

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS - UFMG

ESCOLA DE ENFERMAGEM

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO DE FORMAÇÃO PEDAGÓGICA

PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE – C E F P E P S

JAQUELINE FERREIRA MATIAS DA SILVA

**AÇÕES PREVENTIVAS COMO MEDIDAS PARA A REDUÇÃO DE DOENÇAS
OCUPACIONAIS EM ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO: UMA REVISÃO
INTEGRATIVA**

CAMPOS GERAIS/MG

2016

JAQUELINE FERREIRA MATIAS DA SILVA

**AÇÕES PREVENTIVAS COMO MEDIDAS PARA A REDUÇÃO DE DOENÇAS
OCUPACIONAIS EM ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO: UMA REVISÃO
INTEGRATIVA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Formação Pedagógica para Profissionais de Saúde - CEFPEPS - da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de especialista.

Orientadora: Prof^a. Msc. Carla Lúcia Goulart Constant Alcoforado

CAMPOS GERAIS/MG

2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFMG

SILVA, JAQUELINE FERREIRA MATIAS DA

AÇÕES PREVENTIVAS COMO MEDIDAS PARA A REDUÇÃO DE DOENÇAS OCUPACIONAIS EM ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA [manuscrito] / JAQUELINE FERREIRA MATIAS DA SILVA. - 2016.

27 f.

Orientador: Carla Lúcia Goulart Constant Alcoforado.

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Formação de Educadores em Saúde - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Enfermagem, para obtenção do título de Especialista em Formação Pedagógica para Profissionais de Saúde.

1. Teleatendimento. 2. Educação preventiva. 3. Doenças ocupacionais. 4. Revisão integrativa. I. Alcoforado, Carla Lúcia Goulart Constant. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Enfermagem. III. Título.

JAQUELINE FERREIRA MATIAS DA SILVA

**AÇÕES PREVENTIVAS COMO MEDIDAS PARA A REDUÇÃO DE DOENÇAS
OCUPACIONAIS EM ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO: UMA REVISÃO
INTEGRATIVA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Formação Pedagógica para Profissionais de Saúde - CEFPEPS - da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de especialista.


Orientadora: Msc. Carla Lúcia Goulart Constant Alcoforado

Aprovado em: 18/04/2016

BANCA EXAMINADORA:



Profa. Carla Lúcia Goulart Constant Alcoforado (orientadora)



Prof. Walter Batista Cicarini

RESUMO

O *telemarketing* no Brasil é um dos setores que mais empregam no mercado de trabalho. Entretanto, infelizmente ele se tornou uma atividade que funciona como uma linha de montagem, na qual a produção são resultados de chamadas atendidas ou realizadas para diversos produtos de diversas empresas. O ambiente é de alta pressão por resultados e produtividade. O espaço físico é o mais limitado possível para reduzir custos. A remuneração é baixa e as condições de trabalho são péssimas e os direitos dos trabalhadores muitas vezes são ignorados. Um estudo realizado com empresas de teleatendimento apontou uma elevada prevalência de afastamento e que a maioria destes eram originados por depressão e manifestações de ansiedade. As ações tomadas pela medicina do trabalho para combater esses efeitos têm sido voltadas para a prevenção, realizada através de informação e educação preventiva para os empregados. O objetivo dessa revisão integrativa é a identificação e análise de materiais sobre o tema no sentido de responder a seguinte questão: como as ações preventivas no trabalho podem auxiliar a reduzir as doenças ocupacionais nas empresas que possuem atividades de teleatendimento? Foi utilizada a metodologia padrão da revisão integrativa, envolvendo as fases de identificação do problema, levantamento da literatura, avaliação crítica dos estudos, análise e redução dos dados, apresentação e comparação dos dados e conclusões. O resultado encontrado foi um conjunto de ações das empresas de teleatendimento utilizando a educação como instrumento de combate às causas das doenças ocupacionais, fazendo com que as empresas e o governo repensem as condições de trabalho para esse importante setor nacional.

Palavras-chave: Teleatendimento. Educação preventiva. Doenças ocupacionais. Revisão integrativa.

ABSTRACT

The telemarketing in Brazil is one of the sectors that employ the labor market. However, unfortunately it has become an activity that works like an assembly line, in which the production are the result of missed calls or held for various products from different companies. The environment is high pressure for results and productivity. The physical space is as limited as possible to reduce costs. The pay is low and working conditions are poor and workers rights are often ignored. A study of telemarketing companies showed a high prevalence of remote and that most of these were caused by depression and anxiety manifestations. The actions taken by the occupational medicine to combat these effects has been focused on prevention, held through information and preventive education for employees. The purpose of this integrative review is the identification and analysis of materials on the subject in order to answer the following question: how preventions actions at work can help to reduce occupational diseases in companies with telemarketing activities. The pattern of the integrative review methodology was used, involving problem identification phase, literature survey, critical evaluation of studies, analysis and data reduction, presentation and comparison of data and findings. The result found was a set of actions of telemarketing companies using education as an instrument for combat the causes of occupational diseases, causing companies and the government to rethink the working conditions for this important national industry.

Keywords: Call Center. Prevention education. Occupational diseases. Integrative review.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

1 – Tabela 1 – Filtros aplicados na pesquisa sobre a base SciELO	12
2– Tabela 2 – Filtros aplicados na pesquisa sobre a base Lilacs.....	13
3 –Figura1 – Fluxograma de Busca de literaturas	14
4– Tabela 3 – Características dos textos selecionados sobre o tema objetivo	16
5– Gráfico1 – Objetivo principal dos textos	17
6 – Gráfico 2 – Tipos de estratégias de combate ao problema citados nos textos	17

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	07
2 – OBJETIVOS	09
2.1 – OBJETIVO GERAL	09
2.2 – OBJETIVOS ESPECÍFICOS	09
3 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	10
3.1 – MÉTODO.....	10
3.2 – DESENVOLVIMENTO	11
4 – RESULTADOS	15
5 – CONCLUSÕES	22
6 – REFERÊNCIAS	23
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	25

1. INTRODUÇÃO

As centrais de teleatendimento podem ser conceituadas como “um vasto dispositivo técnico, um modo de organização do espaço, dos instrumentos de informática, da gestão da chegada dos fluxos telefônicos, da distribuição dos postos de trabalho, tão racionalizado e coercitivo quanto uma linha de montagem automobilística” (ZARIFIAN, 2001, p.157). Essa citação demonstra bem o que se tornou a atividade de teleatendimento no Brasil: uma linha de montagem, na qual a produção são resultados de chamadas atendidas ou realizadas para diversos produtos de diversas empresas. O ambiente é de alta pressão por resultados e produtividade. Espaço físico é o mais limitado possível para reduzir custos. A remuneração é baixa e as condições de trabalho muitas vezes são ignoradas (REGO, 2007, p. 202).

Um estudo realizado em uma empresa de teleatendimento mostra que 37% das aposentadorias, no período de 1986 a 1997 tiveram como causa problemas mentais tipo psicose, neurose e alcoolismo. Também nesse período, a autora do estudo encontrou elevada prevalência de afastamento por doenças psiquiátricas, sendo mais frequentes em telefonistas seguidas pelos teleatendentes. Nos registros dos prontuários, observou-se que as principais causas de afastamento eram originadas por depressão e manifestações de ansiedade. Baseado nas evidências dos estudos, a investigação teve o objetivo de estudar os componentes e os mecanismos de controle do trabalho, buscando elementos para entender as queixas espontâneas dos teleatendentes (BARRETO, 2001). Essas queixas existem ainda nos dias atuais devido a intensificação da atividade, apesar da regulamentação do setor.

As doenças geradas pelo ambiente de trabalho de teleatendimento atingem uma grande parcela de trabalhadores brasileiros, sendo necessária a atenção de toda a comunidade acadêmica e autoridades voltadas à saúde, na busca de soluções. Tanto que em março de 2007 foi criado um anexo específico na Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho que lida com Ergonomia para normatizar e definir condições de trabalho adequadas às atividades de teleatendimento no Brasil – o Anexo II da NR-17 – Norma Regulamentadora criada em 1990, que visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das

condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. O Anexo II – Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing, foi criado, portanto, para minimizar os impactos na saúde dos trabalhadores com o aumento descomunal da atividade de teleatendimento no país naquele período e que, junto com esse crescimento, elevou também os casos de doenças ocupacionais (BARRETO, 2001).

Nos artigos identificados inicialmente sobre o tema, uma palavra é unanimidade: prevenção. Quando lidamos com prevenção, lidamos com estudo e conhecimento do problema, identificação de causas e impactos, bem como o que fazer para evitar que tal problema ocorra. Uma das ferramentas para a prevenção são as ações de educação preventiva. De uma forma geral, nesses artigos, essa ferramenta está subentendida, mas os métodos de disseminação desses conhecimentos e ações preventivas não estão explícitos, o que nos leva a refletir se esse processo de prevenção vem sendo eficaz ou se poderia ser mais eficaz ao se aplicar metodologias pedagógicas mais eficientes e eficazes para melhorar ainda mais os resultados.

Assim, uma vez que se trata de um tema atual e importante para a sociedade e para o desenvolvimento mais sustentável do país, esta proposta de trabalho se justifica no sentido de identificar e avaliar materiais sobre o assunto e realizar uma revisão integrativa, analisando dados e informações, realizando comparações e elaborando conclusões para se obter respostas para o questionamento que instigou esse trabalho: **como as ações preventivas no trabalho podem auxiliar a reduzir as doenças ocupacionais nas empresas que possuem atividades de teleatendimento?**

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GERAL

Utilizar a metodologia da Revisão Integrativa para buscar respostas para a questão associada ao tema proposto “Ações preventivas como medidas para a redução de doenças ocupacionais em atividades de teleatendimento”: como as ações preventivas no trabalho podem auxiliar a reduzir as doenças ocupacionais nas empresas que possuem atividades de teleatendimento?

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar literaturas sobre o tema proposto “Ações preventivas como medidas para a redução de doenças ocupacionais em atividades de teleatendimento”, conforme metodologia da revisão integrativa;
- Analisar dados e informações sobre o tema proposto citado anteriormente, bem como o conhecimento gerado por eles aplicado à realidade;
- Investigar a situação dos profissionais de teleatendimento no tocante às doenças ocupacionais causadas pelo tipo de atividade, suas causas e impactos;
- Avaliar como as ações educacionais de prevenção vem sendo aplicadas para minimizar os impactos para os teleatendentes e empresas de teleatendimento, e;
- Concluir em relação ao que foi avaliado, com base na convergência ou divergência dos estudos selecionados, como a educação preventiva na atividade de teleatendimento tem auxiliado na redução de doenças ocupacionais, buscando assim, responder ao questionamento inicial que deu origem ao estudo.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1. MÉTODO

Para o desenvolvimento do estudo proposto, será utilizada a metodologia da Revisão Integrativa.

As revisões integrativas são utilizadas para sintetizar os resultados de pesquisas relevantes, norteando o profissional na tomada de decisão, na área da saúde em geral (WHITTEMORE, 2005; WHITTEMORE; KNALF, 2005). Trata-se, portanto, de um importante recurso de trabalho para o profissional de saúde que abrange uma gama de materiais sobre um determinado assunto e resulta em uma compilação de estudos e pesquisas em um material único, que apresenta convergências ou divergências entre esses materiais.

Os autores Mendes, Silveira e Galvão (2008), com base nesses autores e outros estudiosos dessa metodologia, propuseram as seguintes etapas para se elaborar uma Revisão Integrativa:

1. Identificação do tema e problema de estudo: caracterizada pela identificação da pergunta que deverá ser respondida com a revisão, assim como a definição do objetivo do estudo. Também são selecionadas as variáveis de interesse, a população alvo e a estrutura de amostragem estabelecendo os critérios de inclusão dos estudos que serão elegíveis para a revisão integrativa.
2. Estabelecimento de critérios de inclusão dos artigos que farão parte da revisão e busca da literatura nas bases de dados: a disponibilidade de bancos de dados *online* facilita a identificação dos estudos, no entanto, pode apresentar limites no que se refere aos termos de busca indexados, exigindo a utilização de 2 ou 3 estratégias de busca.
3. Definição das informações que serão extraídas dos estudos selecionados/categorização dos estudos: a análise crítica dos estudos elegíveis para uma revisão integrativa é um processo mais complexo, se comparado a uma revisão sistemática, uma vez que a revisão integrativa pode incluir estudos

teóricos e primários. No entanto, as autoras sugerem que os estudos sejam analisados dentro dos critérios de qualidade para o método adotado.

4. Avaliação dos estudos incluídos na revisão: o processo de análise inicia-se com a ordenação, codificação e categorização, resumo dos dados coletados e uma conclusão unificada sobre o problema de pesquisa. A análise dos dados de estudos de diferentes delineamentos requer a conversão dos dados extraídos em categorias, identificando padrões, temas, variações e relações. Os dados semelhantes, portanto, devem ser categorizados e agrupados.
5. Redução dos dados: a primeira fase de redução dos dados envolve um sistema de classificação dos estudos em subgrupos, de acordo com as diversas metodologias e seus níveis de evidência; cronologia; características da amostra; ou uma classificação conceitual pré-determinada.
6. Apresentação dos dados: a apresentação dos dados pode ser feita por gráficos, quadros sinópticos, redes de fluxo, possibilitando uma melhor visualização de padrões e relações entre os dados dos diferentes estudos, facilitando a interpretação das informações.
7. Interpretação dos resultados: nessa fase devem ser identificados padrões, relações podendo ser construído um mapa conceitual, uma ordem temporal, buscando contrastes e concordâncias.
8. Elaborar as conclusões: são identificadas evidências convergentes e contraditórias. Devem ser explicitados os limites da revisão realizada sob o ponto de vista metodológico.

3.2. DESENVOLVIMENTO

Em relação ao estabelecimento de critérios de inclusão dos artigos que fizeram parte da revisão e busca da literatura nas bases de dados, foi pesquisado o descritor usado para o termo “doenças ocupacionais” no site da biblioteca virtual em

saúde – bvs e foi encontrado o descritor “doenças profissionais”, com a definição “Doenças causadas por fatores que têm relação com o trabalho de uma pessoa”.

O estudo teve como população artigos científicos relacionados com as doenças ocupacionais no mercado de teleatendimento pesquisados no universo da base de dados dos sites específicos para esse fim como: SciELO (Scientific Electronic Library Online) e Lilacs (Literatura Latino-Americana em Ciências de Saúde). A amostra foi relativa a estudos no Brasil mais recentes, considerando como recente, o período dos anos 2000 a 2015, focados na aplicação de medidas preventivas para essas ocorrências. Foram avaliados como exemplo:

- Legislação do setor – Ministério do Trabalho e ABT – Associação Brasileira de Telemarketing;
- Práticas modernas de trabalho e produtividade – autores de publicações sobre administração de capital e trabalho;
- Doenças ocupacionais e procedimentos de enfermagem do trabalho nesses aspectos – autores de publicações sobre medicina ocupacional e enfermagem no trabalho.

Para a definição das informações que seriam extraídas dos estudos selecionados foram analisadas as variáveis que evidenciavam a aplicação de práticas pedagógicas ou métodos de conscientização e repasse de informações e conhecimentos sobre formas de prevenção das doenças ocupacionais da atividade de teleatendimento. Para atender a essa etapa, foi elaborada a tabela (Apêndice A) que ajuda a categorizar as informações e organizá-las para a formação do banco de informações sobre os textos. Para a base SciELO foram utilizados os filtros:

Tabela 1 – Filtros aplicados na pesquisa sobre a base SciELO

Tipo de Filtro	Conteúdo	Resultado
Idioma	Português	16 artigos
Área temática	Ciências da Saúde	
Work Área Temática	Educação e pesquisa educacional, Psiquiatria, Saúde pública, ambiental e ocupacional	

Fonte: SciELO, 2015

Para a consulta à base Lilacs foram utilizados os filtros de idioma:

Tabela 2 – Filtros aplicados na pesquisa sobre a base Lilacs

Tipo de Filtro	Conteúdo	Resultado
Idioma	Português	6 artigos
Assunto Principal	Condições de Trabalho, Saúde do Trabalhador, Doenças Profissionais e Estresse Psicológico	

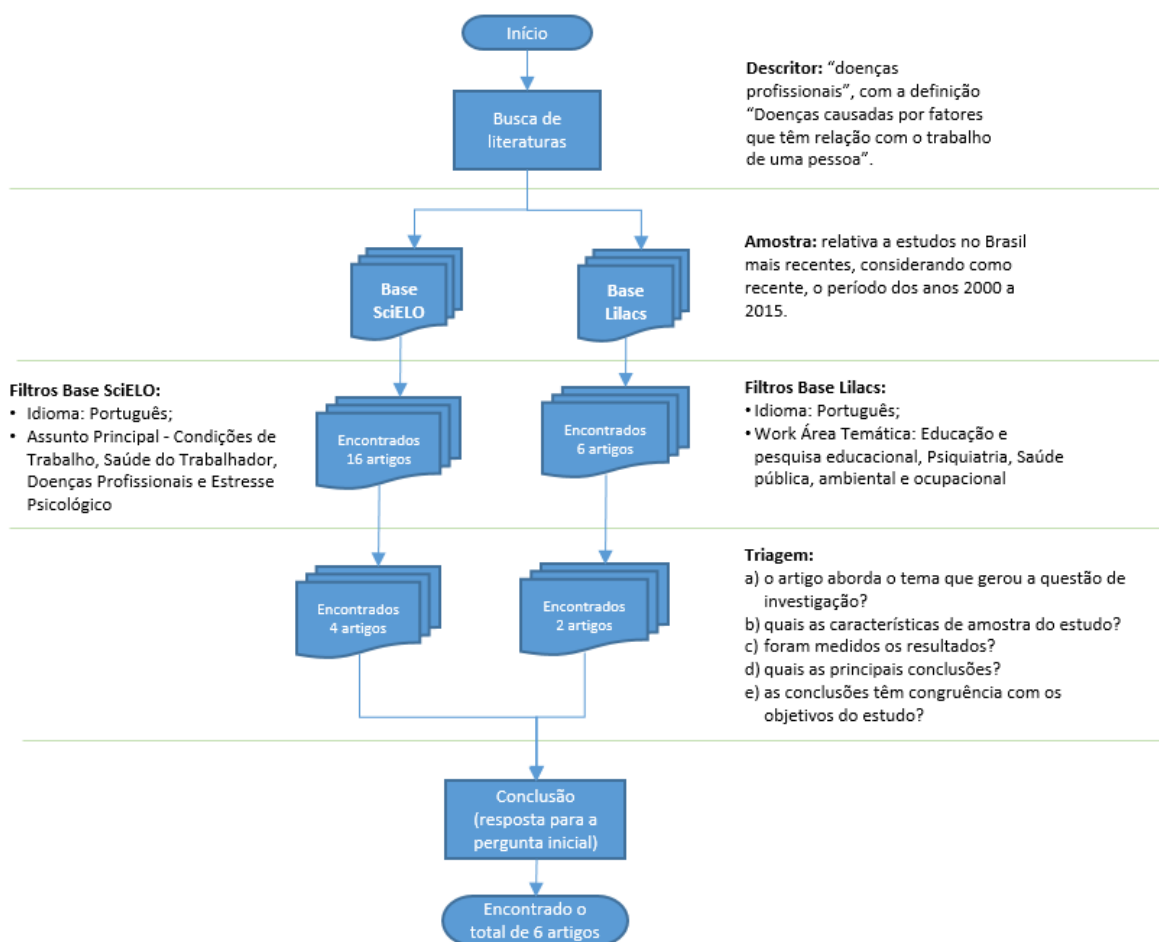
Fonte: Lilacs, 2015

Portanto, no total, foram encontrados vinte e dois artigos. A seguir foi realizada a triagem com base em algumas perguntas utilizadas para se analisar o artigo, observando se o trabalho aborda a resposta de forma clara, são elas:

- a) o artigo aborda o tema que gerou a questão de investigação?
- b) quais as características de amostra do estudo?
- c) foram medidos os resultados?
- d) quais as principais conclusões?
- e) as conclusões têm congruência com os objetivos do estudo?

O fluxograma a seguir resume a busca de literaturas, a amostra, os filtros escolhidos e a triagem dos artigos escolhidos para identificar a resposta à pergunta inicial.

Figura 1 – Fluxograma de Busca de literaturas



Fonte: Coleta de dados Revisão Integrativa

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Desta forma, foram identificados seis artigos considerados como mais próximos ao necessário para responder à questão. Entretanto, infelizmente nenhum artigo trata exclusivamente dos efeitos da ação para a educação da prevenção de doenças ocupacionais, mas a maioria dos textos apresenta sinalizações positivas e variáveis nesse sentido. A partir dessas variáveis, foi possível agrupar informações para apresentar dados consolidados para auxiliar nas conclusões.

Na etapa de avaliação dos estudos incluídos na revisão, a partir da tabela do APÊNDICE A, foram aplicados outros instrumentos para fazer a análise dos dados como quadros comparativos e gráficos, com o objetivo de facilitar a interpretação de resultados como a identificação de padrões de comportamento, divergências e convergências, de forma a viabilizar as conclusões e responder à pergunta inicial.

Tabela 3 – Características dos textos selecionados sobre o tema objetivo.

Itens/Materiais	1	2	3	4	5	6
Tipo de Publicação (Artigo, Tese, periódico etc.)	Editorial da Revista Brasileira de Saúde Ocupacional	Artigo da Revista Brasileira de Saúde Ocupacional	Artigo da Revista Interface – Comunicação, Saúde e Educação	Artigo da Revista Brasileira de Saúde Ocupacional	Artigo do Caderno de Saúde Pública	Dissertação de Mestrado PUC Campinas – SP
Fonte (SciELO, BVS, CAPES etc.)	SciELO	SciELO	SciELO	SciELO	LILACS	LILACS
Ano	2006	2006	2005	2006	2004	2005
Tema	Trabalho em teleatendimento e problemas de saúde	Condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil	Negociações sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento: o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho	Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI	Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores	Expressão artística e teleatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho
Problema tratado	Saúde Ocupacional em Teleatendimento	Saúde Ocupacional em Teleatendimento	Saúde Ocupacional em Teleatendimento	Saúde Ocupacional em Teleatendimento	Saúde Ocupacional em Teleatendimento	Saúde Ocupacional em Teleatendimento
Tipo de estratégia	Diagnóstico e ações de mudança de procedimentos	Ações de mudança de legislação e procedimentos	Ações de mudança de legislação e procedimentos e campanhas	Diagnóstico e ações de conscientização dos trabalhadores	Mudança de procedimentos e treinamento para conscientização	Implantação de práticas de arteterapia
Responsáveis pelas ações	Empresa de Call Center	Ministério Público do Trabalho e Empresas de Call Center	Empresa de Call Center	Empresa de Call Center	Empresa de Call Center	Empresa de Call Center
Resultados com as ações	Não chegaram a serem divulgados durante o trabalho	Apenas recomendações. Resultados não apresentados	Não suficientes, caso não seja mudada a legislação	Melhorias significativas com o treinamento e conscientização	Apenas recomendações. Resultados não apresentados.	80% dos trabalhadores consideraram um sucesso a iniciativa

Fonte: Levantamento Revisão Integrativa.

Foram utilizadas as seleções de população, amostras estabelecidas anteriormente e os critérios de estratégias de busca e redução de dados. Apesar de todos os textos terem sido selecionados com o propósito de identificar a relação

educação – saúde, o objetivo de cada estudo possuía um viés diferente, conforme gráfico a seguir:

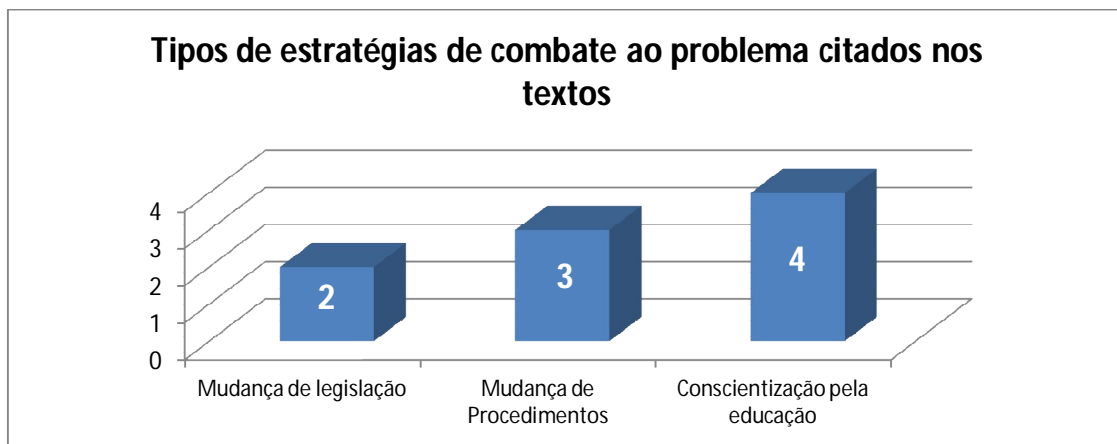
Gráfico 1 – Objetivo principal dos textos



Fonte: Coleta de dados Revisão Integrativa

Ao ser comparado o tipo de estratégia utilizada pelas empresas para tratamento do problema identificado, foi verificado nos textos se eram citadas uma ou mais estratégias similares e foram agrupadas no gráfico comparativo abaixo:

Gráfico 2 - Tipos de estratégias de combate ao problema citados nos textos



Fonte: Coleta de dados Revisão Integrativa

O somatório das ocorrências é maior do que a quantidade de textos porque em alguns foram citados mais de uma estratégia, sendo que o mesmo ocorre com os objetivos.

Considerando que os textos possuíam objetivos diferentes, observa-se uma tendência de que o uso da ação preventiva para conscientização dos trabalhadores é uma das principais estratégias para combate ao problema.

Pela característica dos textos, os resultados responderam à questão principal deste estudo de formas diferentes, sendo observados apenas dois resultados mais claros e uma tendência nos demais.

Para verificar esses resultados foram realizadas comparações entre os textos nos aspectos mais similares que poderiam ajudar a responder à questão principal.

Ao ser avaliado o texto “Trabalho em teleatendimento e problemas de saúde em teleatendimento”, verificou-se que os autores tratam o assunto como uma denúncia através de um diagnóstico básico do setor. Apresentam os principais aspectos da atividade, suas características e as principais causas do adoecimento dos trabalhadores. Clamam como solução a mudança no processo radical de gestão dos teleatendentes que os tornam profissionais alienados e robotizados. Isso gera um ambiente tenso, propício a doenças osteomusculares e doenças relacionadas a estresse.

O aspecto dos benefícios da educação no sentido de combater as doenças ocupacionais aparece de forma sucinta, mas como uma parcela das ações para a mudança do atual cenário, pois um empregado com o conhecimento adequado sobre os riscos a que estão expostos neste ambiente de trabalho é fundamental para uma mudança de comportamento para ser preventivo e não simplesmente vítima do sistema a que está exposto.

No artigo “Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil” o diagnóstico é mais profundo e com base em pesquisa realizada em uma empresa de telemarketing avaliando a própria empresa em termos de funcionamento, principalmente em relação aos métodos de gestão de pessoal. Paralelamente foi acompanhado o trabalho diário de alguns teleatendentes com entrevistas simultâneas.

O resultado da pesquisa apresentou um setor que foi comparado por organizações sindicais a “senzalas da era eletrônica” uma vez que os controles são excessivos sobre os trabalhadores e os resultados cobrados insistentemente. Essa combinação de controle excessivo e pressão por resultados gera uma série de doenças ocupacionais, que vão desde uma Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e problemas de perda de voz, até doenças mentais como depressão e síndrome do pânico.

Ficou evidenciado nos resultados que as causas são as já conhecidas: ambiente de pressão com controle excessivo, competitividade acirrada, pressão por resultados, falta de autonomia do teleatendente, problemas de ergonomia, tensão nervosa e uma clara política de coerção dos trabalhadores.

Como propostas de ações, os pesquisadores associaram algumas legislações ambientais como correlação. Essa associação tem como foco a ação preventiva. Para atender ao objetivo de evitar ocorrências de doenças ocupacionais, será necessário um forte trabalho de prevenção. Nesse momento ficou evidente a importância do trabalho educativo junto aos trabalhadores.

Outro ponto convergente do texto é que as políticas do setor precisam de adequações drásticas, que foram direcionadas ao Ministério Público do Trabalho pelos aos sindicatos da categoria.

Analisando o terceiro texto “Negociações sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento: o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho”, foi observado um cenário muito semelhante, portanto convergente também com o segundo artigo, pois trata do assunto numa esfera política e social.

A metodologia adotada foi um estudo descritivo através de técnicas de pesquisa qualitativa, voltados para regulamentação pública das condições de trabalho do telemarketing no Brasil.

Os resultados foram muito semelhantes aos outros textos. Mas a busca principal era como as ações de educação preventiva poderiam ajudar a reduzir os casos de doenças ocupacionais no setor. E novamente surgiu uma sinalização nesse sentido, pois sugeriram a qualificação e formação necessária para a função e

seus riscos. Foi apresentado aos profissionais o estudo e o mesmo foi aprovado como totalmente fiel à situação real.

Mais uma vez o foco principal foi a mudança da legislação, mas num sentido de maior eficácia para a solução do problema.

No artigo “Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI”, a autora trabalhou com entrevistas em profundidade a partir de um roteiro pré-estruturado para coletar as informações para o estudo.

Os resultados mais uma vez convergiram em termos de causas e efeitos, apresentando a precarização do trabalho de teleatendimento no Brasil. Uma causa adicional foi incluída nesse estudo – o assédio moral dos gestores junto aos teleatendentes.

As soluções passaram por mudanças nos procedimentos e na legislação brasileira do setor. Uma curiosidade nesse estudo foi uma das soluções encontradas pelos próprios teleatendentes. Eles estudaram e aprenderam a linguagem dos sinais – Libras – para poderem se comunicar nas estações de trabalho sem que fossem gravados ou os supervisores pudessem “ouvir” as conversas. O objetivo era aliviar a tensão da prisão emocional que viviam na ocasião.

No texto do artigo “Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores”, os autores apresentam a mesma visão de forma mais consolidada no sentido de fazer uma denúncia, mas também citam a questão da educação como fundamental para o conhecimento dos efeitos nocivos da atividade para o ser humano e alerta as entidades envolvidas para se qualificarem para identificar e monitorar preventivamente os efeitos da atividade nos trabalhadores.

Já no último artigo “Expressão Artística e Teleatendimento: Perspectivas para a Melhoria de Qualidade de Vida no Trabalho” a autora trata o assunto por outra perspectiva: a do foco na solução do problema.

Assim, o objetivo é a melhoria da qualidade de vida dos teleatendentes através de práticas e ações de arteterapia. Trata-se de uma metodologia de ensino

através da arte e de atividades lúdicas para os teleatendentes, resgatando a moral e a humanidade dos profissionais.

Os resultados apresentados foram muito satisfatórios, pois os teleatendentes que passaram pelos treinamentos passaram a ter maior controle de sua tensão emocional e a ter maior auto-conhecimento, o que ajuda a equilibrar a pressão do tipo de atividade. Aspectos emocionais e relacionadas a tensão muscular foram melhorados e um maior conhecimento dos riscos a que estão expostos no ambiente de trabalho foi muito mais apreendido pelos participantes, o que contaminou os colegas.

Houve consenso entre os participantes que a arteterapia enquanto ferramenta de educação emocional e ação preventiva trouxe maior qualidade de vida no trabalho para aqueles profissionais.

Portanto, houve convergência na maioria dos textos de uma sinalização da educação enquanto fonte de conhecimento preventivo e combativo aos fatores de risco da atividade de teleatendimento.

4. CONCLUSÕES

Podemos concluir que, no aspecto da metodologia adotada para o desenvolvimento deste trabalho, a Revisão Integrativa foi ideal para este levantamento, pois auxiliou na identificação de evidências sobre o tema, uma vez que, diferentemente da Revisão Sistemática, permite a inclusão de estudos de diferentes delineamentos (WHITTEMORE, 2005; WHITTEMORE; KNALF, 2005).

Já no aspecto dos objetivos, podemos concluir que a pergunta que deu origem ao estudo através da Revisão Integrativa, foi respondida a contento, visto que os artigos identificados sinalizaram uma forte tendência de que as ações de educação preventiva podem sim transformar positivamente a vida dos trabalhadores das empresas de Call Center, mesmo que de forma paliativa, através do repasse de conhecimento, conscientização dos riscos envolvidos e até de como se controlar diante das adversas condições de trabalho, utilizando inclusive técnicas como a de arteterapia e atividades lúdicas no sentido de prevenir doenças ocupacionais que muitas vezes levam a consequências maiores nas vidas dessas pessoas.

5. REFERÊNCIAS

ASSUNÇÃO, A. A., SILVA, A. M., VILELA, L. V. O., GUTHIER, M. H. **Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 31 (114): 47-62, 2006.

BARRETO F. L. **O sofrimento psíquico e o processo de produção no setor de telefonia:** tentativa de compreensão de uma atividade com caráter patogênico [Dissertação de Mestrado]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais; 2001.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Manual de Aplicação da Norma Regulamentadora Nº 17. 2002.** Disponível em: http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BCB2790012BD52709277E54/pub_cne_manual_nr17.pdf. Acesso em: 01 dez. 2014;

COSCRATO, G.; PINA, J. C.; MELLO, D. F. **Utilização de atividades lúdicas na educação em saúde:** uma revisão integrativa da literatura. Acta Paul. Enferm., v.23, n.2, p.257-63, 2010;

FILHO, J. M. J.; ASSUNÇÃO, A. A. **Trabalho em teleatendimento e problemas de Saúde.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 31 (114): 4-6, 2006;

MENDES, K. D. S; SILVEIRA, R. C. de C. P; GALVÃO, C. M. **Revisão integrativa:** método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto Contexto Enfermagem, Florianópolis, v.17, n.4, p. 758-64, out./dez. 2008.

REGO, R. M. **Expressão Artística e Teleatendimento:** Perspectivas para a Melhoria de Qualidade de Vida no Trabalho. [Dissertação de Mestrado], Campinas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 2007;

ROMAN, A. R; FRIADIANDER, M. R. **Revisão integrativa de pesquisa aplicada à enfermagem.** Cogitare Enferm., Curitiba, v. 3. n.2, p. 109-112, jul./dez.1998.

SILVA, A. M., ASSUNÇÃO, A. A. **Negociações sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento:** o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho. Revista Interface - Comunicação, Saúde e Educação, Belo Horizonte, v.9, n.18, p.553-70, set/dez 2005;

SOUSA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. **Revisão integrativa:** o que é e como fazer. Einstein, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-06, 2010;

TORRES, C. C. **A Atividade nas Centrais de Atendimento:** Outra Realidade, as Mesmas Queixas. [Dissertação de Mestrado] Brasília: Instituto de Psicologia da UNB, 2001.

VENCO, S. **Centrais de atendimento:** a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 31 (114): 7-18, 2006.

VILELA, L. V. O., ASSUNÇÃO, A. A. **Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores.** Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 20(4):1069-1078, jul-ago, 2004;

WHITTEMORE, R. **Combining evidence in nursing research:** methods and implications. Nursing Research, v.54, n.1, p.56-62, jan./feb. 2005.

WHITTEMORE, R.; KNALF, K. **The integrative review:** updated methodology. Journal of Advanced Nursing, Oregon, v. 52, n. 5, p. 546-553, 2005.

ZARIFIAN, P. **Comunicação e subjetividade nas organizações.** São Paulo: Atlas, 2001.

APÊNDICE**APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

Itens/Materiais	1	2	3	4	5
Tipo de Publicação (Artigo, Tese, periódico etc.)					
Fonte (SciELO, BVS, CAPES etc.)					
Ano					
Tema					
Problema tratado					
Tipo de estratégia pedagógica preventiva					
Responsáveis pelas ações					
Resultados com as ações					