suas regiões, desde a região cervical até a lombar, resultado esperado para um ramo de trabalho que requer a postura sentada por quase toda a jornada de trabalho. Essa evidência contrapõe o resultado do estudo realizado por Lopes e Nogueira (2010), onde observaram 317 funcionários de Call Center e, segundo os participantes, 12% reportaram sentir dores insuportáveis nos braços em decorrência dos esforços e movimentos repetitivos na digitação.

No estudo também foi encontrado a prevalência de escoliose (19,2%) nos voluntários do estudo. Esse achado vai de encontro com o que Jardim e Longhini (2021), apontam que existe a necessidade de realizar mudanças no Ponto de Atendimento (PA) dos atendentes, já que o trabalho é feito com poucas variações posturais, diante de computadores e headset, que podem ocasionar além de lesões visuais e auditivas, distúrbios físicos e psicológicos como dor lombar, espasmos musculares, artroses, lordoses, cifose, escoliose, sedentarismo e ansiedade.

Foi observado que a maioria dos participantes, cerca de (51,9%) trabalham no ramo a mais de um ano. O fato de 30,8% dos participantes trabalharem a pelo menos 6 meses como atendentes de telemarketing, de acordo com Oliveira et al. (2005) pode estar relacionado a alta rotatividade de trabalho que decorre de diversos fatores como: baixa salarial, elevado nível de estresse, primeiro emprego, alta incidência de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). Para Vasconcelos e Ester (2015), o fato dos colaboradores serem constantemente desvalorizados em diversos aspectos, onde os gestores não apresentam motivação para que os funcionários desempenhem seus papéis com aficiência, e assim possam contribuir para o aumento do desempenho nos processos de organização, acaba ocasionando elevado nível de rotatividade.

Os resultados da pesquisa apontam para afirmação de que com o passar da idade o rendimento na atividade laboral é diminuído e, os indivíduos de idade mais elevada se tornam

mais suscetíveis ao acometimento de (DORT) em virtude da quantidade de anos já trabalhados, além do cansaço físico e mental. Essa informação condiz com a pesquisa realizada por Assunção e Abreu (2017), onde os indivíduos participantes da pesquisa acometidos por DORT tiveram idade média de 55 anos, e no estudo feito por Pandolphi e Costa (2016), a faixa etária de indivíduos diagnosticados com Distúrbios Osteomusculares teve prevalência na população de 33 a 44 anos de idade.

De acordo com os operadores de telemarketing participantes da pesquisa, o fato do call center usufruir de tecnologias ou mesmo do atendimento ao consumidor ser feito à distância e não presencialmente, não significa dizer que se trata de um trabalho mais tranquilo, essa conclusão correspondeu aos resultados obtidos por Oliveira e Brito (2011), onde afirmaram que a rotina de trabalho no telemarketing é extremamente exaustiva e degrada aos poucos o psicológico dos teleoperadores. Uma vez que o atendimento ao consumidor geralmente acaba envolvendo desrespeito por parte dos clientes. O desgaste psicológico é dividido em três momentos, o antes: quando o funcionário já sai de sua residência se preparando para uma possível experiência ruim. O durante: momento de manter a calma mesmo ouvindo palavras que ferem, sem se estressar e muitas vezes a base de calmante e, por fim, o depois: momento de ir pra casa sem deixar que as más experiências vivenciadas no atendimento interfira no humor, sono e AVD's em geral.

Em consonância a isso, os resultados obtidos na pesquisa apontam para afirmação de que os fatores emocionais podem sim influenciar consideravelmente na produtividade da jornada de trabalho, já que as competências e funções do callcenter solicitam dos teleoperadores sentidos psicofisiológicos, sendo capaz de provocar reações mórbidas, tal fato é provocado desde os estresses internos da empresa, até às más vivências nos atendimentos, momento em que a função é desempenhada. Isso contribui para o aumento na incidência dos registros de cansaço mental, tristeza e impotência para realizar os afazeres laborais (ASSUNÇÃO, 2006).

Um estudo realizado por Dosea e Oliveira (2016), feito com indivíduos diagnosticados com Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), revelou que, além dos fatores emocionais, a dor interfere significativamente no rendimento no trabalho, apesar disso, mesmo que se sintam limitados fisicamente, exercem esforços para que tais limitações não impeçam sua rotina de trabalho e, em muitos momentos sofrem assédio moral para a realização de atividades na qual sentem dificuldade em decorrência do distúrbio, sob pena de emprego.

De acordo com os resultados obtidos, pelo menos 15,7% dos funcionários participantes da pesquisa que atuam como atendentes de telemarketing responderam que já precisaram ser

afastados do trabalho em decorrência de algum distúrbio psicológico, fato que poderia ser evitado se as empresas de callcenter adotassem estratégias de motivação, realocação e medidas preventivas para com os funcionários, o que custaria menos para às empresas quando comparado a elevados índices de afastamento do trabalho. Conforme Gaulejac (2017), no ramo empresarial os seres humanos são instrumentalizados de modo a estarem sempre à disposição do negócio com total dedicação e, serão vistos até o momento que forem sinônimo de produtividade, a partir do momento que não estiverem produzindo em alto nível, não haverá espaço para eles.

Em alinhamento ao que a maioria dos usuários de Callcenters responderam sobre o trabalho no teleatendimento ser mais tranquilo, por dispor de tecnologias, e o contato com o consumidor ser feito à distância, segundo Cordeiro (2019), trata-se de um trabalho difícil e delicado, já que envolve um contexto social e de mediação, havendo interação com diferentes sujeitos, de diferentes personalidades, com o intuito de resolver necessidades distintas, sendo assim considerado um trabalho de natureza extremamente complexa.

Os principais sintomas que acometem o atendente de telemarketing em sua rotina de trabalho, ficou evidenciado que 33 (64,7%) dos participantes, que o sintoma e/ou doença psicológica mais recorrente em sua jornada de trabalho é a Ansiedade, confirmando os dados da pesquisa realizada por Cavaignac (2011), em que ao analisar um ambiente de trabalho específico, as doenças psíquicas mais citadas pelos participantes foram: ansiedade, depressão e síndrome do pânico.

Dos voluntários da pesquisa, 28 (54,9%) dos participantes responderam que sim, existe uma dificuldade pela busca de tratamento quando a saúde não se encontra íntegra. Dentre as dificuldades destacadas no questionário: falta de tempo, dificuldade financeira, falta de apoio familiar, falta de acesso à informação e estou em tratamento/já fui tratado(a), a opção mais citada foi falta de tempo, com 49% de respostas. Esse resultado concorda com o pensamento de Fernandes e Abreu (2017), que trazem à tona relatos de trabalhadores que evidenciaram as dificuldades enfrentadas em sua rotina de trabalho. Os funcionários sentem medo de faltar ao trabalho para resolver algum problema de saúde ou de familiar e acabar sem emprego. Do funcionário, só esperam que cumpram com as obrigações sem esperar empatia em troca.

Foi observado predomínio de mulheres solteiras (71,2%) em relação ao tempo de trabalho superior a 1 ano, no ramo de telemarketing, evidenciando preferência por pessoas solteiras que não tenham outros vínculos de prioridade como o de constituir família. No caso das mulheres, segundo Proni e Proni (2018), apesar das mulheres estarem conseguindo aumentar sua participação nos empregos formais, a segregação de oportunidade ainda é

evidente, uma vez que as empresas tem receio de contratar mulheres pela possibilidade de maternidade, o que eventualmente pode trazer despesas para a organização de trabalho. Por esse motivo as empresas tem dado preferência à contratação de pessoas solteiras.

Apenas 10 (19,6%) dos participantes alegaram ter sido afastados do trabalho em decorrência de algum distúrbio psicológico. Essa baixa incidência no que se refere as desordens psicológicas não condiz com os resultados de Finsher e Junior (2015), que realizaram estudo transversal analisando dados da agência da Previdência Social (APS), Instituto Social do Seguro Social (INSS) da região de São Paulo. Foi visto que dentre os usuários em afastamento, mais de 50% sofriam de problemas psicológicos, 40,4% decorria de quadros depressivos, seguido de quadros de ansiedade (19,8%).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados obtidos através do estudo, verificou-se prevalência dos Distúrbios Osteomusculares (DORT) na população feminina, onde a escoliose foi a desordem mais citada pelos voluntários e, o sintoma de dor e cansaço intenso são os mais se fazem presentes na rotina de trabalho. Além disso, foi possível observar que o aumento da dor e o aparecimentos de DOM nos atendentes de telemarketing, tiveram incidência aumentada após o primeiro ano de trabalho no ramo.

Com isso, faz-se necessário atualização da literatura a respeito das fragilidades da saúde do atendente de telemarketing, que envolvam as questões físicas e psicológicas, bem como a importância da inserção do fisioterapeuta nestes ambientes, contribuindo através de estratégias que visem a educação em saúde e prevenção de acometimentos de distúrbios osteomusculares nesses profissionais.

REFERÊNCIAS

- ALENCAR, M. C. B; NOBRE, T. L. Adoecimento e o sofrimento de trabalhadores acometidos por LER/DORT. **Revista de Psicologia**, v.8, n. 2, p. 8-18, 2017
- ASSUNÇÃO, A; SILVA, A et al. **Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil**. P. 4-5. São Paulo. 2006.
- ASSUNÇÃO, A; ABREU, M. Fatores associados a distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho autorreferidos em adultos brasileiros. **Revista de saúde pública**. P. 8-9. Minas Gerais. 2017.
- ANTUNES, R.; PRAUN, L. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015.
- BRASIL Resolução COFFITO Nº 465, de 20 de maio de 2016. **Dispõe sobre disciplina a Especialidade Profissional de Fisioterapia do Trabalho e dá outras providências**. Diário Oficial da União, no dia 25 de maio de 2016.
- BRASIL. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. **Dispõe sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos**. Diário Oficial da União. 12 de dezembro de 2012.
- BRASIL. Resolução COFFITO Nº 182, de 22 de setembro de 1978. **Dispõe sobre código de ética e de conduta do Fisioterapia e Terapeuta Ocupacional**. Diário Oficial da União. 22 de setembro de 1978.
- BRENDBEKKEN, R. et al. Return to work in patients with chronic musculoskeletal pain: multidisciplinary intervention versus brief intervention: a randomized clinical trial. **Journal of Occupational Rehabilitation**, New York, v. 26, n. 2, p. 1-10, 2016.
- CORGOZINHO, M. BARBOSA, L et al. Dor e sofrimento na perspectiva do cuidado centrado no paciente. **Revista Bioética**. v. 28, n. 2 p. 2-3. Brasília.2020.
- CALIXTO, M. F; et al. Prevalência de sintomas osteomusculares e suas relações com o desempenho ocupacional entre professores do ensino médio público. **Revista Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v.23, n. 3, p. 533-542, 2015.
- CORDEIRO, B. K. **O trabalho em Call Center: A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade**. 2011. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Ciências Humanas e Filosofia, Universidade Federal Fluminense. Niterói: 115 f.
- DOURADO, A; SOUZA, P et al. O rompimento do trabalho por doença e o enfrentamento da nova realidade. **Periódicos eletrônicos em psicologia**. V. 24, n.2 P. 14-16. São Paulo. 2021.

DRUCK, G.; ANTUNES, R. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra, **O Social em Questão**, v.18, n.34, p.19-40, 2015.

DUTRA, R. Q. **Do outro lado da linha: poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 1 ed., São Paulo, 2014.

DOSEA, G; et al. Percepção da qualidade de vida em portadores de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho. **Ciência, cuidado e saúde**. v.15, n.3, p.6-7, 2016.

EDINGTON, D.W.; PITTS, J.S. Shared values, shared results: Positive organizational health as a win-win philosophy. **Edington and Jennifer S**. v.1, n.1 p.1-13. 2016.

FERREIRA, K; SANTOS, A. Os benefícios da ginástica laboral e os motivos da não implantação. **Revista Educação Física**. V. 2, n. 2, p. 2-7, 2013.

FERNANDES, M; SILVA, D et al. **Mental illness and its relationship with work: a study of workers with mental disorders**. P. 8-9. Teresina, 2017.

GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª edição. São Paulo: Atlas 2014.

JARDIM, M; LONGHINI, T. Postural and job analysis of a call center service. **Revista latino-americanade de inovações e engenharia de produção**. v.9 , n. 5, p. 15-17. Valadares, 2021.

LOPES, E; NOGUEIRA, J; MARTINEZ, L. **Influência da ginástica laboram em funconários que trabalham com telemarketing**. P. 8-10. Buenos Aires, 2008.

MELO, B.; SOUZA, A et al. **Atuação do fisioterapeuta nos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador: indicadores das notificações dos Dort**. P. 1-7. Bahia, 2017.

MARIA, A.; HENRIQUE, T. et al. **Mudança na biomecânica da postura sentada afeta a função pulmonar**. P. 1-10. São Paulo, 2019.

MERLO, A. R. C. et al. O trabalho e a saúde dos oficiais de Justiça Federal de Porto Alegre. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 101-113, 2012.

MINAYO, M.C.S. **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 1ª edição. Brasil: Vozes, 2016, p. 95.

MORAES, A; OLIVEIRA,R. A reconfiguração espacial do segmento call center no brasil vista a partir da instalação de centrais de tele atividades na paraíba. **Revista brasileira de estudos urbanos e regionais**. v. 21, n. 2, p 1-2, 2019.

MORAES, W.; NEVES, L.; ALCÂNTARA, R. Musculoskeletal symptoms and presentism among professionals of public health management of Belém-PA, Brazil. **ABCS HEALTH SCIENCES**. P. 1-7. Belém-PA.

OLIVEIRA, S.; BRITO, J. **A dimensão gestonária do trabalho e o debate de normas e valores no teleatendimento.** p. 2-5. Rio de Janeiro, 2011.

OLIVEIRA, E. et al. **Osteomioarticular symptoms in military fire fighters of the Federal District.** P. 1-5. Brasília, 2019.

OGATA, A.J.N. Promoção da saúde no ambiente de trabalho. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho.** V.16, n.1 suppl1. p.1-10. 2018.

PRONI, T; PRONI, M. **Discriminação de gênero em grandes empresas no Brasil.** p. 13-13. Florianópolis, 2018

PRONK, N.P. Integrated worker health protection and promotion programs: overview and perspectives on health and economic outcomes. **Journal of Occupational and Environmental Medicine.** 2013;55(12):S30.

PANDOLPHI, J; COSTA, I et al. Analysis WMSD notified in the state of Rio Grande do Norte: 2010-2014. **Revista ciência plural.** V.2, n. 3, p. 3-4. Natal, 2016.

PAULA, C.; BARACHO, M. Afastamento do trabalho e os percursos terapêuticos de trabalhadores acometidos por LER/Dort. **Saúde em debate.** p. 1-12. Rio de Janeiro. 2018.

RODRIGUES, C; FREITAS, R et al. **Absenteísmo-doença segundo autorrelato de servidores públicos municipais em Belo Horizonte.** p. 7-12. Rio de Janeiro. 2013.

SANTOS, C et al. Mudança de hábitos de trabalhadores participantes de um programa de ginástica laboral. **Revista brasileira de medicina do trabalho.** v. 8, n. 1, p 1-3, 2020.

SILVA, S.; SOARES, R. Distúrbios osteomusculares e ações para reduzir a ocorrência em trabalhadores de enfermagem. **Revista Enfermagem UERJ.** v. 28, n 8, p.2-4. Rio de Janeiro, 2020.

VIEGAS, L.R.T.; ALMEIDA, M.M.C. Perfil epidemiológico dos casos de LER/DORT entre trabalhadores da indústria no Brasil no período de 2007 a 2013. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.** v.41, n.1, p.1-10. 2016.

VIEIRA, A.; NOGUEIRA, J. O Call Center e sua diversidade no Brasil. **Repositório Centro Universitário de João Pessoa.** p. 1-15. João Pessoa. 2019.

VASCONCELOS, K; ESTER, A et al. **A desmotivação e a causa da rotatividade dos colaboradores.** p. 7-8. Guarulhos. 2015.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado(a) Senhor(a), estamos convidando lhe convidando a participar do projeto de pesquisa intitulada **“A INCIDÊNCIA DOS DISTÚBIOS OSTEMUSCULARES NO AMBIENTE DE TRABALHO: ANÁLISE REALIZADA COM ATENDENTES DE TELEMARKETING NO MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN”**, desenvolvido pelo Discente: Enio Kaundson Fausto Soares, do curso de Fisioterapia da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró (FACENE), sob orientação da **Professora Especialista Elanny Mirelle da Costa**. Destacamos que sua participação nesta pesquisa será de forma voluntária, em que você possuirá total liberdade para decidir participar do estudo, bem como retirar-se a qualquer momento sem prejuízos ao senhor(a) de qualquer natureza. O objetivo geral desta pesquisa é identificar os principais Distúbios Osteo Musculares (DOM's) e os sintomas que acometem os atendentes de telemarketing no município de Mossoró/RN; Além disso, possui como objetivos específicos, Compreender as relações entre a atividade laboral e o agravamento dos casos de DORT; Descrever as dificuldades do operador de telemarketing durante a jornada de trabalho; Verificar ligação entre a atividade laboral e o agravamento do distúrbio; Aplicar um questionário com módulo sociodemográfico e relacionado a tematica sobre DOM no Call center.

Para tanto, o preenchimento do formulário que se dará por meio de uma opção entre “CONCORDO e desejo participar e “NÃO CONCORDO em participar da pesquisa" na plataforma Google Forms, assim que selecionar primeira opção, o participante seguirá para o preenchimento do formulário eletrônico logo em seguida. você poderá responder o questionário online, em que terá perguntas abertas e fechadas para se obter as informações necessárias, composto por perguntas sociodemográficas, relacionados a temática, características sobre os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) e nível de dor no ambiente de trabalho.

O presente estudo apresenta riscos de ordem subjetiva, podendo haver alterações de humor provocadas pela evocação de memórias ou por reforços de determinadas condições físicas, psicológica, restritiva ou incapacitante, causando intimidação ao responder algumas das perguntas que possam remeter às experiências com o teletendimento, também apresenta risco específico do ambiente virtual, ja que existe a possibilidade de perda dos dados coletados caso o equipamento em que são armazenados os arquivos venham ser danificado. Para minimizar esses riscos, o formulário será autoaplicável, possuindo tolerância de 1 a 2 dias para responder sem que haja interrupção do pesquisador, tendo em vista que os dados serão

coletados virtualmente. Além disso, será assegurado ao participante da pesquisa o sigilo total das informações fornecidas através do armazenamento adequado das informações em dispositivo eletrônico que não permita a manutenção dos dados em ambiente compartilhado, bem como a codificação destes documentos.

O principal benefício da participação dos pesquisados, será obtenção de conhecimento acerca dos riscos e doenças ocupacionais, educação em saúde que se dará através da entrega de uma cartilha em PDF que será produzida pelo pesquisador responsável de forma gratuita. A mesma abordará assuntos a respeito da reeducação postural e profilaxia das DORT no ambiente de trabalho, em que alertará aos operadores de telemarketing sobre as repercussões à saúde que podem ser causadas pela má postura e entre outros fatores que poderão impactar na qualidade de vida e rentabilidade na organização.

Logo, através da sua participação, será possível contribuir por meio do conhecimento das informações relacionadas ao subsidio para uma melhor compreensão da temática, servindo de referência para estudantes e profissionais da área de fisioterapia e afins. Para tanto, as contribuições para o pesquisador, desencadeará desenvolvimento de uma análise crítica da questão de pesquisa.

Como benefício social, há a possibilidade de socializar os resultados como informação referente ao período de pandemia no ambiente de trabalho e suas diversas repercussões na vida e no cotidiano da comunidade em geral. Você não terá qualquer tipo de despesa por participar desta pesquisa, como também não receberá remuneração por sua participação. Informamos ainda que os resultados deste estudo poderão ser apresentados em eventos da área de saúde, publicados em revista científica nacional e/ou internacional, bem como apresentados nas instituições dos participantes, assegurando o acesso aos resultados da pesquisa, preservando o sigilo e respeito aos pesquisados, garantindo que, em nenhuma circunstância, os entrevistados tenham sua identidade revelada.

Se todas as suas dúvidas foram esclarecidas, pedimos o seu consentimento para incluir o(a) senhor(a) como participante da pesquisa por meio da. Se tiver qualquer dúvida sobre o estudo, durante o preenchimento do formulário eletrônico da pesquisa o(a) senhor(a) pode entrar em contato com o pesquisador responsável pela condução da pesquisa.

Portanto, necessite qualquer esclarecimento adicional, ou diante de qualquer dúvida, você poderá solicitar informações ao pesquisador responsável¹. Também poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE.

Declaro que após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido, que

me foi explicado, aceito participar voluntariamente do presente Protocolo de Pesquisa.

Mossoró, ____/____/____

Assinatura do pesquisador responsável

- CONCORDO e aceito participar da pesquisa**
- NÃO CONCORDO em participar da pesquisa**

¹Pesquisador Responsável: Endereço Rua professor Manoel João, 315 – Doze Anos, Mossoró - RN, 59603-370, +55 (84) 9 9474-6311 e-mail kauandson15@gmail.com

²Comitê de Ética em Pesquisa (CEP): O Comitê de Ética, de acordo com a Resolução CNS nº 466/2012, é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo e educativo, criado para defender os direitos dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro dos padrões éticos. CEP FACENE/FAMENE - Av. Frei Galvão, 12 – Bairro Gramame - João Pessoa - Paraíba – Brasil, CEP: 58.067-695. Fone: +55 (83) 2106-4790. Horário de atendimento (Segunda à Sexta das 08h às 17h). E- mail: cep@facene.com

I – MÓDULO SOCIODEMOGRÁFICO

1. Sexo

 Masculino Feminino

2. Idade: _____

3. Etnia

 Pardo Branco Preto Amarelo Sem declaração

4. Escolaridade

 Ensino fundamental incompleto Fundamental I completo/Fundamental II incompleto Fundamental II completo/Médio completo Médio completo/Superior incompleto Superior completo/Mestrado/Doutorado

5. Atividade laboral

 Terceirizada Servidor público Setor Privada

6. Estado Civil

 Casado(a) Solteiro(a) Divorciado(a) Viúvo(a)

7. A quando tempo trabalha com Call Center?

 Pelo menos 6 meses. Pelo menos 1 ano. Entre 1 e 2 anos.**II – MÓDULO RELACIONADO A TEMÁTICA**

7. Possui diagnóstico clínico de alguma doença ocupacional?

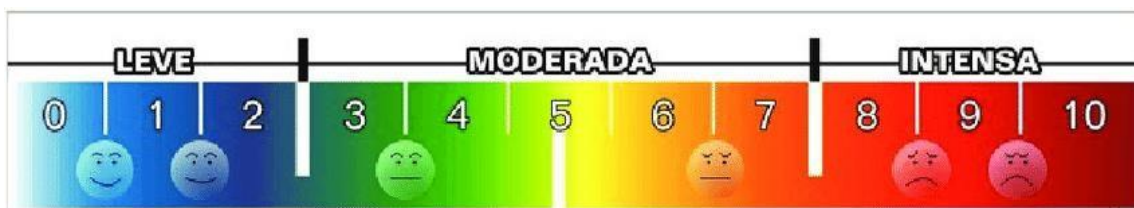
 Sim, possuo. Não, não possuo.

8. Possui algum dos distúrbios destacadas abaixo?

 Tendinite Bursite Tenossinovite Escoliose Hérnia de disco Não possuo

- Outras_____
- 9. Quando começou a trabalhar como atendente de telemarketing, já possui algum dos distúrbios destacados na pergunta anterior?
 - Sim, já possuía
 - Não, não possuía
- 10. Em algum momento já deixou de realizar atividades do seu dia a dia devido os desconfortos deixados pela sua jornada de trabalho?
 - Nunca
 - Sempre
 - Às vezes
- 11. Na empresa em que você trabalha existe algum profissional que atua na ergonomia adequada de equipamentos para os funcionários?
 - Sim
 - Não
 - Não sei
- 12. Já precisou faltar ao trabalho em decorrência de desconfortos físicos causados pelo próprio ambiente?
 - 1 vez a cada 2 meses
 - 1 vez por mês
 - 1 vez por semana
- 13. O que mais te causa desconforto durante a jornada de trabalho?
 - Cadeira com altura inadequada
 - Altura da mesa inadequada
 - Uso exacerbado do teclado e mouse
 - Permanecer sentado por tempo prolongado
 - Outros_____
- 14. Suas principais queixas geralmente são nos:
 - Membros superiores: Ombro, braço, cotovelo, antebraço e mão
 - Membros inferiores: Coxa, quadril, joelho, perna, tornozelo e pé
 - Coluna: Região cervical, torácica ou lombar
- 15. Selecione o sintoma que mais te incomoda durante ou após a jornada de trabalho.
 - Dor

- Dormência
 - Inchaço
 - Redução da força
 - Limitação do movimento
 - Dor de cabeça
 - Cansaço intenso
 - Nenhum
16. Existe alguma dificuldade pela busca de um tratamento?
- Não
 - Sim
17. Qual motivo te leva a não buscar um tratamento?
- 01 Falta de tempo
 - 02 Dificuldade financeira
 - 03 Apoio familiar
 - 04 Falta de acesso à informação
 - 05 Estou em tratamento/Já fui tratado(a)
18. Como você classifica sua postura durante o período de trabalho?
- Ruim
 - Péssimo
 - Regular
 - Boa
 - Muito boa
19. De acordo com a Escala Visual Analógica (EVA), caracterize o seu nível de dor mais frequente ao fim da jornada de trabalho.



- Leve - 0 a 2
- Moderada - 3 a 7
- Intensa – 8 a 10

III – MÓDULO RELACIONADO AS QUEIXAS PSICOLÓGICAS

20. Em sua opinião, fatores emocionais contribuem para uma jornada de trabalho mais produtiva?

- Nada
- Pouco
- Mais ou menos
- Bastante

21. Possui alguma doença psicológica diagnosticada?

- Não
- Sim

22. Possui alguma das doenças destacadas abaixo?

- Depressão
- Ansiedade
- Síndrome de Burnout
- Síndrome do pânico
- Nenhuma

23. Já precisou ser afastado(a) do trabalho em decorrência de algum distúrbio psicológico?

- Não
- Sim

24. Em sua opinião, os fatores emocionais impactam na organização e concentração no trabalho?

- Nada
- Pouco
- Mais ou menos
- Bastante

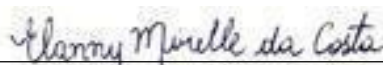
25. Já que o Call Center usufrui das mais variadas tecnologias, e o contato com o consumidor é feito à distância, isso é sinônimo de um trabalho mais tranquilo?

- Sim
- Não

Declaro que conheço e cumprirei as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 466/2012, suas Complementares e a Resolução 599/2018 CFN em todas as fases da pesquisa Intitulada “INCIDÊNCIA DOS DISTÚBIOS OSTEOMUSCULARES E SUA SINTOMATOLOGIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: ANÁLISE REALIZADA COM ATENDENTES DE TELEMARKETING NO MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN”.

Comprometo-me submeter o protocolo à PLATBR, devidamente instruído ao CEP, aguardando o pronunciamento deste, antes de iniciar a pesquisa, a utilizar os dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e que os resultados desta investigação serão tornados públicos tão logo sejam consistentes, sendo estes favoráveis ou não, e que será enviado o Relatório Final pela PLATBR, Via notificação ao Comitê de Ética em Pesquisa FACENE/FAMENE até o dia, mês e ano, como previsto no cronograma de execução. Em caso de alteração do conteúdo do projeto (número de sujeitos de pesquisa, objetivos, título, etc.) comprometo comunicar o ocorrido em tempo real, através da PLABR, via emenda. Declaro encaminhar os resultados da pesquisa para publicação com os devidos créditos aos pesquisadores associados integrante do projeto, como também, estudo serão divulgados aos Participante da Pesquisa, como preconiza a Resolução 466/2012 MS/CNS e a Norma Operacional Nº 001/2013 MS/CNS. Estou ciente das penalidades que poderei sofrer caso infrinja qualquer um dos itens da referida, e por meio da Resolução do Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional – COFFITO nº 182, de 22 de setembro de 1978, o pesquisador terá que ser fiel aos princípios da moral e da ética, respeitando as condições das normas ético-legais dos pesquisados envolvidos durante a coleta e análise de dados em ambiente virtual. Bem como disponibilizar, posteriormente, a critério do autor, os resultados à comunidade científica e à sociedade

Mossoró, ____ de _____ de _____.



Assinatura do pesquisador responsável

ANEXO A – APROVAÇÃO PELO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

ESCOLA DE ENFERMAGEM
NOVA ESPERANÇA LTDA

**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: INCIDÊNCIA DOS DISTÚBIOS OSTEO MUSCULARES E SUA SINTOMATOLOGIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: ANÁLISE REALIZADA COM ATENDENTES DE TELEMARKETING NO MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN

Pesquisador: ELANNY MIRELLE DA COSTA

Área Temática:

Versão: 4

CAAE: 55791822.4.0000.5179

Instituição Proponente: ESCOLA DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANCA LTDA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: ~~5.335.548~~

Apresentação do Projeto:

Protocolo N° 24/2022. Projeto de pesquisa para Trabalho de Conclusão de Curso Bacharelado em Fisioterapia da Faculdade Nova Esperança de Mossoró(FACENE/RN).

O presente projeto trata-se de um estudo transversal, do tipo descritivo e quantitativo realizado com atendentes de telemarketing de empresas de Call-Center no Município de Mossoró/RN, por meio de

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O projeto se apresenta bem estruturado e coerente cientificamente (Baseado na ABNT/NBR 15287(norma para elaboração de projeto),mostrando relevância para a pesquisa, visto que devido a existência de poucas evidências científica na articulação da DORT como nexos causal e adoecimento em operadores de telemarketing, essa pesquisa irá contribuir de forma positiva no que se refere aos aspectos científicos, tendo em vista que trará subsídios para outros estudos e poderá ser utilizada como fonte de informações. Além de também evidenciar os aspectos sociais e repercussões que o acometimento da DORT pode provocar na rotina de cada indivíduo, referente aos fenômenos biopsicossociais provocados pela jornada de trabalho. Espera-se que esse trabalho de conclusão de curso (TCC) seja capaz de colaborar para uma melhor qualidade de vida no que tange os aspectos de prevenção, recuperação e promoção da saúde por meio da convivência dos atendentes de telemarketing no setor de Call-Center, bem como identificar a incidência de uma dor específica que mais acomete os atendentes de telemarketing, além de evidenciar a principais dificuldades desse tipo de trabalho e os fatores que mais predis põe as DORT, conseguindo propor futuras condutas de reabilitação direcionadas.

O(A) pesquisador(a) responsável atendeu todas as solicitações de alteração apontadas no Parecer Consubstanciado número:5.309.784, Relatoria:24/03/2022.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Considerando que os termos apresentados em anexos na Plataforma Brasil pela pesquisadora principal estão em conformidade com a Res. 466/2012 CNS e o protocolo deste CEP. Os ajustes documentais foram acatados, conforme indicado no Parecer de Número 5.309.784, Relatoria:

Endereço: Avenida Frei Galvão, 12	CEP: 58.067-695
Bairro: Gramame	Município: JOAO PESSOA
UF: PB	E-mail: cep@facene.com.br
Telefone: (83)2106-4790	Fax: (83)2106-4777

ESCOLA DE ENFERMAGEM
NOVA ESPERANÇA LTDA



Continuação do Parecer: 5.335.548

Folha de Rosto	folha_De_Rosto.pdf	21/01/2022 22:46:27	ENIO KAUNDSON FAUSTO SOARES	Aceito
----------------	--------------------	------------------------	--------------------------------	--------

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 06 de Abril de 2022

Assinado por:
Renato Lima Dantas
(Coordenador(a))

ANEXO B - ESCALA VISUAL ANALÓGICA (EVA)

