

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS – UFMG
ESCOLA DE ENFERMAGEM
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA
ENFERMAGEM DO TRABALHO

**UMA ANÁLISE DO ADOECIMENTO NO TRABALHO DE
TELEATENDIMENTO**

KATIA GISELLE DA SILVA

Belo Horizonte

2011

KATIA GISELLE DA SILVA

**UMA ANÁLISE DO ADOECIMENTO NO TRABALHO DE
TELEATENDIMENTO**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Saúde Coletiva Área de Concentração – Enfermagem do Trabalho, da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, como requisito parcial para a obtenção de título de especialista em Enfermagem do trabalho.

Professora Orientadora: Prof^ª Dra Solange Cervinho Bicalho Godoy

Belo Horizonte

2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS - UFMG
ESCOLA DE ENFERMAGEM
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA
ENFERMAGEM DO TRABALHO

Monografia intitulada 'Uma análise do adoecimento no trabalho de teleatendimento', de autoria da pós-graduanda Kátia Giselle da Silva, apresentada a banca examinadora constituída pelos seguintes professores.

Prof^a. Dr^a. Solange Cervinho Bicalho Godoy – Orientadora

Prof^a. Dr^a. Mércia de Paula Lima – EE/UFMG

Prof^a. Dr^a. Adelaide de Mattia Rocha – EE/UFMG

Belo Horizonte, 30 de junho de 2011.

Av. Prof. Alfredo Balena, 190 - Santa Efigênia
Belo Horizonte - MG, 30130-10

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS

RESUMO

1 INTRODUÇÃO.....	07
2 OBJETIVO.....	10
3 METODOLOGIA.....	11
3.1 Levantamento de Dados	13
3.2 População e amostra	13
3.3 Critérios de Inclusão	13
3.4 Seleção das fontes	13
3.5 Instrumento de coleta de dados	14
4 RESULTADOS	15
5 DISCUSSÃO	19
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS	22
ANEXO	24

LISTA DE QUADROS

- 1- Descrição das publicações sobre teleatendimento no período de 2000 a 2010.....15
- 2- Descrição dos autores das publicações sobre teleatendimento no período de 2000 a 2010.....16
- 3- Descrição das doenças ocupacionais que os trabalhadores desenvolvem na atividade de telemarketing no período de 2000 a 2010.....17

SILVA; Kátia Giselle. **Atividade de teleatendimento: Uma análise do adoecimento no trabalho - Revisão de literatura.** [Monografia]. Escola de Enfermagem. Universidade Federal de Minas Gerais; 2011.

Resumo

Este estudo tem como objetivo de identificar as doenças ocupacionais e a repercussão desse adoecimento relacionado ao trabalho para os trabalhadores de telemarketing. Realizou-se uma revisão integrativa da literatura, com artigos indexados nos bancos de dados SCIELO e LILACS. A amostra foi composta por 07 artigos que atenderam aos critérios de inclusão. As centrais de atendimento vêm apresentando nos últimos anos um grande crescimento. Essas centrais foram criadas com a finalidade de executar serviços de telemarketing de empresas, exclusivamente por telefone. Com tanto controle sobre os teleatendentes, as relações interpessoais ficam prejudicadas e o aumento de adoecimento também vem sendo observado. Os estudos apresentaram os agravos que o trabalho de teleatendimento pode causar como, distúrbios osteomusculares; distúrbios biológicos e transtorno mental. Pode-se concluir que o adoecimento esta relacionado ao trabalho intenso e este desencadeia um sofrimento não só físico (tendinite, dor na coluna), como também mental (depressão, rejeição pelos amigos e familiares).

Palavras-chave: Saúde do trabalhador. Saúde ocupacional. Doenças do trabalho. Teleatendimento. Central de atendimento. Repercussões. Saúde.

1. INTRODUÇÃO

A palavra trabalho significa “aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim; atividade coordenada, de caráter físico e/ou intelectual, necessária à realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento” (Dicionário Informal, 2008). Como o trabalho sempre foi voltado para a produção e acumulação do capital vai se revestir de características peculiares, constituindo-se como elemento fundante das organizações sociais, e conseqüentemente ocasionando impactos nas condições de vida e saúde do trabalhador.

A Saúde do Trabalhador constitui uma área da Saúde Pública que tem como objeto de estudo e intervenção as relações entre o trabalho e a saúde. Tem como objetivos a promoção e a proteção da saúde do trabalhador, por meio do desenvolvimento de ações de vigilância dos riscos presentes nos ambientes e condições de trabalho, dos agravos à saúde do trabalhador e a organização e prestação da assistência aos trabalhadores, compreendendo procedimentos de diagnóstico, tratamento e reabilitação de forma integrada, no SUS (BRASIL - Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde, 2001).

As substanciais mudanças nos modelos de produção industrial resultaram em diversos estudos que analisaram o impacto dessas transformações na saúde dos trabalhadores. A população trabalhadora vem sofrendo a ação das condições de trabalho, o que poderá potencializar problemas de saúde já existentes ou desencadear novos. As condições determinadas por alguns processos de produção industrial geram doenças as quais os trabalhadores estão submetidos, constituindo as doenças relacionadas com o trabalho.

Para se evitar o dano, garantindo a proteção à saúde dos trabalhadores, ações interdisciplinares devem identificar as condições de risco e sugerir as alternativas de mudanças nos processos de trabalho ou nas condições de trabalho, propondo programas preventivos voltados aos trabalhadores.

Diversas organizações sindicais em âmbito internacional têm denunciado condições de trabalho inaceitáveis, salários baixos e discriminações diversas. Um exemplo disso são os call centers, denominados como “senzalas da era eletrônica”. Os registros de cansaço mental, tristeza e sentimentos de impotência face as exigências da organização do trabalho, disponíveis no sindicato, são enfáticos e sugerem uma associação com os componentes da atividade (Assunção; Vilela, 2004).

A natureza e as exigências das tarefas solicitam funções psicofisiológicas, podendo provocar reações mórbidas, que dependem das dificuldades e dos constrangimentos aos quais estão submetidos os profissionais no desenvolvimento do seu trabalho (Assunção; Vilela, 2004).

Na profissão de telemarketing, os trabalhadores apresentam vários problemas de saúde não só o estresse, mas também problemas ocasionados pelo ritmo intenso do trabalho, que é o caso da LER (lesão por esforço repetitivo)/DORT (distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho), perda auditiva induzida pelo ruído (PAIRO), disfonia (alteração na voz), depressão, dores nos tendões e articulações, entre outros. Registros atuais não são diferenciados por aqueles descrito pelo psiquiatra Louis Le Guillant que em 1956, que descrevia um quadro de adoecimento poliformo em telefonistas, que o mesmo chamou de Neurose das Telefonistas, onde os profissionais apresentavam alterações de humor, fadiga nervosa, alterações do sono e manifestações somáticas variáveis (Assunção; Vilela, 2004).

De acordo com o que traz o site <http://pt.wikipedia.org/wiki/Telemarketing>, telemarketing, que é um termo inglês criado por Nadji Tehrani em 1982, compreende a promoção de vendas e serviços via telefone. Atualmente, esse termo foge deste escopo, ao abranger também a tele cobrança (cobrança via telefone), atendimento ao consumidor e o suporte técnico. Pode-se dizer que o telemarketing é um "atendimento telefônico comercial ou não padronizado" que segue alguns roteiros de atendimento.

No Brasil o telemarketing surgiu em 1980 com a implantação das primeiras centrais de atendimento. A partir daí, o mercado expandiu em alta escala, tendo um ganho forte após a metade da década de 1990 (Silva, 2004).

Os trabalhadores do teleatendimento devem garantir a produção e a transmissão das informações sob uma supervisão permanente que exige capacidade cognitiva, controle das emoções, capacidade física e psíquica para obter resultados. Estes trabalhadores deixam de

ter controle sobre seu tempo de trabalho, aprofundando-se às queixas de perda do significado do trabalho, de sensações de perseguição, impotência, inutilidade, exigindo esforço mental não mensurável pelos padrões matemáticos correntes (Assunção; Vilela, 2004).

No Brasil as empresas de teleatendimento utilizam controles cada vez mais rígidos dos tempos e das tarefas. São utilizados registros eletrônicos e controles estritos de tempo de atendimento e de qualquer pausa ou interrupção do trabalho. Dessa forma organizado, o setor expõe os seus trabalhadores a fatores de risco que explicariam a alta prevalência de adoecimento (Assunção; Vilela, 2004).

Diante do crescente número de doenças relacionadas ao trabalho, realizou-se uma revisão de literatura para identificar as doenças ocupacionais prevalentes e as repercussões desse adoecimento para os trabalhadores de telemarketing.

2. OBJETIVO

- Identificar as doenças ocupacionais apresentadas pelos trabalhadores de telemarketing.
- Identificar a repercussão do adoecimento relacionado ao trabalho para os trabalhadores de telemarketing.

3. METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão integrativa da literatura nacional sobre Atividade de teleatendimento: Uma análise do adoecimento no trabalho. Este tipo de revisão tem como objetivo definir conceitos, rever teorias, analisar evidências, analisar questões metodológicas de um tema específico (BEZERRA, 2007).

A revisão integrativa de literatura propicia a síntese de conhecimento produzido sobre um determinado tema, permite a visualização de lacunas, de evidências na prática profissional e viabiliza a contextualização do pesquisador em determinada temática (BEZERRA, 2007).

A revisão integrativa permite a construção de uma análise ampla da literatura, contribuindo para discussões sobre métodos e resultados de pesquisa, assim como reflexões sobre a realização de futuras pesquisas. Para tal, torna-se necessário seguir padrões de rigor e clareza na revisão e crítica, de forma que o leitor possa identificar as características reais dos estudos revisados (BEZERRA, 2007).

Com a intenção de melhorar os trabalhos de revisão, Ganong (1987) listou alguns passos a seguir neste processo e que foram adotados neste estudo:

1. Formulação do objetivo da revisão;
2. Estabelecimento de critérios para inclusão dos estudos na revisão ou critérios para seleção da amostra;
3. Condução da pesquisa literária, de forma que todas as características dos trabalhos revisados sejam consideradas;
4. Análise dos resultados de forma crítica, procurando explicações para resultados diferentes ou conflitantes;
5. Discussão e interpretação dos resultados;
6. Apresentação da revisão da forma mais clara e completa possível.

Com base na proposta metodológica sobre revisão integrativa, Whitte more e Knafel (2005) destaca relevantes etapas como:

- **Identificação do problema de estudo**

É a fase inicial da pesquisa é uma identificação clara do problema e do propósito de revisão, ou seja, quais as doenças ocupacionais que os trabalhadores desenvolvem na atividade de telemarketing?

- **Levantamento da literatura**

A fase de pesquisa bibliográfica é essencial para se conduzir uma revisão de pesquisa de qualidade. Qualquer revisão de pesquisa anterior inclui a literatura pertinente ao problema especificado. Banco de dados computadorizados tem alto custo-benefício, pois permite que se realize uma busca a literatura publicada.

- **Avaliação crítica dos estudos**

Após o levantamento da literatura, os dados comuns são extraídos dos estudos primários para análise subsequente. Este passo permite codificar os dados pertinentes para revisão de pesquisa como, as características metodológicas dos estudos primários, a fim de avaliar a qualidade global dos estudos individuais. As características metodológicas podem ser usadas como critério de inclusão para seleção de estudos primários pertinentes para a revisão.

- **Análise dos dados**

Para a análise de dados de pesquisa, o pesquisador deve ordenar, categorizar, e resumir os dados de estudos primários individuais em uma conclusão unificada direcionada para o problema de pesquisa. Com exceção da metanálise, todas as revisões de pesquisa empregam uma análise narrativa ou qualitativa.

- **Redação da revisão**

Os resultados das revisões de pesquisa podem ser apresentados como resumo, uma análise ou uma síntese. Os resultados de estudos primários usados na revisão deveriam ser relatados em detalhes de forma que os leitores pudessem avaliar a base para as conclusões tiradas.

3.2. Levantamento dos dados

3.2.1. População e amostra

A população deste estudo constou dos artigos indexados nos bancos de dados selecionados, publicados no período de janeiro de 2000 a dezembro de 2010, ou seja, 4 indexados no SCIELO e 20 indexados no LILACS, perfazendo um total de 24 artigos. Constatou-se que 10 artigos estavam indexados nos dois bancos e, foram, portanto, excluídos do banco.

A amostra final foi composta por 07 artigos indexados no LILACS.

3.2.2. Critérios de inclusão dos artigos

Os critérios de inclusão dos artigos foram artigos publicados em língua portuguesa, com os resumos disponíveis nas bases de dados LILACS e SCIELO publicados no período compreendido entre janeiro de 2000 a dezembro de 2010.

Os critérios de exclusão estabelecidos foram artigos que não atendiam a proposta da pesquisa e que não estivessem disponíveis na biblioteca da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) ou no banco de dados BIREME.

3.2.3. Seleção das fontes

Realizou-se busca ativa dos artigos nos bancos de dados computadorizados SCIELO (Scientific Electronic Library Online) LILACS (Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde), acessando a base de dados da BIREME (Biblioteca Virtual em Saúde – BVS: (www.bireme.br)).

3.2.4. Instrumento de coleta de dados

Para a coleta de dados foi elaborado um instrumento com o objetivo de facilitar o processo de coleta e análise dos dados (Anexo).

O instrumento contemplava dados referentes ao autor (profissão, área de atuação, país de origem, qualificação); à publicação (fonte, ano de publicação, período, tipo de publicação, delineamento, objetivo e principais resultados); e a variável de interesse: Quais as doenças ocupacionais que os trabalhadores desenvolvem na atividade de telemarketing?

4. RESULTADOS

A revisão integrativa da literatura foi realizada considerando-se os sete artigos que atenderam os critérios para inclusão na pesquisa.

Para a análise da amostra foi utilizado um quadro sinóptico especialmente construído para esse fim, que contemplou os seguintes aspectos, considerados pertinentes: características da publicação, características do autor e variável de interesse: Quais as doenças ocupacionais que os trabalhadores desenvolvem na atividade de telemarketing.

Quadro 01 Descrição das publicações sobre teleatendimento no período de 2000 a 2010 na base de dados da BVS.

LITERATURA	FONTE	DELINEAMENTO	TIPO DE PUBLICAÇÃO
REGO;Renata Marques (2007)	LILACS	_____	Artigo
RAMALHO; ARRUDA; HAMILTON (2008)	LILACS	Estudo empírico	Artigo
VILELA; ASSUNÇÃO (2004)	LILACS	Estudo de análise ergonômica	Artigo
MENDES; MORRONE; VIEIRA (2009)	LILACS	Estudo descritivo e explicativo	Revista eletrônica
ASSUNÇÃO et al. (2006)	LILACS	Estudo ergonômico	Artigo
TORRES; ABRAHÃO (2006)	LILACS	Estudo empírico	Artigo
ROBLES; SILVEIRA (2009)	LILACS	Estudo de caso	Artigo

Fonte: Literatura Latino - Americano em Ciências da Saúde

Observa-se que 100% (07) dos artigos foram localizados no LILACS. No delineamento metodológico identificou-se que, 28% estudo empírico; 28% estudo de análise ergonômica; 14% estudo descritivo e explicativo; 14% estudo de caso e 14% não foi informado. Com relação ao tipo de publicação a amostra foi constituída de 85% de artigos e 14% Revista eletrônica.

A amostra final foi constituída de 07 estudos extraídos da base de dados LILACS. Observou-se que essa base de dados foi uma importante fonte de informação da temática abordada neste estudo com 100% das publicações. Verifica-se que as publicações pertinentes ao presente estudo entre janeiro de 2000 a dezembro de 2010 encontram-se distribuídos com 01 artigo em 2004, 2007 e 2008, 02 artigos dêem 2006 e 2009, respectivamente.

Quadro 2- Descrição dos autores das publicações sobre teleatendimento no período de 2000 a 2010 na base dados da BVS.

LITERATURA	PROFISSÃO	ÁREA DE ATUAÇÃO	TITULAÇÃO
REGO;Renata Marques (2007)	Psicóloga	_____	Mestre em Psicologia
RAMALHO; ARRUDA; HAMILTON (2008)	Psicóloga	Instituto de Psicologia da USP.	Graduação em Psicologia
VILELA; ASSUNÇÃO (2004)	Médica	Faculdade de Medicina UFMG	Pós-Graduação em Saúde Pública
MENDES; MORRONE; VIEIRA (2009)	_____	Universidade de Brasília – UnB	_____
ASSUNÇÃO et al. (2006)	Médica do Trabalho e professora	Faculdade de Medicina da UFMG	Doutora em Ergonomia
TORRES; ABRAHÃO (2006)	Psicóloga	Universidade de Brasília	Mestre em Psicologia
ROBLES; SILVEIRA (2009)	Cirurgiã dentista	Universidade Federal de Santa Catarina	Mestre em Odontologia

Fonte: Literatura Latino - Americano em Ciências da Saúde

Analisando o conjunto dos artigos selecionados verifica-se entre os autores, 14% (1) médico, 14% (1) médico do trabalho, 28% (2) psicólogas, 14% (1) cirurgiã dentista e 28% (2) não informados. Observou-se também que 85% dos artigos foram escritos por mais de um autor e 14% por um autor, sendo que no tocante á titulação 14% (1) dos autores é doutor, 14% (1) é graduado, e 28% (2) são mestres, 14% (1) é pós-graduada e 28% (2) não foi informado.

Quadro 3- Descrição das doenças ocupacionais que os trabalhadores desenvolvem na atividade de telemarketing no período de 2000 a 2010 na base dados da BVS.

LITERATURA	Doenças ocupacionais que os trabalhadores desenvolvem na atividade de telemarketing.
REGO;Renata Marques (2007)	À medida que os serviços de teleatendimento crescem, cresce também a demanda por atendimento. Em contrapartida, a pressão por produtividade, os casos de afastamento, a alta rotatividade de funcionários pelo crescente número de trabalhadores que apresentam sinais de estresse ocupacional e a falta de motivação para o trabalho aumentam.
RAMALHO; ARRUDA; HAMILTON (2008)	Diante dessa dimensão de controle, pudemos constatar que esse trabalho gera um sofrimento físico e mental que estão simultaneamente presentes, tanto devido a condições materiais (arquitetura, equipamentos, etc.), como à organização do trabalho (conteúdo da tarefa, ritmo, relações interpessoais no trabalho, etc.).
VILELA; ASSUNÇÃO (2004)	Os estudos descrevem os sintomas e quadros mórbidos prevalentes, com ênfase para os casos frequentes de sintomas depressivos e sensação de fadiga no setor de teleatendimento. Alguns estudos mostram um quadro de adoecimento poliformo em telefonistas que são as alterações de humor, fadiga nervosa, alterações do sono e manifestações somáticas variáveis que repercutiam sobre as telefonistas.
MENDES; MORRONE; VIEIRA (2009)	Como resultado desse estudo, pode-se inferir que o trabalho de teleatendimento qualifica-se por aspectos característicos a uma organização do trabalho tipicamente taylorista, a vivência de sofrimento psíquico no trabalho e a riscos de adoecimento: rotina de trabalho repetitiva, padronizada, com procedimentos e normas que mudam constantemente; trabalho realizado sob pressão, com monitoramento constante.
ASSUNÇÃO et al. (2006)	Nesse estudo, foi mostrada a associação

	entre conflitos qualidade/quantidade, a falta de controle sobre o trabalho, o monitoramento eletrônico do desempenho, tensão psicológica, ansiedade, depressão e fadiga em operadores de telemarketing.
TORRES; ABRAHÃO (2006)	O presente artigo dedica-se ao estudo da subjetividade dos trabalhadores no serviço de teleatendimento, indagando como as condições e a organização do trabalho, o conteúdo da tarefa e da atividade e os relacionamentos interpessoais contribuem para as vivências de prazer e sofrimento.
ROBLES; SILVEIRA (2009)	Obteve-se como resultados que para os trabalhadores, as causas do adoecimento relacionam-se ao excesso de trabalho, controle de chefias, pressão por produtividade, condições ergonômicas inadequadas e acidentes de trabalho.

Fonte: Literatura Latino - Americano em Ciências da Saúde

A análise dos estudos selecionados permitiram a construção de duas categorias. A primeira refere-se às causas do adoecimento dos teleatendentes no trabalho como o controle de chefias, pressão por produtividade, condições ergonômicas inadequadas, tensão psicológica. A segunda categoria diz respeito aos sinais e sintomas do adoecimento do teleatendente no trabalho como a ansiedade, depressão, fadiga, alterações de humor, alterações do sono e estresse.

5. DISCUSSÃO

Tendo em vista os estudos dos artigos selecionados nesta revisão integrativa, obteve-se algumas informações para melhor sintetizar a temática, onde delimitou-se 04 categorias, são elas: critérios de inclusão e exclusão; idioma; descritores.

As centrais de atendimento, nos últimos três anos, vêm apresentando no Brasil um crescimento equivalente a 235%. Elas foram criadas com a finalidade de executar serviços de telemarketing de empresas, exclusivamente por telefone (MENDES, *et al*, 2007).

De acordo com Ramalho *et al*, 2008 os setores de teleatendimento em uma grande empresa é formada em um espaço organizado. Em um salão os trabalhadores são agrupados em células e separados por divisórias individuais, a baia. Cada célula é composta por um supervisor e por um número fixo de atendentes.

A baia é um espaço onde mantém o atendente concentrado, constantemente, no trabalho. Seus principais sentidos são ocupados pela tela do computador, pelo headset e pelo teclado. Com isso, a estrutura do espaço físico permite apenas o contato com o cliente, sendo essa também com restrições (RAMALHO, *et al*, 2008).

Como em todos os setores existe um supervisor, e isso não é diferente no teleatendimento. O supervisor é o superior imediato dos atendentes. Sua função é fiscalizar os atendentes, observando cada passo e monitorando um ou mais atendimentos de seus supervisionados, os horários de chegada e saída, a duração da única pausa permitida, absenteísmo, comportamento, volume e a qualidade dos serviços realizados e os resultados alcançados (RAMALHO, *et al*, 2008; ASSUNÇÃO, *et al*, 2006; MENDES, *et al*, 2009; VILELA, ASSUNÇÃO, 2004).

Com tanto controle sobre os teleatendentes, as relações interpessoais no trabalho ficam prejudicadas. Eles não conseguem ter uma comunicação com os colegas de serviços, pois o tempo é sempre monitorado, em alguns momentos conseguem realizar conversas nos intervalos (RAMALHO, *et al*, 2008).

Os teleatendentes devem apresentar várias habilidades como: autoconsciência, motivação, raciocínio rápido, concentração, memória, capacidade de lidar com variações de humor dos clientes, situações constrangedoras e exigências afetivas (MENDES, *et al*, 2009).

O que observamos cotidianamente, é que cada vez mais as pessoas adoecem. E esse processo de adoecimento é resultante das contradições entre as exigências e organizações do trabalho as quais os trabalhadores são submetidos (TORRES, ABRAHÃO, 2006)

Nas centrais de atendimento esse adoecimento não é diferente. Eles empregam vários trabalhadores, com isso a rotatividade e o adoecimento são altos (VILELA, ASSUNÇÃO, 2004).

Diante de vários estudos, pode-se constatar que o trabalho de teleatendimento gera um grande sofrimento. O trabalhador apresenta um incômodo diante do esforço e do sofrimento físico, que estão relacionados às dores no corpo; aos distúrbios biológicos e ao sofrimento mental, onde se apresentam sentimentos negativos em relação a si mesmo e a vida em geral. Pode-se observar o isolamento e as dificuldades nas relações familiares e sociais, no qual o trabalhador não tem controle (RAMALHO, *et al*, 2008; MENDES, *et al*, 2009; ROBLES, SILVEIRA, 2009).

Com todo esse sofrimento os trabalhadores apresentam algumas patologias como: tendinite, estresse, problemas na coluna, inflamação no ouvido, problemas gástricos, infecção urinária, problemas respiratórios, rouquidão, depressão, ansiedade, hipertensão, a partir daí se tem um grande aumento do absenteísmo e automedicação por adiarem a busca por tratamento (RAMALHO, *et al*, 2008; ROBLES, SILVEIRA, 2009; VILELA, ASSUNÇÃO, 2004).

Atualmente, as empresas buscam uma forma de aumentar a produtividade dos trabalhadores. Com isso, as empresas usam de maneiras motivadoras para que o teleatendente o faça da forma mais rentável. Assim, são realizadas campanhas motivacionais, onde contemplam os teleatendentes com brindes e folgas (VILELA, ASSUNÇÃO, 2004).

A partir daí, Mendes, *et al*, observou que o trabalho de teleatendimento apresenta características de um trabalho tipicamente taylorista, onde existe presença de sofrimento psíquico e riscos de adoecimento, como, rotina de trabalho repetitiva; constante mudança dos procedimentos e normas; trabalho sob pressão; monitoramento constante; acarretando assim a alienação nos teleatendentes. Vale ressaltar também, que quando maior a falta de reconhecimento do trabalho realizado e o acentuado esgotamento profissional, maior será o aparecimento de doenças do trabalho.

6. CONCLUSÃO

O adoecimento dos teleatendentes está relacionado ao trabalho intenso que leva ao sofrimento não só físico (tendinite, dor na coluna) como também mental (depressão, rejeição pelos amigos e familiares).

É importante ressaltar a necessidade de estratégias como atividades laborais a fim de que sejam traçadas e direcionadas para atuar na prevenção dessas doenças, melhorando sua qualidade de vida.

Torna-se necessário reforçar a participação de uma equipe multidisciplinar e interdisciplinar que tenham como objetivo a proteção e promoção da saúde desses trabalhadores.

Existem poucos estudos sobre a atuação do enfermeiro na prevenção dessas doenças. Dessa forma espera-se que esse trabalho tenha contribuído para incentivar a produção de novos estudos para assim melhorar as condições de vida e trabalho desses profissionais.

REFERENCIAS

ASSUNÇÃO; Ada Ávila, VILELA; Lailah Vasconcelos de Oliveira. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v.20, n.4, p. 1069-1078. Julho-Agosto, 2004.

ASSUNÇÃO; Ada Ávila, SILVA; Airton Marinho, VILELA; Lailah Vasconcelos de Oliveira, GUTHIER; Maria Helena. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, p.47-62. 2006.

BEZERRA, Isa Menezes. **Assistência de enfermagem ao estomizado intestinal: revisão integrativa da literatura**. Ribeirão Preto. 2007. 93f. (Mestrado em enfermagem) - Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2007.

BRASIL; Ministério da Saúde. **Doenças Relacionadas ao Trabalho: Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde**. Brasília, 2001.

Dicionário Informal 2008. Disponível em <<http://www.dicionarioinformal.com.br/definicao.php?palavra=trabalho&id=1571>>. Acesso em: 07/03/2011.

GANONG, L. H. Integrative reviews of nursing research. **Research in Nursing & Health**, v.10, n.1, p.01-11, 1987.

MENDES; Ana Magnólia Bezerra, MORRONE; Carla Faria, VIEIRA; Adriana Pinho. Prazer, sofrimento e saúde mental no trabalho de teleatendimento. **Revista eletrônica de Ciência administrativa (RECADM)**. Campo Largo, v.8, n.2, p.151-158. Nov., 2009.

Ministério do Trabalho e Emprego. Anexo II da Norma Regulamentadora 17 - Portaria nº153 de 14 de março de 2006.

RAMALHO; Carolina Calmon, ARRUDA; Felipe Augusto de Azevedo Marques, HAMILTON; Leny Sato e Luana Flor Tavares. Viver na baía: Dimensões psicossociais da saúde e do controle no trabalho de teleatendimento. **Caderno de Psicologia Social do Trabalho**. São Paulo, v.11, n.1, p.19-39. 2008.

REGO; Renata Marques. Expressão Artística e Teleatendimento: Perspectivas para a Melhoria de Qualidade de Vida no Trabalho. **Psicologia, Ciência e Profissão**. Campinas, p.200-209. 2007.

ROBLES; Ana Carolina Couto, SILVEIRA; Juliana. Significados e repercussões do adoecimento relacionado ao trabalho para trabalhadores atendidos na perícia médica do Instituto Nacional de seguridade social. **Revista Saúde Pública**. Florianópolis, Santa Catarina, v.2, n.1, p.41-53. Jan.-Jul., 2009.

TORRES; Camila Costa, ABRAHÃO; Julia Issy. A atividade de teleatendimento: Uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, p. 113-124. 2006.

WIKIPEDIA. A enciclopédia Livre. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Telemarketing>>. Acesso em 07/03/2011.

WHITTEMORE, Robin; KNAFL, Kathleen. The integrative review: updated methodology. **Journal of Advanced Nursing**, Oregon, USA, v.52, n.5, p.546-553, dez., 2005.

ANEXO

FORMULÁRIO PARA A COLETA DE DADOS BIBLIOGRÁFICOS.

- DADOS REFERENTES AO ARTIGO.
 - Identificação do pesquisador
 - Nome _____
 - Titulação _____
 - Profissão _____
 - Local de atuação _____
 - Título do Trabalho _____
 - Periódico
 - Ano _____ Volume _____ Número _____ Páginas _____
- INDEX / VEÍCULO DE DIVULGAÇÃO
 - () LILACS () SCIELO
- OBJETIVOS DO ESTUDO _____
- TIPO DE ESTUDO / METODOLOGIA
 - Não experimental
 - () Descritivo () Survey (levantamento) () Inquérito
 - () Retrospectivo
 - () Prospectivo () Coorte () Com variáveis dependentes
 - () Sem variáveis dependentes () Caso controle
 - Quase experimental
 - () Pré e pós teste () Grupo controle
 - Experimental
 - () Grupo controle () Grupo de randomização
 - () Pós teste () Pré teste e pós teste
 - Trabalhos teóricos
 - () Relato de experiência () Revisão bibliográfica
 - () Difusão de inovação tecnológica () Outros _____
- VARIÁVEIS ESTUDADAS _____
- RESULTADOS _____