



**Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”
Escola de Ciências da Saúde
Curso de Fisioterapia**

**Levantamento Epidemiológico das Queixas de Natureza Ergonômica
em Funcionários de Call Center Visando a Prevenção de Dorts**

**Epidemiological Survey of Complaints of an Ergonomic Nature in Call
Center Employees Aiming at the Prevention of Dorts**

B.G.Rosa¹; M.M.B.Souares¹; J.S.Rosa²

1-Discentes do Curso de Fisioterapia – Unigranrio.

2- Docente do Curso de Fisioterapia – Unigranrio.

E-mail: mylenabezerraj@gmail.com
bgrosa1984@gmail.com

RESUMO

OBJETIVO: O objetivo do estudo foi realizar um levantamento epidemiológico das queixas de natureza ergonômica dos funcionários de Call Center de uma empresa de telefonia localizada no Rio de Janeiro. **MÉTODO:** Trata-se de um estudo exploratório e descritivo transversal que tem por finalidade realizar um levantamento epidemiológico das queixas de natureza ergonômica dos funcionários de Call Center de uma empresa de telefonia, localizada no Rio de Janeiro. Para a realização do estudo foi utilizado um Questionário Nórdico de Sintomas Musculoesqueléticos. **RESULTADO:** Foram elaborados gráficos para demonstrar os resultados da Escala aplicada nos funcionários de Call Center da empresa de telefonia. **CONCLUSÃO:** Os resultados apontaram que uma maior intensidade de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho ocorre no Punho/Mão com 57,1% dos casos, o que acaba ocasionando queda na produtividade e nas atividades fora do trabalho.

Palavras-Chave: Levantamento epidemiológico; Prevenção de Dorts; Call Center.

ABSTRACT:

OBJECTIVE: the objective of the study was to carry out an epidemiological survey of complaints of an ergonomic nature of call center employees at Tim s / a company located in Rio de Janeiro. **METHOD:** This is an exploratory and descriptive cross-sectional study that aims to carry out an epidemiological survey of complaints of an ergonomic nature of Call Center employees. For the study, a Nordic Musculoskeletal Symptom Questionnaire was used. **RESULTS:** Graphs were drawn up to demonstrate the results of the Scale applied to Call Center employees. **CONCLUSION:** The results showed that a greater intensity of musculoskeletal disorders related to work occurs in the wrist / hand with 57.1% of the cases, which ends up causing a decrease in productivity and activities for work.

Keywords: Epidemiological survey; dorts prevention; Call Center.

Introdução

Ergonomia

A ergonomia deriva da junção de dois termos gregos: "ergon" que significa "trabalho" e "nomos", que significa "regras ou normas". É uma ciência do trabalho que investiga as condições de conforto, segurança, saúde e eficiência no trabalho. (Revista Ser, Rio de Janeiro, 2019).

(Universidade Federal de Santa Catarina, 2016) Descreve a ergonomia como sendo o estudo da adaptação do trabalho ao homem onde, o trabalho alcança além das máquinas e equipamentos, o relacionamento do homem com estes. Logo, desenvolver um estudo ergonômico compreende, além do ambiente físico, os aspectos organizacionais do qual o homem participa e os resultados que sairão dessa relação quanto à saúde e ao bem-estar.

A international Ergonomics Association – IEA adotou a definição oficial de ergonomia, como sendo uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e diferentes elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos com o objetivo de aperfeiçoar o bem estar humano e o desempenho global do sistema. (Revista Brasileira de Ergonomia, Rio de Janeiro, 2008).

NR-17 e Organização no Posto de Trabalho

A saúde e segurança do trabalho na área do serviço de Call Center baseiam-se principalmente em normas regulamentadoras, sendo a mais importante para as atividades exercidas em Call Center a NR-17. Esta norma tem por finalidade estabelecer diretrizes com o objetivo de programar medidas de orientação e sistemas de prevenção de segurança e conforto para os trabalhadores do serviço de Telemarketing.

Para Almeida SRW, Dal Sasso, GTM, Barra DCC (2016), a NR-17 aborda pontos que estabelecem uma melhor adaptação ao trabalho sobre a ergonomia do trabalhador e os tipos de prevenção do trabalho. O trabalho tem que oferecer conforto, segurança e prazer para o profissional trabalhador. A intensificação do trabalho faz a musculatura e os ossos se desgastarem a certo ponto que as dores fortes acometem a qualidade de vida do indivíduo.

Um ambiente de trabalho desorganizado, com problemas de iluminação, ventilação, sinalização, ruído, máquinas quebradas, com trabalhadores insatisfeitos e sem treinamento pode causar uma infinidade de doenças ocupacionais e/ou provocar acidentes de trabalho, influenciando diretamente a capacidade produtiva e a saúde do trabalhador.

A norma regulamentadora NR-17, estabelece parâmetros que permitem a

adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho, e à própria organização do trabalho. Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho, conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora (NR 17, 2009).

DORTS

As DORTS (Doenças Osteomusculares) apresentam 70% dos problemas ergonômicos, causando o chamado absenteísmo. De acordo com o Ministério do Trabalho e Previdência Social, houve um acréscimo de 22.298 pessoas em 2014 que foram beneficiadas devido ao auxílio-doença relacionado a problemas ergonômicos. (SOUZA; et al., 2017).

Essas afecções se manifestam em diversos segmentos corporais, principalmente na região do pescoço, cintura escapular e/ou membros superiores, causando dor, parestesia, sensação de peso e fadiga de forma isolada ou associada, decorrentes da exigência do uso excessivo do sistema musculoesquelético, junto à falta de tempo para recuperação do mesmo.

É o resultado das relações e das organizações existentes no moderno mundo do trabalho, onde as atividades são realizadas com movimentos repetitivos, com posturas inadequadas, trabalho muscular estático, fatores psicossociais como conteúdo pobre das tarefas, monotonia e sobrecarga mental, associadas à ausência de controle sobre a execução das tarefas, ritmo intenso de trabalho, pressão por produção, relações conflituosas com as chefias e estímulo à competitividade exacerbada sem o auxílio de um profissional capacitado que oriente e monitore as atividades desenvolvidas.

Serviços de telemarketing

A profissão de operador de telemarketing não tem legislação específica na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Ela engloba as funções de atendente, digitador e telefonista. Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), operadores de telemarketing são trabalhadores que, sempre por meio de teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes, como: Atendem usuários; oferecem serviços e produtos; prestam serviços técnicos especializados; realizam pesquisas; fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes.

O segmento de Call Center estruturado em centrais de atendimento centraliza comunicações telefônicas com o fim de atender clientes e usuários de serviços públicos e privados (vendas, cobranças, suporte técnico, fornecimento de

informações etc.). Com o uso associado de recursos da informática e das telecomunicações e com alto rigor na organização e controle do trabalho, prima pela padronização dos serviços, prestados diretamente aos consumidores/usuários, mas principalmente a outras empresas, de ramos diversos (setor financeiro, comércio, serviços de telecomunicações e outros), (Rev. Brasileira de Estudos. Urbanos – 2019).

O setor de Call Center tem como perspectiva de trabalho a busca por alterações ou mudanças comportamentais em seus clientes, seja através da venda de novos produtos ou serviços ou da manutenção ou aumento da satisfação com os serviços já prestados. No entanto, essas ações requerem pressão constante nos operadores de Contact Center, que precisam atingir metas de vendas, entre outros indicadores de eficiência. Dessa forma, a busca da qualidade de vida no trabalho torna-se um divisor de águas, uma vez que as empresas de call centers são especializadas na comunicação entre cliente e organizações, e devem buscar a satisfação de seus clientes através das ferramentas de marketing de relacionamento, mas ao menos tempo, o operador do sistema trabalha sob pressão constante por resultados, o que diminui suas possibilidades de ter qualidade de vida no trabalho. (Rev. Ibero-americana de ciências ambientais – 2017).

Metodologia

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo transversal que tem por finalidade realizar um levantamento epidemiológico das queixas de natureza ergonômica dos funcionários de Call Center.

Os voluntários foram funcionários de uma empresa de telefonia localizada no Rio de Janeiro/RJ. Foi utilizado como critério de inclusão os funcionários que trabalham no setor SH (Special Handling) sem distinção de gênero, idade, turno e tempo de empresa e como exclusão os funcionários que trabalham com atendimento ao cliente (FRONT END).

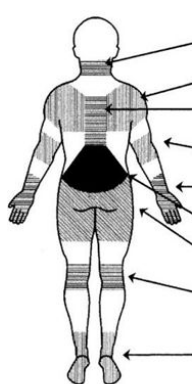
O estudo foi realizado no período de 01 de novembro a 30 de novembro com 14 funcionários, sendo 64,3% (9) do sexo feminino e 35,7% (5) do sexo masculino que responderam as perguntas por meio do questionário online pelo Formulário Google, onde receberam os devidos esclarecimentos sobre o estudo. Os funcionários tem mais de 6 anos de empresa e no mínimo 3 anos e idade mínima entre 20 e 30 anos e máximo de 50 anos, 92,9 (13) trabalham no turno da tarde e 7,1% no turno da manhã, 50% afirmaram que praticam atividade física e 50% não praticam.

Para avaliar as queixas, os funcionários foram convidados a participarem da pesquisa por meio do Questionário Nórdico de Sintomas Osteomusculares (NQM) (FIGURA 1) respondido no formulário Google. O mesmo foi elaborado por um grupo de pesquisadores do Conselho Nórdico de Ministros, formado pelos países escandinavos. O instrumento abordou a prevalência de transtornos musculoesqueléticos em nove áreas

corporais de diversos trabalhadores em seus postos de trabalho (Pinto,

Alexandre Crespo Coelho da Silva, 2018. 154 p).

DISTÚRBIOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS
 Por favor, responda às questões colocando um "X" no quadrado apropriado _ um "X" para cada pergunta. Por favor, responda a todas as perguntas mesmo que você nunca tenha tido problemas em qualquer parte do seu corpo. Esta figura mostra como o corpo foi dividido. Você deve decidir, por si mesmo, qual parte está ou foi afetada, se houver alguma.



	Nos últimos 12 meses, você teve problemas (como dor, formigamento/dormência) em:	Nos últimos 12 meses, você foi impedido(a) de realizar atividades normais (por exemplo: trabalho, atividades domésticas e de lazer) por causa desse problema em:	Nos últimos 12 meses, você consultou algum profissional da área da saúde (médico, fisioterapeuta) por causa dessa condição em:	Nos últimos 7 dias, você teve algum problema em?
PESCOÇO	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim
OMBROS	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim
PARTE SUPERIOR DAS COSTAS	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim
COTOVELOS	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim
PUNHOS/MÃOS	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim
PARTE INFERIOR DAS COSTAS	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim
QUADRIL/COXAS	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim
JOELHOS	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim
TORNOZELOS/PÉS	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim	☐ Não ☐ Sim

FIGURA 1 – Questionário Nórdico de Sintomas Musculoesquelético

Resultado/Discussão

Podemos analisar nos gráficos abaixo que todos os funcionários que participaram do estudo relataram algum tipo de queixa, onde no gráfico 1 podemos observar que a maior incidência é nos punhos/mãos representando 57,1% dos funcionários. No gráfico 2, 49,9% deixaram de realizar atividades normais por exemplo: trabalho, atividades domésticas e de lazer por problemas nos punhos/mãos.

O gráfico 3 demonstra que nos últimos 12 meses 42,9% dos funcionários procuraram algum profissional da saúde como médico ou fisioterapeuta por causa de problemas nos punhos/mãos e no gráfico 4 os funcionários relatam que nos últimos 7 dias tiveram algum

problema nos punhos/mãos e quadril/coxa representando 35,7% cada.

Pretendeu-se com o presente estudo realizar um levantamento epidemiológico das queixas de natureza ergonômica em funcionários de Call center de uma empresa de telefonia no estado do Rio de Janeiro. Os gráficos apresentados mostram quantos funcionários tiveram problemas como dor, formigamento e dormência nos últimos 12 meses (Gráfico 1), quantos foram impedidos de realizar atividades normais como trabalho, atividades domésticas e de lazer nos últimos 12 meses (Gráfico 2), quantos consultaram algum profissional da área da saúde, como médico e fisioterapeuta nos últimos 12 meses (Gráfico 3) e, quantos tiveram algum problema nos últimos 7 dias em diferentes partes do corpo, como: Pescoço, Ombro, Parte

superior de costas, Cotovelos, Parte inferior de costas, Punhos/Mãos, Quadril/Coxas, Joelhos, Tornozelo/Pé.

Gráfico 1

Nos últimos 12 meses você teve problemas como dor, formigamento e dormência em:

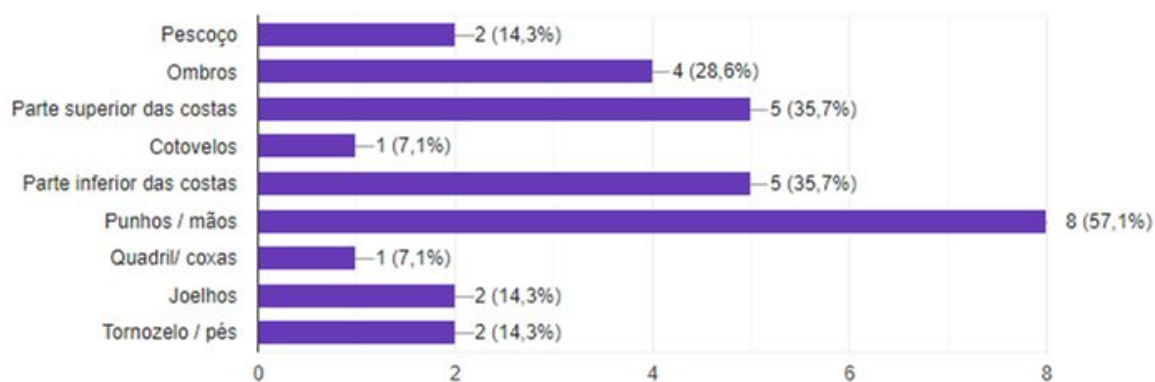


Gráfico 2

Nos últimos 12 meses você foi impedido(a) de realizar atividades normais (por exemplo: trabalho, atividades domésticas e de lazer) por causa desse problema em:

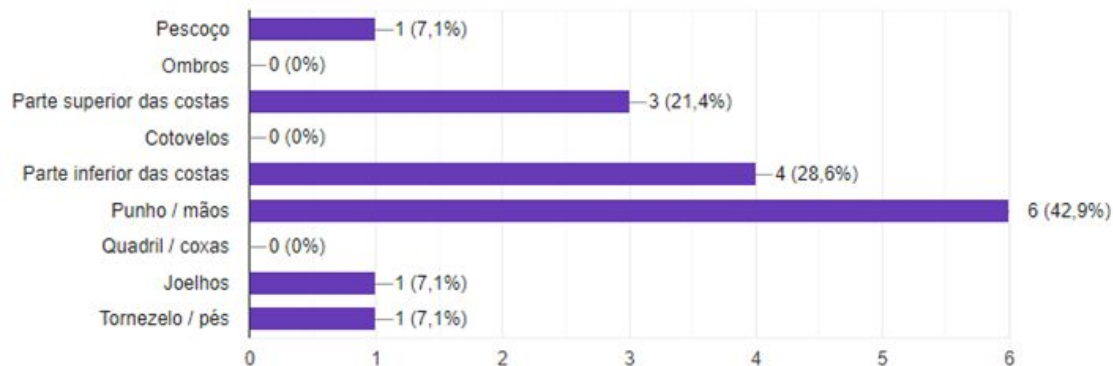


Gráfico 3

Nos últimos 12 meses você consultou algum profissional da área da saúde (médico, fisioterapeuta) por causa dessa condição em:

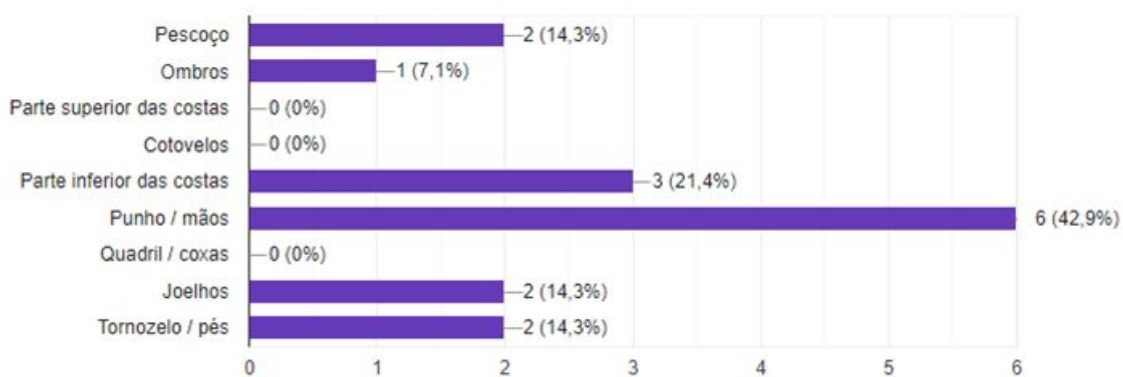
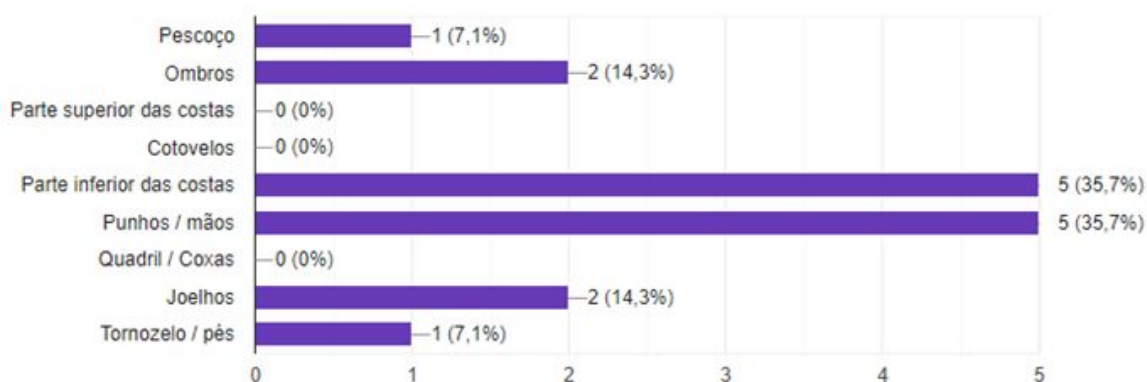


Gráfico 4

Nos últimos 7 dias você teve algum problema em:



Conclusão

Esta pesquisa possuiu limites metodológicos relacionados ao reduzido número de indivíduos da amostra. No entanto, ainda assim, apresentou dados para discutir a importância de um tratamento preventivo já que foi possível identificar que os funcionários do serviço de call center estão expostos frequentemente a riscos ocupacionais que podem acarretar no declínio da qualidade de vida tanto profissional quanto pessoal e prejuízos à saúde

cinética funcional dos mesmos. Os resultados apontaram que uma maior intensidade de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho ocorre no Punho/Mão com 57,1% dos casos, o que acaba ocasionando queda na produtividade e nas atividades fora do trabalho.

Sugerem-se novas pesquisas, que abranjam um contingente maior de indivíduos na tentativa de proporcionar uma melhor avaliação da relação entre os sintomas dos DORT e qualidade de vida dos trabalhadores.

Referências bibliográficas:

- 1- REVISTA FISIOTERAPIA SER, Rio de Janeiro, 2019 - Levantamento epidemiológico do estresse e as condições ergonômicas dos motoristas de ônibus dos municípios de Duque de Caxias e Nova Iguaçu.
- 2- Universidade Federal de Santa Catarina, 2016 – Análise ergonômica do trabalho no setor de metalúrgica de uma indústria moveleira da grande Florianópolis.
- 3- REVISTA BRASILEIRA DE ERGONOMIA, Rio de Janeiro, 2008 – Definição Internacional de Ergonomia.
- 4- ALMEIDA SRW, Dal Sasso, GTM, Barra DCC. MEDLINE, 2016 - Processo de enfermagem informatizado em unidade de terapia intensiva: Ergonomia e Usabilidade.
- 5- NR – 17: Norma Regulamentadora (Ergonomia).
- 6- SOUZA, 2017: Ergonomia, Saúde e Segurança no Trabalho: Interseccionalidade com as Relações de Gênero.
- 7- Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais. Vol.21 n.2 São Paulo, 2019 – A reconfiguração espacial do segmento de call center no brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba.
- 8- Revista Ibero-Americana de Ciências Ambientais. Vol.1 n.1, 2017 – Qualidade de vida no trabalho: a realidade dos operadores de um call center em Aracaju, Brasil.