

CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE  
BACHAREL EM FISIOTERAPIA  
BEATRIZ RIBEIRO MARQUES  
CAIO GOMES DA SILVA  
CALINE GOMES DA SILVA  
JOÃO VINÍCIUS GONÇALVES COSTA  
REBECA EVELEN DO NASCIMENTO SILVA

**ATUAÇÃO FISIOTERAPÊUTICA NA SAÚDE DO TRABALHADOR DE  
TELEMARKETING: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA**

João Pessoa

2023

CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE  
FISIOTERAPIA  
BEATRIZ RIBEIRO MARQUES  
CAIO GOMES DA SILVA  
CALINE GOMES DA SILVA  
JOÃO VINÍCIUS GONÇALVES COSTA  
REBECA EVELEN DO NASCIMENTO SILVA

**ATUAÇÃO FISIOTERAPÊUTICA NA SAÚDE DO TRABALHADOR DE  
TELEMARKETING: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA**

Projeto de Trabalho de Conclusão de  
Curso (TCC) apresentado a FPB  
Faculdade Internacional da Paraíba como  
parte das exigências para obtenção do  
título de bacharel em fisioterapia

**Orientador:** Bruna Araújo Pires

**Coorientador:** Hayanne Viegas Pereira

João Pessoa

2023

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>DORT</b>	Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho
<b>LER</b>	Lesão por Esforço Repetitivo
<b>COFFITO.</b>	Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional
<b>PICS</b>	Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
<b>SciELO</b>	Scientific Electronic Library Online
<b>LILACS.</b>	Literatura Latino Americana e do Caribe
<b>MEDLINE.</b>	Medical Literature Analyses and Retrieval System Online
<b>DECS</b>	Descritores em Ciências da Saúde

## SUMÁRIO

<b>RESUMO .....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>10</b>
<b>Quadro 1. Caracterização dos estudos .....</b>	<b>10</b>
<b>DISCUSSÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>16</b>

## ARTIGO

### **Atuação fisioterapêutica na saúde do trabalhador de telemarketing: uma revisão integrativa da literatura.**

Beatriz Ribeiro Marques

Caio Gomes da Silva

Caline Gomes da Silva

João Vinicius Gonçalves Costa

Rebeca Evelen do Nascimento Silva

#### **RESUMO**

**Introdução:** É notório que diversos ambientes profissionais exigem tanto esforço físico quanto mental a todos os seus colaboradores. Com os operadores de telemarketing não é diferente, a alta demanda de trabalho, metas absurdas a serem batidas, a falta de um ambiente adequado pode ocasionar diversos malefícios para saúde do trabalhador. Dessa forma se faz necessário o acompanhamento de uma equipe multidisciplinar, como fisioterapeuta, psicólogo e médico. Afim de prevenir lesões. **Metodologia:** Esse estudo foi fundamentado em algumas bases de dados, como MEDLINE, LILACS, SciELO, os artigos escolhidos foram filtrados com o objetivo de atender as demandas e perguntas norteadoras. **Discussão:** A fisioterapia tem um papel importante dentro das empresas na área de prevenções de lesões e nas reabilitações dos funcionários, buscando diminuir o absenteísmo e a sintomatologia dos colaboradores melhorando o rendimento na instituição. **Conclusão:** Conclui-se que o artigo de revisão integrativa mostra a importância do profissional fisioterapeuta dentro do ambiente laboral, mostrando seu papel e a sua colaboração na saúde dos trabalhadores.

PALAVRAS-CHAVE: Doenças Ocupacionais; Ergonomia; Fisioterapia; Ginástica Laboral; Telemarketing;

## **Abstract**

**Introduction:** It is well known that different professional environments require both physical and mental effort from all employees. It's no different with telemarketing operators, the high demand for work, absurd goals to be achieved, the lack of a suitable environment can cause several harms to the worker's health. Therefore, it is necessary to be monitored by a multidisciplinary team, such as a physiotherapist, psychologist and doctor, in order to prevent injuries. **Methodology:** This study was based on some databases, such as MEDLINE, LILACS, SciELO, the chosen articles were filtered with the aim of meeting the demands and guiding questions. **Discussion:** Physiotherapy plays an important role within companies in the area of injury prevention and employee rehabilitation, seeking to reduce absenteeism and employee symptoms, improving performance in the institution. **Conclusion:** It is concluded that the integrative review article shows the importance of professional physiotherapists within the work environment, showing their role and collaboration in workers' health.

## INTRODUÇÃO

A saúde do trabalhador entende-se como um campo que funciona de forma interdisciplinar com o principal objetivo a relação do trabalho e o processo de saúde e doença do trabalhador. Na Constituição Federal de 1988 consta, no Art. 200, como uma das incumbências do SUS a execução de ação de saúde do trabalhador, com um conjunto de atividades voltadas à promoção, proteção, assistência, recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores e educação em saúde segundo consta na determinação da lei orgânica da saúde (SILVA et. Al, 2019).

Cada vez mais nota-se a importância da observância em relação as melhorias nos ambientes de trabalho, pois muitas pesquisas mostram a prevalência de distúrbios Osteomusculares nos trabalhadores de vários setores. Segundo pesquisas, no Brasil, doenças relacionadas a questões de riscos ergonômicos e mentais são mais frequentes que os relacionados a traumas, e que foram gastos equivalente a 16 bilhões de reais em benefícios previdenciários e acidentários, ou seja, auxílio doença e aposentadoria por invalidez (LOPES, 2019).

Nota-se que a precarização do trabalho tem total impactação na vida dos colaboradores, sobretudo quando se fala na saúde. Os teleoperadores são os que estão entre os mais afetados e mais expostos a riscos ergonômicos, pois exercem com sistemas de informação e comunicação mais sofisticados, como acontecem nos serviços de central de atendimento.

Nesses lugares, os trabalhadores ficam em constante exposição a trabalhos intensificados, pressão da competitividade do mercado, a rotina exaustiva, estresses relacionados ao atendimento ao público, ritmo acelerado de trabalho e alta rotatividade do setor, o que resulta em absenteísmo e em grandes índices de insatisfação (SANTOS et. Al, 2021).

Durante suas horas de trabalho, os trabalhadores de call centers são adeptos a postura sentada por longo período de tempo e realizando atividades como digitar, devido a isso os problemas de saúde mais frequentes nestes trabalhadores são lesões por esforços repetitivos, doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho (LER/Dort) (SANTOS et. Al 2022).

Visando esses problemas nestes ambientes de trabalho se faz importante a presença do fisioterapeuta pois, os fisioterapeutas oferecem programas de

aconselhamento e tratamento durante o trabalho, orientando quanto a postura correta, realizando ginásticas laborais e proporcionando melhor qualidade de vida aos colaboradores (PAULA; AMARAL, 2019).

Diante deste cenário, surgiu a seguinte pergunta norteadora: quais as principais intervenções fisioterapêuticas realizadas na saúde do trabalhador de telemarketing?

O objetivo deste estudo foi descrever as principais intervenções fisioterapêuticas realizadas na saúde do trabalhador de telemarketing tanto na prevenção de doenças quanto na melhoria do ambiente de trabalho, visando um melhor rendimento, melhor bem-estar do colaborador e diminuição de absenteísmo.

## **METODOLOGIA**

Foi realizada uma revisão de literatura nas bases SciELO (Scientific Electronic Library Online), LILACS (Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e MEDLINE (Medical Literature Analyses and Retrieval System Online) utilizando os seguintes Decs (Decritores em Ciências da Saúde) "fisioterapia do trabalho", "saúde do trabalhador", "telemarketing", "lesões osteomusculares" "PICS" e "ginástica laboral". Foi utilizado o operador booleano "AND". Após as buscas foram encontrados 468 artigos nas bases de dados consultadas, contudo somente 9 artigos preencheram todos os critérios de inclusão e atenderam plenamente a pergunta norteadora da pesquisa. Foi utilizado o filtro referente ao ano de publicação do artigo que foram entre os anos de 2019 à 2023. No SciELO foram utilizados os Decs "Saúde do trabalhador" onde foram encontrados 16 artigos com a filtragem restaram 8 e após a leitura foram selecionados 3; "Telemarketing" onde foram encontrados 36, após o uso do filtro restaram 6 e apenas 1 preencheu os critérios; "Fisioterapia do trabalho" foram encontrados 75, após filtragem restaram 6 e após leitura na íntegra apenas 1 foi selecionado. Na base de dados LILACS foi utilizado o Decs "lesões osteomusculares and Saúde do trabalhador" que no total foram encontrados 265 artigos e após o uso do filtro restaram 25 onde apenas 1 atenderam os critérios. Na MEDLINE foram utilizados os Decs "PICS and Saúde do trabalhador" onde foram encontrados 15 artigos, com filtro restaram 9 e apenas 2 foi selecionado após a leitura e o Decs "ginástica laboral" onde foram encontrados 61 artigos após a filtragem sobraram 13, mas apenas 1 foi utilizado.

## RESULTADOS

Por meio de pesquisas no Scielo, LILACS e MEDLINE foram encontrados artigos que respondiam à pergunta norteadora e discorria sobre as atuações fisioterapêuticas dentro do ambiente laboral de call centers e as principais lesões que acometem o profissional de telemarketing. O público ao qual a pesquisa enfatizou foram os trabalhadores de telemarketing em sua totalidade, que trabalham predominantemente na postura sentado.

**Quadro 1. Caracterização dos estudos**

<b>Autor, ano</b>	<b>Base</b>	<b>Título</b>	<b>Resultado principal</b>
FERREIRA 2022	MEDLINE	Práticas integrativas e complementares entre os profissionais da saúde: um estudo sobre a percepção dos trabalhadores.	As práticas integrativas buscam as melhorias dos adeptos como a ventosaterapia, auriculoterapia, os usuários que passaram pelas pics tiveram uma melhora significativa no rendimento do trabalho.
SANTOS, 2020	PUBMED	Mudança de hábitos de trabalhadores participantes de programa de ginástica laboral.	Ginástica laboral tem o intuito de prevenir danos ocupacionais e promover funcionalidade.
CHIRINDZA, DUARTE. 2022	MEDLINE	Fatores de riscos ergonômicos e prevalência de distúrbios musculoesqueléticos (Dme) em trabalhadores de escritório.	Importância da ergonomia do ambiente laboral.
DANDALE,; A TELANG; KASATWAR, 2023	PUBMED	A eficácia do treino ergonômico e do exercício terapêutico na dor cervical crônica em contadores do sistema de saúde: uma revisão.	Postura correta para trabalhadores que exercem função majoritariamente sentados.

SOARES, 2022	SciELO	Intervenção com o método pilates em trabalhadores com LER e DORT.	O pilates desenvolve vários exercícios progressivo melhorando o condicionamento físico, mobilidade e consequentemente melhora o rendimento no trabalho.
LOPES, 2019	MEDLINE	Prevalência e fatores associados a sintomas Osteomusculares em profissionais que trabalham predominantemente de sentado.	Saúde do trabalhador e quais os principais danos que atinge esses trabalhadores que passam muito tempo na postura sentada.
PAULA; AMARAL, 2019	LILACS	Atuação interdisciplinar em grupos de qualidade de vida para pacientes com lesões por esforços repetitivos / distúrbios Osteomusculares relacionados ao trabalho – LER/ DORT.	Importância do atendimento interdisciplinar para a melhora dos pacientes acometidos por LER e DORT.
SILVA et. a, 2019	SciELO	Sala de espera: Uma possibilidade e intervenção em saúde do trabalhador.	Relata a importância de uma melhor observação da saúde do trabalhador.
SANTOS et. Al, 2021	SciELO	Pesquisa – intervenção como mediadora de transformação das condições de saúde dos teleoperadores de Pernambuco.	Condições de trabalho dos teleoperadores.

## DISCUSSÃO

A fisioterapia tem um papel de suma importância dentro das empresas, na área das prevenções de lesões, na reabilitação dos funcionários, orientações da postura adequada dentro do ambiente laboral de forma que proporcione o bem-estar e maior rendimento do colaborador. Os trabalhadores de telemarketing são um dos principais grupos de trabalhadores acometidos por doenças ocupacionais devido a longas jornadas de trabalho que impõe um grande período na postura sentada, sendo mais acometidos por lesões do que trabalhadores que exercem sua função em pé. (LOPES, 2019).

Sendo assim imprescindível a atuação fisioterapêutica na análise de riscos ergonômicos para evitar possíveis lesões devido a má postura sendo um grande diferencial na vida dos teleoperadores que proporciona melhor desempenho, maior produtividade e melhores resultados dentro da empresa além da prevenção de distúrbios osteomusculares (CHIRINDZA, 2022).

A posição mais adequada deve ser: antebraços e as mãos paralelos e horizontais à cadeira. Ao colocar os dedos na fileira intermediária do teclado, os cotovelos devem ficar abaixo do ombro, tal forma que nenhum ângulo seja formado na articulação do pulso. Os pés devem ficar totalmente apoiado no chão. A cada duas horas, é necessário fazer intervalos regulares. Para obter a melhor iluminação, filtros de brilhos para telas podem ser adotados. Almofadas lombares podem ser utilizadas caso a cadeira não seja ergonômica. Deve-se evitar sentar-se em uma postura desconfortável e mudar de posição com frequência deve se tornar um hábito. A tela não deve ficar muito próxima aos olhos, pois isso pode gerar problemas de visão, nem deve ficar muito afastada, pois isso exerce uma pressão desigual sobre os músculos do pescoço. As duas mãos devem ser usadas simetricamente para trabalhar. Sentar em uma cadeira de apoio para os pés garante que a pressão da coxa seja aliviada e distribuída igualmente. Para diminuir a tensão no pescoço e na coluna no escritório, um porta-documentos pode ser colocado no tampo da mesa. Deve estar na mesma altura e distância do monitor. Todos os acessórios de mesa, como telefones, bandejas de papel e garrafas, devem estar em posição acessível (DANDALE, 2023).

É evidente que atualmente muitas empresas no ramo do telemarketing não oferecem as melhores condições de trabalho para seus empregados, tendo em vista que os colaboradores enfrentam altas demandas de trabalhos, carga horária extensa,

pressão psicológica devido a cobranças para atingir metas e uma alta rotatividade devido a absenteísmo. É válido ressaltar, que as organizações que não buscam melhorar o ambiente de trabalho, acarretam pouca produtividade profissional, o aumento de aposentadoria precoce e doenças ocupacionais (LER/DORT, surdez temporária ou definitiva, ansiedade, estresse). Por essa razão, se faz necessário o acompanhamento de um profissional e atividades laborais com o intuito de melhorar a qualidade de vida dos funcionários. No ano de 2009, Luiz Couto (PT-PB) apresentou um Projeto de Lei 6083/09, que tem como principal objetivo a realização da ginástica laboral nos ambientes de trabalho, principalmente em ocupações que se realiza movimentos repetitivos. A ginástica laboral tem o propósito de prevenir danos ocupacionais, promover melhor funcionalidade com exercícios de mobilidade e alongamentos e aliviar o estresse e é dividida em três tempos, preparatória, compensatória e relaxamento. A preparatória é realizada no início do expediente, com o intuito de preparar o trabalhador para a jornada de serviço, dura cerca de 10 a 12 minutos, é realizado exercícios de flexibilidade, coordenação e equilíbrio. A compensatória pode durar de 5 a 10 minutos e tem o objetivo de melhorar a postura, prevenir o cansaço do trabalho, ampliar a circulação sanguínea, são realizados exercícios de flexibilidade e alongamentos. A de relaxamento acontece no fim da jornada de trabalho e pode durar de 10 a 12 minutos, tem a função de relaxar e diminuir o estresse ocasionado pelo expediente e também aliviar dores musculares, são feitos exercícios de alongamentos, exercícios respiratórios e automassagens. (DOS SANTOS et. al, 2020).

Muitos trabalhadores são acometidos por LER e DORT sendo assim necessário programas para a reabilitação. Existem algumas iniciativas que ajudam a proporcionar bem-estar e minimização dos sintomas álgicos nos colaboradores como a PICS (Práticas Integrativas e Complementares em saúde) que visam tratar o corpo como um todo, mente, corpo e espírito e da forma mais natural possível, alguns exemplos dessas práticas são: ventosaterapia, acupuntura, aromaterapia, auriculoterapia e entre outras. Os usuários que passaram por essas práticas ganharam mais rendimento, melhoraram o foco e o desempenho no ambiente laboral. (FERREIRA, 2022).

O pilates se mostra de grande eficácia na melhora do bem-estar de trabalhadores dentro da empresa, onde é desenvolvido vários exercícios progressivos baseados no

que o corpo é capaz de praticar, os quais envolvem contrações isotônicas e isométricas promovendo a melhor circulação, ganho de amplitude e condicionamento físico juntamente com o mental, todos esses exercícios são realizados baseados na condição e capacidade de cada colaborador para ter êxito na realização e na execução de cada atividade. (SOARES, 2022).

Logo, enfatiza-se a importância do tratamento fisioterapêutico como forma de intervenção para os profissionais de telemarketing que são acometidos a uma rotina árdua e exaustiva de trabalho, sendo assim, tornam-se susceptíveis a doenças supracitadas acima.

## CONCLUSÃO

Diante dos fatos apresentados, conclui-se que este artigo de revisão integrativa visa mostrar a importância do profissional fisioterapeuta dentro do ambiente laboral, mostrando seu papel e toda a sua colaboração na saúde dos trabalhadores, através de projetos, exercícios e atividades de educação em saúde. Tendo em vista que os profissionais de call center apresentam lesões e dores, devido a suas longas jornadas de trabalho, enfatiza-se a necessidade de um acompanhamento fisioterapêutico, com alongamentos, ginástica laboral, conscientização da postura adequada e introdução de PICS para esses indivíduos.

## REFERÊNCIAS

CHIRINDZA, N.A.T; DUARTE, C. Fatores de riscos ergonômicos e prevalência de distúrbios músculo- esqueléticos (Dme) em trabalhadores de escritórios. UNIPAR., v. 3, pág. 486-501, 2022.

DANDALE C et.al. A eficácia do treinamento ergonômico e do exercício terapêutico na dor cervical crônica em contadores do sistema de saúde: uma revisão. Cureus. 2023.

DOS SANTOS et.al. Mudança de hábitos de trabalhadores participantes de Programa de Ginástica Laboral Rev Bras Med Trab. 2020.

FERREIRA, E. Práticas integrativas e complementares entre os profissionais da saúde: um estudo sobre a percepção dos trabalhadores. Belo Horizonte. BR21.1, p. 18, 2022.

LOPES, A.N. Prevalência fatores e associados a sintomas osteomusculares em profissionais que trabalham predominantemente na postura sentada. BDEFN- enfermagem (Brasil), Ribeirão Preto, 2019.

PAULA, E.A; AMARAL, R.M.M.F. Atuação interdisciplinar em grupos de qualidade de vida para pacientes com Lesões por esforços repetitivos/Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho - LER/DORT. Rev. Bras. saúde ocup. 2019.

SANTOS, M et al. Pesquisa-intervenção como mediadora de transformação das condições de saúde dos teleoperadores de Pernambuco. Saúde e Sociedade. v. 30, n. 4. Epub 12 Nov 2021.

SILVA, R et al. Sala de espera: uma possibilidade de intervenção em Saúde do Trabalhador. Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional. v. 27, n. 4, p. 907-916 Epub 04 Nov 2019.

SOARES, C et.al. Intervenção com o método Pilates em trabalhadores com LER/DORT. Saúde e pesquisa. v.15, 2022.