

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Otaviana Roberta Oliveira Izaias

**A IMPLICAÇÃO DA PRÁTICA DE GINÁSTICA LABORAL NA PERCEPÇÃO DE
DOR DE FUNCIONÁRIOS DE TELEATENDIMENTO- UMA REVISÃO
BIBLIOGÁFICA.**

Porto Alegre

2015

Otaviana Roberta Oliveira Izaias

**A IMPLICAÇÃO DA PRÁTICA DE GINÁSTICA LABORAL NA PERCEPÇÃO DE
DOR DE FUNCIONÁRIOS DE TELEATENDIMENTO- UMA REVISÃO
BIBLIOGRÁFICA.**

Trabalho de Conclusão do Curso de Educação Física, submetido como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Educação Física pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof. Dr. Martha Maria Ratenieks Roessler.

Porto Alegre

2015

Otaviana Roberta Oliveira Izaias

**A IMPLICAÇÃO DA PRÁTICA DE GINÁSTICA LABORAL NA PERCEPÇÃO DE
DOR DE FUNCIONÁRIOS DE TELEATENDIMENTO- UMA REVISÃO
BIBLIOGRÁFICA.**

Conceito final:

Aprovado em..... dede.....

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Janice Zarpellon Mazo – UFRGS

Orientador– Prof. Dr. Martha Maria Ratenieks Roessler – UFRGS

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, a minha mãe por ter me proporcionando forças para que eu não desistisse dos meus objetivos acadêmicos. Graças a ela eu não fraquejei ao me deparar com alguns obstáculos durante a execução deste TCC. Ao meu pai, agradeço, por ter me oferecido uma boa educação formal.

Sou grata a minha irmã Karla por ter me inspirado a ingressar na universidade e ao meu cunhado Vitto pela amizade e presteza toda vez que solicitei o seu auxílio. Também, não poderia deixar de agradecer, a minha afilhada Laura, a princesa da família, que tanto me alegra.

À Professora Doutora Martha Roessler, minha orientadora, pela qual tenho a mais profunda admiração; agradeço pelos ensinamentos e pelo incentivo na elaboração deste trabalho.

E, por fim, agradeço ao meu companheiro William por ter me dado suporte durante o período em que estive na faculdade. Ele sempre foi o meu maior incentivador.

RESUMO

O teleatendimento no Brasil começou a ganhar força no final da década de 70 quando apontou uma nova forma de comunicação entre empresa e cliente. A informatização dos sistemas padronizou o atendimento fazendo com que os funcionários das centrais telefônicas desenvolvessem funções repetitivas que culminaram em prejuízos físicos. A percepção de dor narrada por eles demonstra o quanto é desgastante a função de teleatendente. A Ginástica Laboral foi um dos caminhos que o mundo corporativo encontrou para estimular os funcionários a praticar atividade física como forma de minimizar o aparecimento de doenças ocupacionais e aumentar a produtividade. O objetivo do estudo foi efetuar uma revisão bibliográfica sobre a implicação da prática da Ginástica Laboral na percepção de dor de funcionários de teleatendimento através da análise de artigos, livros e sites que abordam o tema. Por fim, essa revisão reforça a importância de que pesquisas sejam realizadas na área da Ginástica Laboral cujas publicações são escassas dentro da Educação Física.

Palavras- Chave: Teleatendimento; Ginástica Laboral; Percepção de Dor.

ABSTRACT

Telemarketing in Brazil began to gain momentum in the late 70's when a new way of communication between company and customer pointed. The of systems standardized customer care causing the call centers employees develop repetitive chores that resulted in physical damages. The perception of pain described by them shows how much wearing is the call center occupation. Workplace exercises was one of the ways that the corporate world has found to encourage employees to practice physical activity as means to minimize the arising of occupational illnesses and increase productivity. The study's aim was to make a literature review on the implication of the practice of workplace exercises in pain perception of call center employees through the analysis of articles, books and websites that approach the topic. Finally, this review reinforces the importance of having research done in the area of workout exercises which publications are scarce within the Physical Education field.

Keywords: Telemarketing; Workplace Exercises; Pain perception

LISTA DE SIGLAS

ABT- Associação Brasileira de Telesserviços.

CNPS- Instituto Nacional do Seguro Social

DORT- Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho.

FEEVALE - Federação de Estabelecimento de Ensino Superior

GL- Ginástica Laboral

IASP- Associação Internacional para o Estudo da Dor

LER- Lesões por esforços repetitivos

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

NR- Norma Regulamentadora

SESI- Serviço Social da Indústria

URA- Unidade de Resposta Audível

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Problema de Pesquisa	11
1.2 Objetivo	11
1.3 Justificativa	11
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
3 REVISÃO DE LITERATURA	15
3.1 O INÍCIO DA PRÁTICA DE ATIVIDADE FÍSICA NA EMPRESA BRASILEIRA ..	16
3.1.1 A Ginástica Laboral	16
3.1.2 Modalidades e classificações	17
3.2 O TELEATENDIMENTO.....	18
3.2.1 Empresa Pública de Porto Alegre- Teleatendimento	20
3.3 DORT, LER E LOMBALGIA	21
3.4 ERGONOMIA	23
3.5 GINÁSTICA LABORAL, DOR, E TELEATENDIMENTO.	24
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

O teleatendimento teve início no final da década de 70, mas seu crescimento deu-se na década seguinte, quando empresas de diversos segmentos o adotaram como estratégia para se comunicar com os clientes (RAMALHO *et al.*, 2008).

Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) é surpreendente o crescimento desse tipo de atendimento no Brasil. Nos últimos anos o setor alcançou 235% de crescimento, tornando-se um dos maiores empregadores do país.

Um dos fatores que contribuiu para este crescimento foi à inovação tecnológica. A definição de Glina e Rocha (2003) exemplifica bem isso:

Os "call centers" ou centrais de atendimento telefônico dizem respeito a qualquer atividade por meio de sistemas de informação e múltiplas mídias, com o objetivo de desenvolver ações padronizadas e contínuas de marketing ou favorecer a comunicação com clientes, público ou agências governamentais. Trata-se de usar os sistemas de telefonia, informática e dados. (GLINA; ROCHA, 2003, p. 11).

De acordo com Ricci (2010), a tecnologia é responsável por definir o ritmo de trabalho, controlar o tempo, a quantidade de ligações e as pausas para descanso. Já Mendes e Leite (2004), relatam que com isso que foi gerada uma monotonia e uma falta de poder de decisão do trabalhador que interfere na percepção individual e coletiva do ambiente do trabalho, da saúde ocupacional, e ocasiona direta e/ou indiretamente o sedentarismo no trabalho contemporâneo.

Com as mudanças na estrutura das organizações ao longo das décadas, cada vez mais empresas vêm investindo em políticas direcionadas a qualidade de vida dos funcionários responsáveis por realizar o teleatendimento. Entre estes programas a Ginástica Laboral (GL) vem se destacando pela fácil implantação, baixo custo e pelos resultados aparentemente positivos sobre a saúde de funcionários em atividade (RESENDE *et al.*, 2007, p. 26).

Segundo Mendes e Leite (2008), "Os programas de ginástica laboral ou ginástica na empresa apareceram em paralelo aos programas de qualidade de vida e promoção do lazer, que visam amenizar os efeitos deletérios que o mau uso da tecnologia pode acarretar".

Na intenção de diminuir os danos causados pelo uso exagerado da tecnologia, o governo brasileiro representado pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) aprovou a concessão de pausas e intervalos aos atendentes de *call centers*, em março de 2007, através da inclusão do ANEXO II a Norma Regulamentadora (NR 17).

A GL não é citada no texto, mas, mesmo assim, acabou encontrando seu espaço em uma parte da norma que cita a concessão de pausas para descanso e de intervalos para os atendentes das centrais telefônicas como modo de prevenir a sobrecarga psíquica e muscular.

O número de locais que contratam o serviço de GL vem crescendo. E todos têm como expectativa a diminuição do número de licenças médicas por doenças relacionadas ao alto grau de estresse físico e mental pelo qual os atendentes vivenciam.

Seguindo a mesma linha Pressi e Candotti (2005) relatam que as organizações que inseriram a ginástica laboral na rotina de trabalho têm apresentado resultados, como o aumento da produtividade e a disposição para o trabalho, redução do absenteísmo, do cansaço e da fadiga muscular, causados pelas ações ocupacionais, e diminuição dos afastamentos do trabalho pelos DORT”.

Candotti e Tarragô *et al.* (2012), consideram que a prática da GL proporciona aos trabalhadores a oportunidade de realizarem uma atividade física orientada por um profissional de Educação Física. Especula-se que esta aproximação possa gerar interesse, curiosidade e motivação nos trabalhadores para a prática regular da atividade física.

O meu interesse em trabalhar com GL surgiu a partir do meu ingresso no curso de Educação Física (EF). Minha primeira experiência profissional na área da GL ocorreu no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) como estagiária da Fisiatria, setor responsável por planejar as aulas destinadas aos funcionários do hospital. Foi neste local que adquiri a maior parte do meu conhecimento em GL. Saliento que antes da minha experiência como estagiária, fui aluna de GL no período em que trabalhei no teleatendimento de uma empresa pública na cidade de Porto Alegre.

A experiência com GL e com *call center* fez com eu almejasse realizar o meu trabalho de conclusão no setor de teleatendimento daquela empresa. Embora tenha sido aberto processo, no referido local, anexando os formulários e a justificativa para realização da pesquisa no setor. A autorização foi negada.

Por esta razão que a coleta de dados que complementaria o referido trabalho não pode ser realizada. Como o projeto de pesquisa foi estruturado para ser realizado naquele local, por falta de tempo hábil, não foi possível alterá-lo.

A GL é carente de publicações direcionadas aos funcionários de teleatendimento com ênfase na percepção de dor, portanto realizei esta revisão com o propósito de ampliar as discussões sobre o tema.

As bases de dados consultadas foram as seguintes: Portal da CAPES, LUME, MEDLINE e GOOGLE ACADÊMICO, além de livros retirados na biblioteca da ESEF/UFRGS para consulta entre maio de 2012 e maio de 2015.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O que diz a literatura sobre a implicação da prática da Ginástica Laboral na percepção de dor de funcionários de teleatendimento?

1.2 OBJETIVO

Investigar o que a literatura descreve sobre a implicação da prática da Ginástica Laboral na percepção de dor de funcionários de teleatendimento.

1.3 JUSTIFICATIVA

A razão pela qual direcionei a minha pesquisa a área de Ginástica Laboral (GL) voltada à percepção de dor de teleatendentes encontra justificativa na vivência que tenho nas duas áreas. Desde que ingressei no curso de Educação Física da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), de alguma maneira, sempre estive em contato com a Ginástica Laboral. Ora aprendendo, ora ensinando.

Ao observar as queixas de dor relatadas tanto no ambiente do teleatendimento quanto nos locais onde as atividades desenvolvidas eram semelhantes à dos teleatendentes resolvi pesquisar sobre a percepção de dor destes profissionais através de uma revisão de literatura

Meu contato com a GL ocorreu pela primeira vez quando trabalhava no setor de teleatendimento de uma empresa pública de trânsito e transporte do município de Porto Alegre. Foi neste local que fui aluna de GL por alguns anos. As aulas eram fornecidas aos funcionários da central de atendimento por uma empresa terceirizada em uma das pausas determinadas pela Norma Regulamentadora (NR17).

Alguns anos após a minha experiência como aluna, comecei a estagiar no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA,) dando aula de GL aos funcionários dos diversos setores do hospital. Ao buscar informações em livros e artigos acadêmicos com o objetivo de complementar as aulas, constatei que a literatura era escassa e repetitiva.

A fim de ampliar o conhecimento na área da Educação Física, busquei realizar um estudo bibliográfico que correlacionasse a prática de GL à percepção de dor em funcionários de teleatendimento.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada neste estudo foi à pesquisa bibliográfica, uma vez que ela nos auxilia nas definições e na busca de instrumentos que possam contribuir para minimizar a percepção de dor de funcionários de teleatendimento praticantes de Ginástica Laboral (GL).

Segundo Ludorf (2004) a pesquisa realizada através de levantamento bibliográfico recebe o nome de pesquisa teórica. A fonte de informações é feita através de consultas em de livros, periódicos, revistas, jornais etc. Cabe ressaltar que a internet também pode ser fonte de informação para pesquisa teórica [...].

No trabalho foram utilizadas palavras com o mesmo significado tanto em inglês quanto em português tomando como base o anexo II da NR17 que cita, em sua redação, os seguintes termos: teleatendimento (*Telemarketing*), centrais de atendimento (*Call Centers*) e fone de ouvido com microfone acoplado (*Headsets*).

O estudo bibliográfico foi realizado na biblioteca da ESEF através da seleção de livros direcionados a GL. Foi utilizada a base de dados da CAPES, LUME, GOOGLE ACADEMICO para obtenção de artigos que discorressem sobre GL, teleatendimento e percepção de dor de forma conjunta e separada. Acrescento que *sites* que falam sobre a normatização trabalhista brasileira, também foram consultados para complementação da pesquisa. Desta maneira, buscou-se enriquecer o conteúdo deste trabalho que é investigar na literatura a implicação da prática da Ginástica Laboral na percepção de dor de funcionários de teleatendimento.

Pra isso foi seguido o roteiro abaixo:

1º Pesquisa em livros, revistas científicas e sites por material relevante ao trabalho.

2º- Leitura das publicações conduzida de forma seletiva

3º Elaboração de resumos do material coletado.

4º- Ordenação e análise dos conteúdos.

5º- Conclusão: obtidas a partir da análise das informações extraídas das diversas fontes pesquisadas

Por ser escasso o material sobre o tema, não foram delimitados quaisquer recortes cronológicos ou de área de conhecimento para o levantamento das bibliografias analisadas.

3 REVISÃO DE LITERATURA

A prática de GL no local de trabalho serve para prevenir lesões resultantes de esforços repetitivos ao mesmo tempo em que leva a participar da integração entre as pessoas dentro do espaço laboral. “A partir da revolução industrial as empresas começaram a investir na especialização dos operários no sentido de qualificar e aumentar a produção” (OLIVEIRA, 2007, p. 41). No entanto, essa especialização resultou em inúmeras doenças ocupacionais.

A GL tem suas origens na detecção por parte dos governos, sindicatos e setores produtivos da sociedade (empresas e trabalhadores) da necessidade da preservação da saúde dos trabalhadores. Se por um lado privilegia-se alcançar a melhoria da qualidade de vida no trabalho, por outro lado (o dos empresários) busca-se o aumento da produtividade das empresas e corporações (REVISTA E.F, 2005).

A GL tem como uma das suas funções fortalecer o vínculo do trabalhador com a empresa. Por isso vem crescendo o número de locais que contratam este serviço visando o bem estar físico e psíquico dos seus funcionários e conseqüentemente a diminuição no tempo de atendimento realizado por eles.

Por definição, a Ginástica Laboral consiste em realização de atividades físicas, esportivas, recreacionais e de caráter sociocultural, ressaltando-se que apenas um mínimo destas atividades está restringido exclusivamente a exercícios físicos propriamente ditos. No aspecto sociocultural, inclusive, algumas empresas extrapolam seu objetivo primário (a saúde do trabalhador) e estendem estas atividades e benefícios para toda sua família. Esta definição mais ampla é a dominante no mundo do trabalho e se aproxima dos requisitos e proposições da Organização Internacional do Trabalho (OIT). A Ginástica Laboral é uma parte do que a OIT chama de qualidade de vida no trabalho (REVISTA CONFEEF, 2005).

A informatização tornou mais fácil o atendimento dentro das centrais de *call centers*, “[...] com isso foi gerada uma monotonia e uma falta de poder de decisão do trabalhador que interfere na percepção individual e coletiva do ambiente de trabalho [...]” (MENDES; LEITE, 2004, p. 90).

3.1 O INÍCIO DA PRÁTICA DE ATIVIDADE FÍSICA NA EMPRESA BRASILEIRA

Antes da Revolução Industrial, ocorrida em meados do século XVIII, os homens trabalhavam de maneira independente e artesanal com auxílio de máquinas com mecanismos de ação simples. As tarefas eram executadas do início ao fim por uma mesma pessoa de forma lenta e gradual.

Segundo Oliveira (2007), com advento da era industrial, teve início o processo da fabricação de produtos em massa e da especialização dos operários com objetivo de melhorar a qualidade, de aumentar a produção e de diminuir custos, ocorrendo à aceleração no modo de produção fazendo com que o trabalhador adoecesse.

As alterações na maneira de produzir causaram prejuízos físicos aos trabalhadores, pois para satisfazer a demanda do mercado, acabaram abrindo mão das atividades físicas para conseguirem cumprir os prazos. Percebendo o problema, em 1901, um grupo de empresários ingleses responsáveis pela fábrica de tecidos Bangu, no Rio de Janeiro, decidiram oferecer aos funcionários a prática de esporte como forma de lazer. Eles utilizaram o futebol recreativo para integrar os empregados tendo em vista a proteção da saúde do trabalhador e o aumento de produtividade na empresa. (LIMA, 2003; REVISTA E. F, 2005).

Conforme Lima (2005), o Banco do Brasil e a Caloi foram uma das primeiras empresas a ofertarem aos funcionários as opções de esporte e lazer através de clubes subsidiados por elas entorno de 1930. Mas foi nos estaleiros Ishikawajima localizado na cidade do Rio de Janeiro que a GL foi introduzida como prática em 1969 por executivos de origem japonesa (PRESSI; CANDOTTI, 2005).

Algumas décadas depois, no Rio Grande do Sul, a Escola de Educação Física da FEEVALE, após realizar convênio com o SESI colocou em prática o projeto de GL elaborados pela faculdade tendo como referência exercícios físicos compensatórios embasados por pesquisa na área da biomecânica. (REVISTA E.F, 2004)

3.1.1 A Ginástica Laboral

A prática de GL trabalha vários aspectos na vida do profissional e isso acontece tanto na dimensão física quanto na dimensão social dentro das centrais de teleatendimento.

Conforme descrito por Pressi e Candotti (2005) a Ginástica Laboral é uma atividade física educativa, realizada durante o expediente de trabalho, que visa o desenvolvimento físico, mental, afetivo e social do ser humano.

Seguindo esta mesma linha de raciocínio, Mendes e Leite (2004) orientam que a GL deve ser planejada para ser aplicada no ambiente de trabalho durante o expediente. Ela é conhecida como atividade física na empresa [...].

Já para Maciel (2008) a GL é a prática de exercício físico específico de acordo com as características de cada tarefa laboral; tendo como objetivo a prevenção e/a compensação do desgaste ocupacional [...]. A GL pode ser descrita como sendo a realização de exercícios físicos de baixa intensidade, realizados no próprio ambiente de trabalho, cuja duração pode variar de 5 a 15 min. por sessão, conforme as características laborais e a organização do trabalho (MACIEL, 2008, p. 198).

A GL pode ocorrer no início do turno de trabalho com o objetivo de aquecer a musculatura e deixar o trabalhador preparado para desempenhar suas obrigações diárias. Agora se ela ocorre no meio do expediente, seu objetivo é interromper a monotonia das atividades executadas utilizando exercícios compensatórios no meio do turno de trabalho recebendo o nome de ginástica de pausa ou compensatória. A ginástica relaxante ou final, como diz o nome, acontece no fim do turno com exercícios de volta a calma que priorizam o alongamento e relaxamento da musculatura exigida durante a atividade laboral (LIMA, 2003; MENDES e LEITE, 2004).

3.1.2 Modalidades e classificações

Dependendo do horário e do turno que irá realizar suas aulas, o profissional de GL tem a sua disposição três tipos de modalidades para alcançar os objetivos propostos por seu plano de aula.

Para Maciel (2008) as classificações são as seguintes:

A ginástica preparatória: precede a ida aos postos de trabalho e tem por objetivo ativar o sistema orgânico, os músculos que irão ser solicitados de acordo com cada tarefa, e também preparar psicologicamente o colaborador para o trabalho (MACIEL, 2008, p.201).

A ginástica compensatória/pausa: ocorre em determinados períodos específicos durante o expediente, e tem como objetivo fornecer estímulos que relaxem tanto a musculatura como psicologicamente, diminuindo as dores musculares e o estresse mental (MACIEL, 2008, p.202).

Ginástica relaxante: acontece ao final do expediente, com o objetivo de promover um relaxamento e “volta à calma” dos colaboradores, compensando os desgastes psicofisiológicos e as dores musculares sofridos durante o dia de trabalho. (MACIEL, 2008, p.202).

Por isso é importante à aplicação de questionário antes de iniciar a prática nos setores, assim como a realização de avaliações periódicas para que o professor tenha segurança de que a modalidade aplicada esta indo de encontro com as necessidades do grupo de trabalhadores.

3.2 O TELEATENDIMENTO

O teleatendimento caracteriza-se por ser uma atividade realizada à distância com a utilização de computador para consulta e registro de dados acompanhado de fone de ouvido com *microfone* acoplado ou por aparelho telefonico. A comunicação entre atendente e usuário é feita por intermédio de voz com auxilio, ou não de uma unidade de resposta audível (URA).

A URA é utilizada por diversas empresas para otimizar o atendimento e direcionar as ligações através de mensagem automática. O sistema vem acompanhado de um programa que é capaz de emitir relatório informando a quantidades que ligações atendidas e quanto tempo cada funcionário levou para concluir o atendimento. Fazendo com que a exigência sobre os profissionais aumente significativamente após a divulgação das informações coletadas.

GLINA *et al.*(2003) divide o trabalho de teleatendimento em dois tipo o ativo e o receptivo

O teleatendimento ativo caracteriza-se pela realização de chamadas de iniciativa do proprio atendente[...]. No teleatendimento peceptivo as ligações são de iniciativa do cliente, cabendo o operador prestar o serviço solicitado” (GLINA *et al.*, 2003, p. 13).

Os locais que utilizam o sistema de teleatendimento/telemarketing devem seguir os preceitos descritos na norma de consolidação das leis trabalhista (CLT). O anexo II da NR17 que faz parte dela, informa o que deve ser respeitado pelas corporações segundo a lei trabalhista vigente no Brasil.

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

Os *call centers* apresentam características específicas como o uso de rádio comunicador, computador e telefone de maneira simultânea.

1.1.1. Entende-se como *call center* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

A NR17 foi criada para resguardar a saúde dos trabalhadores de teleatendimento. Ela alerta sobre os cuidados que a empresa deve ter em relação às pausas para descanso, tempo máximo de trabalho e ergonomia.

Para Ricci *et al.* (2013), o trabalho do operador de teleatendimento está apoiado em modernas tecnologias, porém, em sua essência, ele se mantém centrado em atender efetuar chamadas telefônicas. A tecnologia não alterou a natureza da atividade em si, mas intensificou o volume de produção. As técnicas e métodos aplicados na organização do trabalho assemelham-se às aquelas antes observadas na indústria de transformação.

Apesar de ter ocorrido avanço tecnológico, ao longo dos anos, certas doenças continuam a manifestar-se nos funcionários de *call centers* de forma semelhante ao que foi descritos no artigo “A neurose das telefonistas” Segundo Le Guillant (1984), as telefonistas apresentavam várias manifestações psicomorfológicas ligadas ao ofício. “A desclassificação sofrida, a frequência e a irregularidade das solicitações psíquicas” relatadas pelos autores do trabalho continuam a ser encontradas não apenas em telefonistas; mas, também em funcionários de *call centers* atualmente. Segundo o estudo a neurose de origem profissional iria desaparecer por completo com a instalação de aparelhos automáticos. Mas infelizmente esta afirmação não tornou-se realidade

A frustração por não atender as metas impostas pelas empresas, somada ao movimentos repetitivo de membros superiores e da postura estática na posição sentada acabam resultando em dores musculares e em desconforto articular do profissionais.

A GL contribui ativamente com o restabelecimento dos funcionários que apresentam esses sintomas no ambiente de trabalho.

3.2.1 Empresa Pública de Porto Alegre- Teleatendimento

O teleatendimento na empresa pública acontece de modo semelhante ao que ocorre na empresa privada. Ao receber a ligação do cidadão, o atendente faz o registro da solicitação que pode ser tanto um pedido de informação quanto uma reclamação que necessita de averiguação e providências futuras. Após o registro é gerado um número de protocolo automático para que a pessoa possa acompanhar o andamento de sua solicitação via central de atendimento.

Para a função não é preciso ter experiência e a forma de ingresso é através de concurso público exigindo-se apenas o ensino médio completo. Os atendentes operam microcomputadores e rádios transmissores ao mesmo tempo em que realizam o atendimento da população utilizando fones de ouvido com microfone.

O contato entre o cidadão e a central ocorre 24 horas por dia todos os dias da semana. As principais demandas via telefone são: solicitações de atendimento para acidentes veiculares, reclamações sobre a conduta de motoristas que prestam serviço para as diversas modalidades de transporte público (ônibus, táxis, lotação e

escolares) e carros estacionados em porta de garagem impedindo a saída e entrada de veículos no local.

A informação sobre horário de ônibus do município ocorre por através de uma URA não sendo necessária a interferência do atendente. Este aparelho aperfeiçoa o atendimento, pois libera as linhas para o atendimento de ocorrências consideradas de natureza grave ou que precisam de dados específicos para ser atendidas.

Os atendentes são qualificados através de treinamentos realizados por instrutores da empresa ou da prefeitura de Porto Alegre. A diferença fundamental entre a empresa pública e a privada é que na pública não existe a modalidade de *telemarketing* ativo com venda de produtos, já que ela não visa lucro.

3.3 DORT, LER E LOMBALGIA

O registro mais antigo que se tem conhecimento sobre dor relacionada ao trabalho foi feita por escribas na antiguidade. A função era responsável por passar ao papel os pensamentos e as leis ditadas pelos soberanos da época. A demanda era grande, pois faziam parte de uma minoria que dominava a arte da escrita, sendo assim, a sobrecarga de atividade refletia sobre os membros superiores resultando nas primeiras queixas de dor associada ao trabalho (BRASIL, 2012).

Segundo Guimarães (2008), a dor foi conceituada pela Associação Internacional para o Estudo da Dor (IASP) como uma “Experiência sensitiva e emocional desagradável associada ou relacionada à lesão real ou potencial dos tecidos, em 1986”. Cada indivíduo aprende a utilizar esse termo através das suas experiências anteriores.

Maciel (2010) menciona que o trabalho deve ter como regra não exigir mais que 30% da capacidade de gerar força de cada um dos grupamentos musculares de modo prolongado ou repetitivo. Devendo ser evitada qualquer contração muscular que envolva esforço maior que 50% da força que o músculo é capaz de produzir, mesmo que seja eventualmente.

A tensão excessiva nas articulações e nos tendões é uma das principais causas de DORT, os movimentos frequentes devem ser mantidos dentro dos limites razoáveis de movimento daquela articulação. Deveriam ser feitos com as articulações em torno do

ponto médio do movimento. Assim quando a força estiver sendo aplicada pela mão, o punho deve estar aproximadamente a 15 graus de extensão [...] e o cotovelo no ângulo correto [...] (MACIEL, 2010, p.71).

O tronco não deve inclinar e nem se curvar exageradamente para execução das tarefas laborais. A ausência de encosto na cadeira e postura inadequada sem alternância de posição são algumas das causas da lombalgia.

Segundo Maciel (2008) “A postura é um conceito dinâmico e não estático. O corpo raramente fica parado mais do que alguns momentos; com frequência, ele realiza movimentos de grande variedade de extensão e direção”.

Neves (2015) explica que o termo LER é a abreviatura de Lesões por Esforços Repetitivos que caracteriza-se por ser uma doença que pode causar lesões de estruturas do sistema tendíneo, muscular e ligamentar como resultado de movimentos repetitivos, em alta frequência e em posição ergonômica incorreta. O INSS introduziu o termo DORT – Doenças Osteoarticulares Relacionadas ao Trabalho em 1998 equiparando-a à LER desde então.

Com frequência a LER e a DORT são desencadeados ou agravados após períodos de maior quantidade de trabalho ou jornadas prolongadas e, em geral, o trabalhador busca formas de manter o desenvolvimento de seu trabalho, mesmo que à custa de dor. A diminuição da capacidade física passa a ser percebida no trabalho e fora dele, nas atividades cotidianas (BRASIL, 2012).

Segundo o estudo de Meziat e Silva (2011) “A dor nas costas foi a primeira causa de invalidez e de auxílio-doença no Brasil em 2007”. Segundo os dados levantados pelos autores, “A taxa de incidência de dor nas costas nas aposentadorias por invalidez no Brasil, em 2007, foram de 29,96 por 100.000 contribuintes”.

O sexo e a faixa etária influenciam conforme relatado na pesquisa.

A taxa cresceu à medida que se elevava a faixa etária. No sexo masculino alcançou 392,59 por 100.000 contribuintes na faixa etária de 60-64 anos com redução esperada a partir dos 65 anos, devido às aposentadorias por idade. Porém, o mesmo não ocorreu entre as mulheres. A taxa mais elevada no sexo feminino foi de 533,87 por 100.000 contribuintes na faixa etária de 65-69 anos e a redução

ocorreu apenas a partir da faixa etária dos 70 anos [...] (MEZIAT; SILVA 2011, p.501).

Pressi e Candotti (2005) relacionam as DORT a vários aspectos, dentre os quais são enfatizados: a organização do trabalho, a psicossomatização e os fatores biomecânicos.

3.4 ERGONOMIA

O termo ergonomia é originário da junção de duas palavras gregas “*ergon*” e “*nomos*” a primeira significa trabalho e a segunda, leis do trabalho. A publicação na da Norma Regulamentadora (NR17) na década de 90 pelo Ministério do Trabalho estabeleceu parâmetros mínimos de adaptação das condições de trabalho ao trabalhador brasileiro. (MACIEL, 2010)

A ergonomia é o conjunto de conhecimentos científicos necessários para o desenvolvimento de ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, de segurança e de eficácia pelo homem (LIMA, 2003; COUTO, 1995 *apud* MENDES; LEITE, 2004, MACIEL, 2008).

“A ergonomia tem como objetivo conceber e/ou transformar o trabalho para que a integridade da saúde dos operadores seja mantida” (PRESSI; CANDOTTI, 2005, p.102).

Segundo Maciel (2008), a ergonomia intervém em várias situações do espaço laboral. Desde a concepção de salas de controle realizado por máquinas automáticas, passando por questões referentes ao trabalho manual ou, ainda por queixas relacionadas ao ambiente físico de trabalho. Lombalgias e LER/DORT são alguns dos problemas de saúde decorrentes de falta de planejamento ergonômico.

Os resultados da pesquisa divulgado pelo do Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS) ,em Abril de 2015, chama a atenção para as principais causas de afastamentos do trabalho entre os gêneros. O auxílio doença concedido aos homens cresceu em torno de 60% enquanto para as mulheres a concessão de auxílio cresceu 172% entre as trabalhadoras. No sexo masculino as causas são resultantes de acidentes de trabalho enquanto no sexo feminino as causas são resultantes da tarefa executada por elas.

As informações trazidas pelo estudo indicam que as políticas de prevenção no ambiente laboral devem ser abordadas de modo diferente entre os gêneros, Os dados relatados mostram a emergência em tornar adequada ergonômica do ambiente de trabalho as mulheres. A coleta de dados ocorreu entre 2003 e 2014.

Para Pressi e Candotti (2005), a ergonomia e GL trabalham juntas na manutenção e na prevenção da saúde do trabalhador sendo meios de melhorar a qualidade de vida no trabalho e fora dele, também.

Segundo Couto *et al. apud* Lima (2003) a ergonomia tem utiliza- se de 10 instrumentos para o efetivo sucesso:

- 1º Eliminação do movimento crítico ou postura crítica;
- 2º Pequenas melhorias;
- 3º Reprojetação ergonômica ou projetos ergonômicos;
- 4º Revezamento nas tarefas ou rodízio;
- 5º Melhoria na organização do trabalho;
- 7º Orientação ao trabalhador;
8. Treinamento na função de ginástica de aquecimento, de distencionamento ou compensatória;
- 9º Seleção médica de robustez ou antropométrica;
- 10º Pausas de Recuperação (LIMA, 2003 p.95).

O profissional de Educação Física dentro da empresa pode contribuir tanto com a avaliação da postura dos alunos quanto do mobiliário dos setores. O objetivo destas análises é verificar se a postura adotada pelo trabalhador é adequada ou a menos danosa para o exercício da função. Caso o professor identifique algo desfavorável, ele deve verbalizar e demonstrar ao aluno qual a postura ideal a ser adotada em cada situação da atividade laboral. Onde essas medidas não sejam capazes de resolver a questão, o educador físico deve sugerir mudanças no mobiliário da corporação de modo a prevenir doenças ocupacionais (PRESSI; CANDOTTI, 2005).

3.5 GINÁSTICA LABORAL, DOR, E TELEATENDIMENTO.

A GL é uma das maneiras da empresa mostra ao funcionário o quanto ela se importa com o bem estar dele. As aulas minimizam o aparecimento de dores no corpo através de movimentos físicos e ajuda na socialização através de atividades lúdicas. Guimarães (2008) expõem que “o afastamento do trabalhador acometido

por doença ocupacional resultante de sua função traz perdas a empresa e para o trabalhador”.

Apenas algumas empresas e instituições estão preocupadas em oferecer, aos seus colaboradores, condições ideais, não estando, a grande maioria, preocupada em investir na melhoria da qualidade de vida, mas, apenas, com o que os trabalhadores poderão produzir. (OLIVEIRA, 2007, p.40).

O programa elaborado por profissionais de Educação Física que incluem palestras e aulas comprova que medidas simples diminuem a percepção de dor relatada pelos funcionários que participam com maior frequência das aulas.

O estudo Glina *et al.* (2003), foi realizado no setor de cobrança de um banco internacional que trabalhava com teleatendimento passivo e receptivo. Para coleta de dados foram utilizadas a observação global do setor e das estações de trabalho, entrevistas semi estruturadas individuais e em grupo, questionários e análise documental. Participaram da pesquisa 67 voluntários entre estagiários, supervisores e gerente de setor. Os estagiários trabalhavam em horários fixos em turnos de 6 horas; ou de manhã, ou de tarde. A maioria tinha menos de 1 ano na função.

Apesar de não ter sido incluída a prática de GL na pesquisa é preciso levar em consideração que a atividade desenvolvida é natureza desgastante como a de qualquer teleatendimento e que a prevalência de dor muscular relacionada ao trabalho foi de 3%, a de sintomas de estresse isoladamente foi de 50,7% e de estresse acompanhada de dor músculo- esquelética foi de 46%. Os sintomas de dor aparecem pouco tempo após o ingresso no trabalho.

No estudo realizado por Resend *et al.* (2007), em uma empresa de plano de saúde, dos 24 funcionários que participaram da GL, um total de 13 pessoas assinalaram dor na região lombar no desenho esquemático do corpo humano entregue antes do início do programa. Os teleatendentes realizavam a prática com frequência de 4 vezes por semana totalizando 68 sessões. Eles trabalhavam 6 horas/dia divididos em turnos, 10 de manhã e 13 de tarde. A média de experiência na empresa era de 1 ano e 6 meses. A coleta de dados ocorreu por meio de três questionários: identificação, topografia e intensidade de dor aplicado pré e pós-implantação da GL. Das 24 pessoas avaliadas após os 4 meses de prática 17% dos funcionários da manhã e 22% da tarde responderam que sentiram uma diminuição

das dores no corpo conforme análise realizada pelo método estatístico Wilcoxon Signed Ranks Test.

Guimarães (2008) teve como objetivo de estudo discutir os resultados de avaliações da intensidade da dor, obtidos com a implantação e manutenção de um programa de Ginástica Laboral em uma fábrica de laticínios. “O objetivo das aulas foi melhorar a aptidão física e psicológica através de recreação, flexibilidade, resistência, e força” (GUIMARÃES, 2008, p.76).

A amostra foi composta por 22 homens e 3 mulheres totalizando 25 funcionários da área de produção de diversas faixas etárias. O procedimento de coleta foi antecedido por uma palestra de apresentação da GL. Ao término da palestra foi entregue para cada um dos colaboradores um questionário de anamnese que continha questionário de topografia e de intensidade de dor. Observado o alto índice de prevalência de dores na coluna registrada via questionário foi realizada uma nova palestra trazendo como tema a coluna vertebral. Por fim foi realizada entrevista com os participantes da GL para avaliar a intensidade de dor visando à conclusão do estudo. Através das marcações dos colaboradores em um índice de topografia e de intensidade da dor, verificou-se resultados satisfatórios como a diminuição e a ausência de dor em comparação aos dados obtidos no início do programa (GUIMARÃES, 2008).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dor é uma das principais responsáveis por afastar o profissional do exercício de sua função. Foi verificado que o sexo feminino é mais suscetível a doenças ocupacionais do que o sexo masculino e que a faixa etária dos trabalhadores das centrais de teleatendimento fica entre 20 e 30 anos. A constatação foi feita após a análise dos artigos selecionados para esta pesquisa.

As empresas de teleatendimento buscam na GL uma forma minimizar os efeitos deletérios causados pela rotina desgastante do trabalho. Já os praticantes de GL buscam uma forma de superar as limitações físicas causadas pelas doenças ocupacionais.

O teleatendimento apesar de ser uma profissão em franca expansão ainda é pouco explorado em estudos da área da GL e, conseqüentemente da Educação Física. Embora a percepção de dor seja diferente para cada indivíduo, é importante que estudos sejam realizados com a finalidade de aperfeiçoar a prática da GL.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolos de atenção integral à saúde do trabalhador de complexidade diferenciada**. Brasília/ DF Fevereiro 2006. Disponível em: < http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_ler_dort.pdf > Acesso em 19 abr. 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Dor relacionada ao trabalho- Lesões por esforços repetitivos (LER) Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT)**. Brasília/ DF. 2012. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/dor_relacionada_trabalho_ler_dort.pdf> Acesso em 05 jun. 2015.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **CNPS: Mulheres são mais vulneráveis a doenças causadas pelo trabalho**. Brasília/ DF. 23 abr. 2015. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/noticias/cnps-mulheres-sao-mais-vulneraveis-a-doencas-causadas-pelo-trabalho/>>. Acesso em 4 jun. 2015.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Anexo II da NR-17**. Disponível em: http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBDACD94B74/nr_17_anexo2.pdf >. Acesso em 26 maio 2015.

CANDOTTI, Nome. *et al.* Efeitos da ginástica laboral sobre a motivação para a prática regular de atividade física. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 35, n. 2, p. 485, 2012.

OLIVEIRA, J. R. G. A importância da ginástica laboral na prevenção de doenças ocupacionais. **Revista de Educação Física**, v. 139, p. 40-49, 2007.

GINÁSTICA LABORAL. **Revista E. F.**, n. 13 ago. 2004. Disponível em: <http://www.confef.org.br/RevistasWeb/n13/02_GINASTICA_LABORA.pdf>. Acesso em 03 maio 2015.

Ginástica Laboral: definindo os campos de atuação. **Revista E. F.**, n. 18, Nov. 2005. Disponível em: < <http://www.confef.org.br/extra/revistaef/show.asp?id=3605> >. Acessado em 13 maio 2015.

GLINA, D. M. R.; ROCHA, L. E. Exigências do trabalho, prevalência de dor muscular e de sintomas de estresse em estagiários do setor de cobrança de um banco internacional. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, v. 14, n. 1, p. 10-18, 2003.

GUIMARÃES, M. A. T. A influência de um programa de ginástica laboral sobre a diminuição da intensidade da dor corporal. **Revista Brasileira de Prescrição e Fisiologia do Exercício**, São Paulo, v.2, n.7, p.69-80, jan./fev. 2008. Disponível em: <http://www.rbpfex.com.br/index.php/rbpfex/article/viewFile/67/66>. Acesso em 04 abr. 2015.

MORAES, S. M. FRANZÓI; CASTILHO, W. C *et al.* Ginástica Laboral: uma breve revisão. **Revista Digital**, Buenos Aires, v. 15, n. 144, 2010. Disponível em: <http://www.efdeportes.com/efd144/ginastica-laboral-uma-breve-revisao.htm>. Acesso em 09 maio 2015.

LE GUILLANT, L. *et al.* A neurose das telefonistas. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 17, n. 47, p. 7-11 jul./set. 1984. Acessado em 1/05/2015. Disponível em: <<http://www.fundacentro.gov.br/arquivos/rbso/Artigos%2047/V12%20n47-02.pdf>>. Acesso em 01 maio 2015.

LUDORF, S. M. A. **Metodologia da pesquisa**: do projeto à monografia. Rio de Janeiro. Editora Shape, 2004.

LIMA, V. **Ginástica laboral**: atividade física no ambiente de trabalho. 3. ed. São Paulo: Phorte, 2003.

MACIEL, M. G. **Ginástica laboral e ergonomia**: intervenção profissional. Jundiaí: Fontoura, 2010.

MEZIAT, N. F; SILVA, G.A. Invalidez por dor nas costas entre segurados da Previdência Social do Brasil. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 45, n. 3, p. 494-502, jun 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102011000300007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 10 jun 2015.

MENDES, R. A.; LEITE, N. **Ginástica laboral**: princípios e aplicações práticas. São Paulo: Manole, 2004.

NEVES, A. C. **A diferença entre LER e DORT**. Disponível em:<<http://www.lerdort.com.br/diferencas.php>>. Acesso em 8 jun 15.

PRESSI, A. M. S.; CANDOTTI, C. T. **Ginástica laboral**. Editora Unisinos. Porto Alegre; 2010.

RAMALHO, C. C. *et al.* **Viver na baia: dimensões psicossociais da saúde e do controle no trabalho de teleatendimento**. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 19-39, 2008.

RESENDE, M. C. F, *et al.* Tedeschi C. M, Bethônico F. P, Martins T. T. M. Efeitos da ginástica laboral em funcionários de teleatendimento. **Acta Fisiátrica**, v. 14, n. 1. p. 25-31, 2007.

RICCI, M.G. **Organização do trabalho e controle em teleatendimento**: o caso de uma empresa de cobrança. 2010. Disponível em: http://www.bdt.d.ufscar.br/htdocs/tedeSimplificado//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3474 Acesso em 29 maio 2015.

TELEMARKETING. Disponível em:<<http://www.abt.org.br/telemarketing.asp>>. Acesso em: 25 abr. 2015.

GUIA DE TELEATENDIMENTO. Disponível em:
<<http://www.guiatrabalhista.com.br/guia/teleatendimento.htm>>. Acesso em 01 maio 2015.