

A importância das pausas no ambiente laboral como prevenção da lombalgia e cervicalgia em atendentes de telemarketing: uma revisão narrativa

The importance of breaks in the work environment as a prevention of lumbalgia and cervicalgia in telemarketing attendants: a narrative review

La importancia de los descansos en el ambiente laboral como prevención de lumbalgia y cervicalgia en auxiliares de telemarketing: una revisión narrativa

Recebido: 04/04/2022 | Revisado: 12/04/2022 | Aceito: 20/04/2022 | Publicado: 24/04/2022

Karina Araujo Andrade

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9753-3772>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

E-mail: karinandrade@gmail.com

Clésia Oliveira Pachú

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7356-6297>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

E-mail: circularsaude.uepb@gmail.com

Resumo

Objetivou-se analisar os benefícios que as pausas podem proporcionar aos atendentes de telemarketing como meio de prevenção a cervicalgia e lombalgia. Quanto ao percurso metodológico, a pesquisa seguiu os princípios adequados à revisão narrativa sem definir uma metodologia sistemática e replicável em nível de reprodução de dados e resultados quantitativos para questões específicas. Atestou-se que o mau uso de equipamento de trabalho, associado a posturas laborais inadequadas e desorganização de tarefas apresentaram a existência de risco ergonômico ao trabalhador, sendo possível a ocorrência de agravos a saúde física, bem como pequenos intervalos de descanso podem ser decisivos na qualidade de vida dos trabalhadores. Considera-se como propostas de pesquisas futuras, estudos que realizem análise com a aplicação das pausas no ambiente de trabalho dos atendentes telefônicos, de maneira que seja aplicada de maneira ergonômica no ambiente e dentro da realidade de determinado âmbito.

Palavras-chave: Saúde do trabalhador; Promoção da saúde; Doenças profissionais.

Abstract

The objective was to analyze the benefits that breaks can provide to telemarketers as a means of preventing neck pain and low back pain. As for the methodological approach, the research followed the principles suitable for narrative review without defining a systematic and replicable methodology at the level of data reproduction and quantitative results for specific questions. It was attested that the misuse of work equipment, associated with inadequate working postures and disorganization of tasks presented the existence of ergonomic risk to the worker, being possible the occurrence of damages to physical health, as well as small rest intervals can be decisive in the workers' quality of life. It is considered as future research proposals, studies that carry out analysis with the application of breaks in the work environment of telephone attendants, so that it is applied in an ergonomic way in the environment and within the reality of a certain scope.

Keywords: Occupational health; Health promotion; Professional diseases.

Resumen

El objetivo fue analizar los beneficios que los descansos pueden brindar a los teleoperadores como medio de prevención del dolor de cuello y lumbalgia. En cuanto al enfoque metodológico, la investigación siguió los principios propios de la revisión narrativa sin definir una metodología sistemática y replicable a nivel de reproducción de datos y resultados cuantitativos para preguntas específicas. Se constató que el mal uso de los equipos de trabajo, asociado a posturas de trabajo inadecuadas y desorganización de las tareas presenta la existencia de riesgo ergonómico para el trabajador, siendo posible la ocurrencia de daños a la salud física, así como pequeños intervalos de descanso pueden ser determinantes en la calidad de vida de los trabajadores. Se considera como futuras propuestas de investigación, estudios que realicen análisis con la aplicación de descansos en el ambiente de trabajo de los telefonistas, para que se aplique de manera ergonómica en el ambiente y dentro de la realidad de un determinado ámbito.

Palabras clave: Salud ocupacional; Promoción de la salud; Enfermedades profesionales.

1. Introdução

O trabalho é considerado de forma central na vida cotidiana dos indivíduos, e as transformações que o ‘mundo do trabalho’ sofre ao longo dos tempos, juntamente com as mudanças conjunturais e avanços tecnológicos, observando dessa forma que o campo de saúde também é reflexo desse contexto, principalmente devido ao papel para o controle da força de trabalho (Mendes et al, 2017). E com avanços e mudanças acontece também mudanças no ambiente de trabalho, dentro dessas mudanças pontos negativos, como maior sobrecarga, esses resultados negativos são resultados de intensificação do trabalho e o contexto trabalho-ambiente e adoecimento-trabalho estão em alta quando o assunto é saúde e trabalho (Neves et al, 2018).

Em um estudo que foi realizado em um hospital localizado em Minas Gerais constatou que ‘a sobrecarga, o estresse, o acúmulo de atividades, o plantão, os relacionamentos entre equipe, o perfil e a demanda do paciente levam ao adoecimento e afastamento do trabalho’ (Luzia, et al., 2021, p. 16254). Evidenciando assim, que em diferentes ambientes de trabalhos acontece a sobrecarga desencadeando assim o adoecimento. Em um estudo realizado por Costa em 2020 os principais benefícios da pausa, o alívio do estresse, o aumento da concentração e criatividade, além de proporcionar descanso para o cérebro (Costa, 2020). Um benefício bem pontual que é muito importante ressaltar é que a pausa pode influenciar na longevidade do trabalhador (Diniz et al, 2020).

O telemarketing ou teleatendimento surgiu na década de 1980, teve uma maior evolução na década de 1990 e 2000 com a chegada da internet, pois a internet causou maior crescimento desse ambiente de trabalho, e com os desenvolvimento da internet alguns trabalhos estão mais esquecidos e o teleatendimento está cada vez mais ganhando espaço (SAD et al, 2019). Os atendentes de telemarketing escutam diariamente reclamações, dúvidas, entre diversos pontos, onde muitas vezes quem realiza a ligação traz relatos com ira e mal humor, trazem para a ligação como se os atendentes fossem os causadores, o que pode causar um estresse ao atendente e sobrecarga (Honorato & Oliveira, 2020). Diante desse novo cenário implementado para amplos serviços através do aparelho telefônico, é importante analisar o ambiente de trabalho dos telefonistas juntamente com os ajustes ergonômicos para evitar futuras doenças causadas pelo trabalho, como a cervicalgia e lombalgia.

Nesse sentido, mediante a repercussão dos danos provenientes do contexto de trabalho presencial e home office, este artigo tem como objetivo analisar os benefícios que as pausas podem proporcionar aos atendentes de telemarketing como meio de prevenção a cervicalgia e lombalgia. Para isso, a pesquisa foi realizada dentro dos critérios da revisão narrativa, proveniente de uma análise ampla da literatura sem definir uma metodologia sistemática e replicável em nível de reprodução de dados e resultados quantitativos para questões específicas. Dessa forma, acredita-se que o saber procedente do presente estudo pode suscitar o embasamento de novas pesquisas no âmbito da saúde do trabalhador.

2. Metodologia

A pesquisa seguiu os princípios adequados à revisão narrativa sem definir uma metodologia sistemática e replicável em nível de reprodução de dados e resultados quantitativos para questões específicas.

3. Resultados e Discussão

A ergonomia para o ambiente laboral

Dentro do ambiente deve-se ter o ambiente organizacional o qual proporciona melhor qualidade de vida para o trabalhador, para que as atividades sejam desenvolvidas de maneira que não afete a saúde do trabalhador, possibilitando melhora na qualidade de vida, sendo necessário técnicas ergonômicas para adequação das atividades laborais. Sendo assim, a Norma Regulamentadora 17 - NR17 prevê a realização de análises ergonômicas, com projetos de iluminação, conscientização postural, entre outros. A NR-17 leva em consideração os aspectos gerais; transporte e descarga de materiais; equipamentos; condições

ambientais; organização de trabalho, de maneira que sejam estabelecidos parâmetros para adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores (Ferling, 2015).

A ergonomia aplicada para melhorar a qualidade de vida busca de certa forma compensar os desgastes que os trabalhadores estão expostos, através de dados coletados e de maneira pontual é definido os ajustes necessários, o ponto de partida é um diagnóstico macroergonômico, é realizado a análise da atividade de trabalhadores, com planejamento e de maneira criteriosa de modo que seja aprofundada a investigação e implementado para todos os servidores, é realizado um mapeamento, promovendo de certa forma a melhora na qualidade de vida do trabalhador (Ferreira, 2015).

Cervicalgia e Lombalgia no trabalhador

Dentro dos distúrbios osteomusculares relacionadas ao trabalho (DORT), a lombalgia que é uma afecção da coluna, está entre a condição clínica que mais afeta de forma negativa o trabalhador, o que pode vir a incomodar ao ponto de não conseguir dar continuidade ao dia de trabalho, que pode ser decorrente a diversos fatores. Visto que o trabalhador que trabalha sentado, que fica na mesma posição e não é necessário movimentação do trabalhador o que pode ser considerado prejudicial a sua saúde, o que pode ocorrer agravos e conseqüentemente uma DORT como a lombalgia, pois dentro de suas causas tem as posturas inadequadas o que pode ser claramente desenvolvido por um trabalhador que passa muito tempo sentado o que pode desencadear vícios posturais errados, o que pode causar a lombalgia ainda é a concentração de estresse, entre outros (Poletto, 2002). E sendo a lombalgia a dor que ocorre na coluna vertebral lombar a posição sentada pode se tornar desconfortável se permanecer por longo período, além de gerar tensão e espasmos musculares (Oliveira et al, 2021).

Outra afecção é a cervicalgia, a cervical é composta por sete vértebras, possuem um corpo vertebral menor, face superior côncava e a inferior convexa, a cervical pode realizar movimentos tais como rotação, flexão, extensão e inclinação lateral da cabeça (Sato, 2019). Por realizar esses movimentos e diversas angulações é de certa forma mais suscetível a estresse biomecânico (Sousa, 2021). Visto que a cervicalgia pode ser considerada até como uma das principais causas de incapacidade de trabalho, o que merece uma certa atenção pelo governo, pois é uma condição clínica que existe meios da sintomatologia ser diminuída e até mesmo prevenida (Santos et al, 2021). E a predominância da dor cervical é alta, sendo considerada a segunda causa de dor na coluna, perdendo apenas para a dor lombar (Santos et al, 2017). A cervicalgia crônica é relatada como uma dor na posterior ou lateral do pescoço no segmento cervical C1-C7 (Silva, 2021).

Os atendentes estão expostos a essas condições podendo ainda desencadear problemas de saúde maiores, sendo uma outra causa também a empresa que não oferece corretamente equipamentos ergonômicos de trabalho, ao qual devem ser observadas todo o ambiente que o trabalhador é ali exposto, e elaborado e pensado meios que possam melhorar as condições de trabalho dos atendentes telefônicos, podendo minimizar os custos da empresa, tendo em vista que indenizações entre outros pontos não irá sair barato para empresa (Barbosa & Oliveira, 2021).

Uma forma de prevenção que as empresas podem adotar para evitar o desenvolvimento dessas doenças, que só crescem cada vez mais é a prevenção com organização de profissionais para trabalhar em conjunto para o maior controle do surgimento dessas condições clínicas, sendo um meio e caminho opcional que traz vários benefícios que é a ergonomia, pois será realizado prevenção através da ergonomia ou melhorias para que não aconteça agravos. E uma das medidas neste sentido são as pausas, e orientações. As pausas estão inteiramente ligadas à condição de trabalho, através da análise que será possível delimitar frequência e outros pontos (Poletto, 2002).

Pausas no ambiente laboral para teleatendimento

O programa tem como propósito melhorar a organização e conseqüentemente a saúde do trabalhador, um programa que é empregado após a avaliação e definição das características da empresa juntamente com as necessidades, como serão as

atividades, os revezamentos. (Santos & Melo, 2019). Segundo a Norma Regulamentadora 17 (NR17), no disposto do item 5.4 destaca que as empresas devem permitir as pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação, permitindo aos trabalhadores de maneira que ocorra a prevenção da sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, e ainda no disposto no subitem 5.4.5 onde deve ser garantido pausas no trabalho imediatamente após operação onde ocorreu ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que deve permitir ao operador se recuperar e socializar conflitos e dificuldades seja com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional capacitados para tal acolhimento, segundo a norma ainda garante micropausas para que se evitem carga vocal segundo o disposto no subitem 8.2.1 que promove a saúde vocal dos trabalhadores, com destaque para o ponto a, onde versa sobre modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador.

Em uma análise postural e de posto de trabalho de atendentes de um call center realizado por Jardim e Longhini (2021) ao qual foram coletados dados de um livro de registro de funcionários e também foram feitas observações da postura que os operadores realizam e foram registradas por registros fotográficos, ao qual foi observado que os funcionários ficam estáticos em cadeira inadequada, com posturas conseqüentemente inadequada e dessa forma foi observado a necessidade de mudanças futuras e realizada todas propostas de melhorias para aquele ambiente de trabalho, e para isso foi montado todas as propostas de melhoria de acordo com a inconformidade (Jardim & Longhini, 2021). E a cada análise realizada em diferentes ambientes de trabalho além dos ajustes, as pausas devem ser implantadas de acordo com as realidades das empresas, depois de ter sido feita efetiva avaliação, ou melhor uma avaliação ergonômica.

Em um estudo realizado por Honorato e Oliveira (2020) onde foi realizado a mensuração do nível de estresse ocupacional recebido por atendentes de telemarketing de um contact center, foi feito um levantamento e um estudo de caso de tal forma que medisse o nível de estresse de uma parte significativa da população trabalhadora de um contact center e foi com uma amostra de 188 atendentes de telemarketing localizadas em Mossoró e foi utilizada PSS10 para mensurar o nível de estresse ao qual foi concluído que existe uma fonte de estresse, e ainda traz como conclusão que o estresse ocupacional vem crescendo nas últimas décadas (Honorato & Oliveira, 2020). Para que seja adotado medidas capazes de proporcionar bem estar e reorganizar a fim de sanar os riscos ergonômicos dos atendentes de Telemarketing, bem estar pois os atendentes ficam expostos a diversas doenças ocupacionais, tais como depressão, estresse, além das doenças osteomusculares (Instituto Santa Catarina, 2020).

4. Considerações Finais

Uma limitação para esta pesquisa foi a dificuldade em contar com uma literatura atualizada sobre o tema, principalmente resgatar artigos específicos que dialogassem com os objetivos outrora mencionados, o que se fez necessário utilizar-se de teses e dissertações. Não foi possível observar estudos pontuais que tragam com uma pesquisa como consolidação e afirmação dos benefícios das pausas para esses trabalhadores, mas foi possível verificar que existe muita descrição de quão importante é, mas em falta de artigos mais fundos e dados.

Este artigo teve como objetivo analisar os benefícios que as pausas podem proporcionar aos atendentes de telemarketing como meio de prevenção a cervicalgia e lombalgia e em face dos argumentos apresentados foi alcançado. Além disso, o presente artigo foi capaz de apresentar concepções relevantes que possibilitem reflexões e subsídios para a fisioterapia e demais espaços nas temáticas relacionadas à saúde do trabalhador em seus diversos âmbitos.

Por fim, considera-se como propostas de pesquisas futuras, estudos que realizem análise com a aplicação das pausas no ambiente de trabalho dos atendentes telefônicos, de maneira que seja aplicada de maneira ergonômica no ambiente e dentro da realidade de determinado âmbito. Sendo necessário questionários para quantificar diante a opinião dos trabalhadores se houve

melhora, se houve alguma diferença após a realização da pausa, com descrição de frequência e tempo para maior confiabilidade da pesquisa.

Referências

- Barbosa, B. & Oliveira, F. (2021) Aspectos ergonômicos e percepção de trabalhadores de telemarketing com relação aos modelos home office e presencial durante a pandemia da covid-19. *Tcc (Curso de bacharelado em ciência e tecnologia)*, 14. <http://repositorio.ufersa.edu.br/handle/prefix/6886>.
- Costa, S. A. (2020) A pausa no trabalho dos operadores de caixa (checkout) de um hipermercado: em busca da qualidade de vida e do bem-estar ocupacional [n. d.] 2020. 82 f. Tese (Mestrado Profissional em Gestão de Serviços de Saúde) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Enfermagem. <http://hdl.handle.net/1843/33992>.
- Ferreira, M. C. (2015). Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). *Rev. bras. Saúde ocup*, 40, 131. <https://doi.org/10.1590/0303-7657000074413>.
- Ferling, F. F. (2015). Influência da ergonomia no desempenho no trabalho: reflexos das medidas de ergonomia adotadas na CETESB- Companhia ambiental do estado de São Paulo. Monografia (Curso de pós-graduação em engenharia de segurança do trabalho), 57p. <https://cetesb.sp.gov.br/escolasuperior/wp-content/uploads/sites/30/2016/06/Fabio-Ferreira-.pdf>.
- Instituto Santa Catarina. (2021) Riscos ergonômicos no Telemarketing: Quais e como prevenir? Santa Catarina, 9 nov. 2020. <https://www.institutosc.com.br/web/blog/riscos-ergonomicos-no-telemarketing:-quais-e-como-prevenir>.
- Jardim, M & Longhini, T. (2021) Análise postural e de posto de trabalho de atendentes de um call center. *Revista latino-americana de inovação e engenharia de produção*, 9;15: 155-173. <http://dx.doi.org/10.5380/relainep.v9i15.79952>.
- Luzia et al. (2021). Absenteísmo por motivo de doença: estudo de casos em unidades de terapia intensiva adulta e pediátrica de um hospital do Estado de Minas Gerais. *Brazilian Journal of Health Review, Curitiba*, 4(4): 16246-16257. <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/33703/pdf>.
- Mendes, Eliane de Assis et al. (2017). As condições de saúde dos trabalhadores a partir dos exames periódicos de saúde. *Saude debate*, 41(112): 142-154. <https://doi.org/10.1590/0103-1104201711212>.
- Norma Regulamentadora 17 (NR 17). Anexo ii, trabalho em teleatendimento/telemarketing (Aprovado pela Portaria SIT n.º 09/2007). https://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anexoII.htm.
- Neves, Robson da Fonseca et al. (2018). A ginástica laboral no Brasil entre os anos de 2006 e 2016: uma scoping review. *Revista brasileira de medicina do trabalho*, 16(1):15. <https://doi.org/10.5327/Z1679443520180078>.
- Honorato, A & Oliveira, A. (2020) Mensuração do nível de estresse ocupacional percebido por atendentes de telemarketing de um contact center. *Revista Gestão em Análise Journal of Management Analysis*, (3):192-206. <http://dx.doi.org/10.12662/2359-618xregea.v9i3.p192-206.2020>
- Diniz, Natália Ramos et al. (2020). Saúde Laboral: Um Olhar para a Longevidade Saudável do Trabalhador. Inclui biografia. *Brazilian journal of development*, 6(11). <https://doi.org/10.34117/bjdv6n11-580>.
- Oliveira, K. C. Martins de et al. (2021). Análise funcional de indivíduos com lombalgia ocupacional. *Research, Society and Development*, 10(14). <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i14.22027>.
- Poletto, Sandra Salet. (2002). Avaliação e implantação de programas de ginástica laboral, implicações metodológicas. Dissertação de Mestrado. <http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/Sandra%20Salet%20Poletto.pdf>.
- SAD, Christopher Ribeiro dos Santos Nasar et al. (2019). As repercussões da precarização do trabalho contemporâneo na saúde e na segurança dos trabalhadores(as) de telemarketing. *Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais - Trabalho, Questão Social e Serviço Social*, 16(1). <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/481/468>.
- Santos, G & Melo, F. (2019). A importância da ginástica laboral no ambiente de trabalho. *Braz Cuba Centro Universitário*, 8, 4(18). <https://revistas.brazcubas.br/index.php/dialogos/article/view/696>.
- Santos, L. C., et al. (2017) O uso da tens e do ultrassom para o alívio da cervicalgia: relato de caso. *Revista de trabalhos científicos- XVI Jornada de iniciação científica*, 16. <http://www.revista.universo.edu.br/index.php?journal=1reta2&page=article&op=view&path%5B%5D=6153&path%5B%5D=3206>.
- Santos, N. Q.dos et al. (2021). Protótipo de aplicativo em apoio a promoção da saúde de secretarias com cervicalgia: estudo piloto. *Congresso internacional de saúde*, 8. <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/conintsau/article/view/19567/18300>.
- Sato, M. I. et al. (2019). Cervicalgia entre estudantes de medicina: uma realidade multifatorial. *Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba*, 21, 2(56). <https://doi.org/10.23925/1984-4840.2019v21i2a3>.
- Silva, A. P. (2021). Dor crônica na coluna vertebral e variabilidade da frequência cardíaca em sedentários: comparações entre cervicalgia e lombalgia. *Dissertação de mestrado - programa de pós graduação em saúde do adulto*. <https://tede.ufma.br/jspui/handle/tede/tede/3445>.
- Sousa, A. K. C. et al. (2021). Prevalência de cervicalgia em estudantes universitários: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 10, 14(8). <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i14.22004>.