

DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS AO TRABALHO DO OMBRO ENTRE OPERADORES DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL

WORK-RELATED MUSCULOSKELETAL SHOULDER DISORDERS AMONG A BRAZILIAN AIRLINE'S TELEPHONE SUPPORT OPERATORS

Lys E. Rocha

Doutora em Medicina Preventiva, Universidade de São Paulo – USP

E-mail: lysrocha@usp.br

Debora M. R. Glina

Doutora em Psicologia Social

Jayme A. R. Viana

Graduando da Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo – USP

Leonilde Mendes Ribeiro Galasso

Doutora em Saúde Pública, Universidade de São Paulo – USP

RESUMO

Este estudo tem por objetivo a verificação da prevalência de sintomas osteomusculares relacionados ao trabalho, localizados nos ombros em operadores de *telemarketing* da central de reservas de uma empresa de transporte aéreo de São Paulo, e analisar os aspectos associados em relação às características sócio-demográficas e a situação do trabalho. Este artigo pretende, ainda, apontar alguns resultados provenientes dessa pesquisa, realizada entre agosto de 2001 e maio de 2002, relacionando as condições de trabalho com os DORT.

PALAVRAS-CHAVE

Saúde ocupacional, doenças ocupacionais, LER/DORT, trabalho, condições de trabalho.

ABSTRACT

This study aims to verify the prevalence of work-related shoulder musculoskeletal symptoms in phone reservation operators of a São Paulo airline, and analyze the associated aspects pertaining to social-demographical characteristics and working situation. This article also intends to point out some of the results obtained by that research, carried out from August 2001 to May 2002, establishing a connection between working conditions and Work-related Musculoskeletal Disorders.

KEY WORDS

Occupational health, occupational diseases, RSI/WMSD, labor, working conditions.

INTRODUÇÃO

Em todo o mundo, os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) vêm crescendo nas últimas décadas (HAGBERG et al., 1994). Esses distúrbios podem ocorrer em qualquer estrutura do aparelho locomotor, mas os membros superiores são os locais mais frequentemente comprometidos.

No Brasil, esses distúrbios têm seu crescimento anual nas estatísticas oficiais a partir de 1987, representando atualmente a doença do trabalho mais registrada junto à Previdência Social, acometendo trabalhadores do setor industrial e de serviços.

Entre os fatores associados aos DORT, atualmente, considera-se que ocorra a integração de fatores relacionados com aspectos biomecânicos, como a sobrecarga muscular estática e a realização de movimentos repetitivos; as condições do posto e ambiente de trabalho, como iluminação, acústica, temperatura e mobiliário; os aspectos da organização do trabalho, como número de pausas e exigências de produtividade; e aspectos psicossociais do trabalho, como auto-realização e apoio de colegas (DEVEREAUX et al., 2002; FAUCETT; REMPEL, 1994; MARCUS et al., 2002; ONG et al., 1995).

Entre as ocupações que têm casos de DORT registrados está a dos operadores de *telemarketing*. A descrição da classificação brasileira de ocupações (CBO 1994) para a função de operador de *telemarketing* (CBO número 3-80.25) consiste em atender ligações telefônicas, fornecer informações e prestar serviços efetuando transações de operações bancárias adaptadas para atender à solicitação de clientes. Por essa descrição, percebe-se que a denominação foi associada, primeiro, a em-

presas financeiras, passando, posteriormente, a envolver a prestação de um amplo conjunto de serviços. A característica da empresa principal é que determina o conteúdo do trabalho dos operadores.

Segundo o sindicato dos trabalhadores em *telemarketing* (2001), o número de trabalhadores da categoria está ainda em expansão. Esse número foi estimado, no ano de 2001, em 284 mil no país e 120 mil, somente no estado de São Paulo. Do total de 133 mil posições de atendimento (PAs) existentes no Brasil, a grande maioria (113 mil) faz parte integrante das empresas. A maioria é do gênero feminino, na faixa de idade entre 18 e 30 anos, com escolaridade média ou superior. Existe uma elevada rotatividade no emprego. O uso simultâneo de telefone e computador como ferramentas de trabalho é um aspecto característico da categoria.

A natureza do trabalho dos operadores de *telemarketing* combina elementos da organização do trabalho, como determinação das falas, movimentos e padrões de produção, com exigências psicossociais dos serviços, ao estabelecer uma relação direta com o público. Esta combinação de características determina altos níveis de estresse no trabalho, com altas demandas e baixo controle sobre o trabalho.

Os estudos têm-se concentrado em operadores de telefone, principalmente nos serviços de auxílio aos clientes das empresas de telefonia. Starr et al (1982) analisaram operadores do serviço auxílio à lista e descreveram como sintomas mais comuns: dor de cabeça (75%), alterações visuais (61%) e desconforto no pescoço (65%).

Ferreira et al. (1997), Hales et al. (1994) e Hoekstra et al. (1995) investigaram a presença de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) entre operadores de

telemarketing e identificaram associação com os seguintes fatores: uso do telefone por mais de 8 horas diárias; postura desconfortável devido ao mobiliário; percepção de falta de controle sobre o trabalho; medo de ser substituído por computadores; intensa pressão do tempo no trabalho; rotina de trabalho com poucas oportunidades de tomada de decisões; alta demanda de processamento de informações.

Westin (1992) realizou grupos focais em uma central de atendimento com 200 operadores, observando a presença de queixas de dores musculares, problemas de estômago, alterações de sono e irritabilidade associadas a conflitos entre a qualidade exigida e o tempo de atendimento, a falta de treinamento para utilizar os computadores e a qualidade ruim do mobiliário.

O objetivo deste estudo foi verificar a prevalência de sintomas osteomusculares relacionados ao trabalho localizados nos ombros em operadores de *telemarketing* de uma central de reservas de uma empresa de transporte aéreo de São Paulo, e analisar os aspectos associados em relação às características sócio-demográficas e à situação do trabalho.

METODOLOGIA

A Central de Reservas estudada atende usuários de todo o Brasil e funciona por 24 horas, inclusive em domingos e feriados. Previamente à realização da pesquisa, estabeleceu-se contato com o serviço médico da empresa, para apresentação do projeto e obtenção da devida autorização da diretoria. Por ocasião dessas reuniões, registraram-se as queixas dos profissionais quanto aos problemas de saúde apresentados pela equipe de operado-

res (denominados, pela empresa, agentes de reservas), que se traduziam em um elevado nível de absenteísmo.

Obtida a autorização para a realização da pesquisa, a equipe de pesquisadores – incluindo estudante de medicina, médicas, socióloga, psicóloga, ergonomista e nutricionista – passou a visitar a Central semanalmente, tendo o trabalho de campo transcorrido entre agosto de 2001 e maio de 2002. Todos os participantes foram informados dos objetivos e participaram voluntariamente da pesquisa, assinando um termo de consentimento esclarecido. Esta pesquisa foi aprovada junto à Comissão de Ética da instituição.

Foi realizada a análise ergonômica do trabalho, com entrevistas, observação do trabalho e registro visual do ambiente de trabalho, através de fotos e filmagem, em diferentes núcleos/áreas e horários de trabalho. Essa análise ergonômica do trabalho realizada seguiu as etapas propostas por Guérin et al. (2001).

Foram realizadas entrevistas individuais com representantes da administração, supervisores e operadores de *telemarketing* e entrevista coletiva com quatro operadores indicados por interlocutor da Central, de acordo com os critérios estipulados pelos pesquisadores: dois do gênero masculino e dois do gênero feminino, com diferentes tempos de trabalho na empresa e no segmento de *telemarketing*. As entrevistas permitiram conhecer a divisão do trabalho tal como se apresentava no setor, coletar informações sobre o processo de trabalho, levantar as exigências e constrangimentos relacionados à situação de trabalho, os aspectos positivos e negativos do trabalho, bem como sugestões para melhorias.

As observações do trabalho permitiram analisar a tarefa prescrita (aspecto formal do

trabalho) e a tarefa real (modificação feita pelo trabalhador em função das especificidades de cada situação de trabalho). As observações ocorreram no posto de trabalho dos operadores, acompanhando as telas utilizadas e ouvindo como “carona” as ligações atendidas. Durante as observações, solicitava-se que os operadores explicassem o que estavam fazendo e a finalidade de cada operação, além de demonstrarem algumas situações. Foram observados e entrevistados nove operadores, escolhidos em conjunto com o gerente e os supervisores, levando em conta: o tempo de serviço (mais antigo ou mais recente), a idade (mais velho ou mais novo), o turno (manhã, tarde ou noite) e o tipo de atividade.

Foi elaborado um questionário, tendo sido os sintomas osteomusculares avaliados a partir de instrumento desenvolvido por Kourinka et al. (1987), conhecido como *The Nordic Questionnaire for Musculoskeletal Symptoms*. Este instrumento foi utilizado e validado por Souza (1999). O questionário é composto por duas partes: a primeira, para identificação dos trabalhadores com qualquer tipo de dor ou desconforto relacionados ao trabalho, sua localização e tipo de queixa; e a segunda caracteriza a frequência, a intensidade e a duração dos sintomas e as consequências para a capacidade de trabalho.

Outros dados coletados pelo questionário foram: identificação (sexo, idade, escolaridade, estado civil e número de filhos); história profissional (tempo de trabalho como operador de *telemarketing* e tempo de trabalho na empresa); trabalho atual (salário, carga horária semanal, horário de trabalho); hábitos (tabagismo, alcoolismo e atividades físicas); percepção dos operadores acerca das condições ambientais, do posto e da organização do trabalho. Com as informações obtidas pela análise ergonô-

mica do trabalho e pelas entrevistas, foram levantados aspectos que constituíam fatores de satisfação e fatores de incômodo e fadiga durante o trabalho.

O questionário foi testado com a aplicação para 10 operadores, sendo modificado conforme sugestões. Entre novembro de 2001 e janeiro de 2002, o questionário auto-aplicável foi respondido por 351 operadores e supervisores, entre os 385 trabalhadores em atividade. Os motivos de não preenchimento do questionário foram férias e licenças de saúde. Ocorreram três casos de recusas. A empresa autorizava o operador a deixar o posto de atendimento para, em sala próxima ao local do trabalho, preencher o questionário. Durante o preenchimento, a equipe de pesquisadores estava presente para esclarecer dúvidas e verificar se todas as questões foram respondidas. O tempo médio de preenchimento foi de 30 minutos.

A análise dos questionários foi iniciada pela codificação e pela digitação dos dados, seguidas pelo cálculo das frequências de todas as variáveis e pela análise descritiva. A análise estatística foi feita com tabelas de contingência a 5% de significância, segundo a presença de sintomas osteomusculares relacionados ao trabalho em ombros, utilizando-se dos testes de chi-quadrado e de Fischer. Para este estudo, foram utilizados os programas Excel para montagem do banco de dados e Stata 8.0 para cálculos e análise estatística.

RESULTADOS

Entre os 351 operadores de *telemarketing* e supervisores que responderam ao questionário, 75,4% eram mulheres, 52,7% tinham entre 18 e 24 anos, 48,3% tinham escolaridade

superior incompleto, 75,8% eram solteiros e 83,5% não tinham filhos. O maior tempo de trabalho como operadores ou na empresa foi de 13 a 36 meses. O salário concentrou-se entre R\$ 480,00 e R\$ 719,00 Reais (Tabela 1).

Quanto aos hábitos e atividades, 63,5 % nunca fumaram, 77,5% não bebiam ou bebiam bebidas alcoólicas até uma vez por mês, e 50,4% realizavam atividades físicas. A ginástica no trabalho foi referida por apenas 5,7% dos profissionais. O esforço físico nas atividades domésticas foi considerado moderado/pesado por 30,8% dos trabalhadores (Tabela 2).

Os horários obedeciam a turnos fixos de 6 horas, predominando os operadores no turno da manhã. Em relação aos turnos, 18,8% trabalhavam na noite e madrugada. A carga horária de trabalho semanal predominante foi de 36 horas (Tabela 2).

A atividade dos operadores da Central

A Central incorporou serviços antes realizados por centrais existentes em vários estados. Em sua maioria, os agentes de reserva dedicavam-se ao recebimento de ligações de passageiros e agências de viagens, fornecendo informações sobre tarifas, alternativas de rotas e horários de vôos, além de garantir as reservas de passagens, confirmar vôos e oferecer determinados produtos/serviços aos clientes. No núcleo *Off line*, a iniciativa da ligação era dos próprios operadores, que contatavam os clientes com a finalidade de avisá-los de alguma modificação em vôos ou tratar de solucionar problemas pendentes.

O atendimento das chamadas era feito de forma automática, com a imediata distribuição entre os operadores, pelo computador, quando

a conexão se completava, sem que os operadores pudessem ter controle sobre o intervalo de tempo entre os atendimentos. O sistema registrava o tempo de atendimento de cada chamada e desenvolvia a média por operador. O trabalhador precisava manter o padrão de tempo médio de duração dos atendimentos estabelecido pela empresa. Os operadores podiam desconectar-se do sistema para necessidades pessoais, mas ficava registrado o número de vezes e a duração de tempo em que isso acontecia.

Na atividade, após estabelecer um início de conversa ao telefone com o cliente, existia a busca de informações nas telas do computador e a entrada com informações quando necessário. Os trabalhadores permaneciam em postura estática sentada 95% do tempo. Em geral, o operador dispunha de orientações no sistema para responder às questões dos clientes. A complexidade da tarefa era dada pela diversidade dos clientes e de suas solicitações, gerando a necessidade de consulta a documentos e também aos colegas e supervisores, para a resolução das demandas. Na atividade, era importante evitar erros no processamento das informações solicitadas pelos clientes.

As condições de trabalho

A Central estava localizada no Aeroporto de Congonhas, distribuída em dois núcleos: a Central de Reservas (CR) e Off Line/Tarifas Internacionais. A CR ocupava o pavimento superior de um pequeno prédio e a *Off Line*, uma sala contígua a um hangar de manutenção e pintura de aviões. Esses dois locais apresentavam diferenças bastante significativas em termos de confortos térmico, acústico, mobiliário e tam-

bém em termos das tarefas desempenhadas e da forma de organização do trabalho. Os operadores efetuavam rodízio nestes dois locais.

O mobiliário utilizado na Central de Reservas era mais novo e permitia regulagem na altura das mesas e cadeiras, quando comparado ao utilizado no *Off Line*. Neste espaço, a maioria das cadeiras e mesas não possibilitava regulagem e havia pouca disponibilidade de apoios para os pés. Em relação aos instrumentos de trabalho, foi observado, em várias ocasiões, “travamento” ou “queda” do sistema, determinando a interrupção dos serviços. A percepção dos operadores sobre o posto de trabalho foi de que eram boas ou ótimas as condições da mesa para 72,4%, da cadeira para 47,6%, do espaço/*lay-out* para 74,6% e dos instrumentos para 63,0% (Tabela 4).

Em relação ao ambiente de trabalho, a Central dispunha de revestimento absorvente de ruído, no espaço CR. No *Off Line*, além de não haver revestimento acústico na sala, verificou-se a presença relativamente freqüente do ruído das turbinas de aviões em serviços de manutenção. O ruído ambiental também era produzido pela fala simultânea e constante de operadores e supervisores.

A pesquisa coincidiu com o regime de economia determinado pela crise energética brasileira, e a temperatura ambiente mostrou-se muitas vezes bastante desconfortável. Foi registrada a queixa de um grupo de operadores sobre a distribuição não uniforme do sistema de ar condicionado, com alguns pontos mais frios que outros. No que diz respeito ao *Off Line*, merece destaque o fato de que, ao serem realizados serviços de pintura de partes dos aviões, no hangar contíguo, um forte cheiro de tinta era carregado para a sala de atendimento através do aparelho de ar condicionado.

A percepção dos operadores sobre o ambiente de trabalho foi de que era boa ou ótima a temperatura para 30,8%, o ruído para 51,9% e a iluminação para 69,2% (Tabela 4).

A organização do trabalho e os fatores psicossociais do trabalho

O trabalho em *telemarketing* envolve uma organização do trabalho bastante estrita. Além da fixação de horários de pausa, do ritmo determinado pelo volume de ligações e das metas de redução do tempo médio de atendimento, o trabalho envolve a prescrição de um *script*, ou fraseologia padrão, destinado a padronizar ao máximo o nível do atendimento, que é objeto de monitoração eletrônica constante. Além de pautar-se pelas normas e contratos que regulam os serviços prestados pela empresa, o atendimento deve ser realizado de acordo com os manuais de procedimentos.

A Central de Reserva havia experimentado intenso crescimento do volume de chamadas sem o aumento proporcional do número de funcionários, sendo o número percebido como insuficiente pelos operadores (Tabela 4).

Em relação aos fatores de incômodo e fadiga percebidos pelos operadores, a presença da fila de espera representou o primeiro fator (Tabela 5). A média diária de ligações girava em torno de 18 mil, chegando a atingir cerca de 20 mil às segundas-feiras, sendo que o número esperado era de 16 mil. Aos sábados e domingos, o número de ligações girava em torno de 9 mil. Os horários considerados “de pico” eram entre 9h e 12h e entre 14h e 18h. Em um dos momentos de observação do trabalho, verificou-se que, das 132 PAs existentes na Central, apenas 99 estavam operantes devido

a afastamentos por licença médica, folgas ou faltas injustificadas. Durante todo o período da pesquisa, a Central como um todo vivenciava um clima de forte tensão, decorrente da presença constante das ligações em espera, chegando até a 150 ligações.

O esquema de pausas compreendia um intervalo de 15 minutos para lanche e 10 minutos para necessidades fisiológicas, totalizando 25 minutos por período de 6 horas de trabalho, com tolerância de mais 10 minutos. Segundo informações fornecidas por supervisores entrevistados, não havia rigidez na fixação das pausas. Durante o período da pesquisa, diante do volume extremamente elevado de ligações e do grande campo de espera, os operadores eram solicitados a não pausarem, ou apenas por poucos minutos, durante os períodos considerados “críticos”, como entre 9h e 12h.

Entre os operadores, o pequeno número de pausas que podiam fazer durante o período de trabalho foi apontado como um importante fator de incômodo/fadiga (Tabela 5). Para preservar a voz em boas condições, os operadores tomavam bastante água e costumavam manter pequenas garrafas no posto de trabalho. Porém, beber água representava a necessidade de ir ao banheiro com mais frequência, o que era um problema diante da dificuldade de afastarem-se do posto durante os horários de pico das ligações.

A avaliação do desempenho dos operadores combinava aspectos quantitativos, como o tempo médio obtido individualmente nos atendimentos, e aspectos qualitativos da escuta dos supervisores. O monitoramento do supervisor do conteúdo das conversas entre os operadores e os clientes avaliava o cumprimento das regras e procedimentos, as campanhas de

vendas e promoções, a cortesia e a qualidade do atendimento prestado. Os operadores se mostraram insatisfeitos com o sistema de avaliação da empresa (Tabela 5).

A falta de perspectivas de ascensão profissional foi referida como um fator importante de incômodo e fadiga na central estudada, bem como a falta de reconhecimento da empresa (Tabela 5).

Um aspecto importante é representado pelo respeito ao tempo médio de atendimento. Os clientes não-cooperativos ou não-objetivos, que provocam o alongamento da ligação e a multiplicidade de solicitações, eram considerados fatores de incômodo e fadiga pelos operadores. A existência de longas filas de espera constituía uma fonte de insatisfação para o cliente, potencializando as chances de que esse já chegasse à linha irritado (Tabela 5).

Na central de transporte aéreo, foi observada uma distinção entre dois tipos de atendimento: ao cliente-agência e ao cliente-passageiro. No primeiro caso, a conversação que se estabelecia era mais fluida e objetiva; ambas as partes dominavam o mesmo “idioma”, repleto de siglas. O contato “entre iguais” permitia ao agente, inclusive, a possibilidade de “escapar” do *script* por breves momentos e até mesmo fazer ou ouvir um rápido comentário bem-humorado. O contato com o cliente-passageiro, no entanto, era visto como uma fonte potencial de pressão, pois o passageiro era considerado “muito exigente”.

Um fator de incômodo ou fadiga referido relacionava-se ao sentimento de “ser visto/tratado como máquina” (Tabela 5), aspecto que pode estar associado à intensa rigidez e prescrição existente nesta atividade.

A satisfação no trabalho ocorreu para 53,8% dos profissionais, sendo que os principais fatores geradores de satisfação foram o horário de trabalho de seis horas diárias, a cooperação entre os colegas e as brincadeiras “de momento” que ocorriam durante o trabalho (Tabela 6).

Durante a pesquisa, a Central vivenciava um intenso processo de mudança organizacional, com o objetivo de melhorar seu desempenho e reduzir a fila de espera. As mudanças verificadas envolveram a padronização dos softwares de gerenciamento, a ampliação do número de operadores, a expansão do espaço físico, para permitir a ampliação do número de PAs, entre outras.

Os sintomas no ombro

A prevalência de sintomas relacionados ao trabalho em ombros, como dor, desconforto, formigamento, queimação, dormência, inchaço, cansaço, rigidez, no último ano, foi de 53,6% entre os operadores e supervisores. No último mês, os sintomas manifestaram-se para 46,4% e, nos últimos 7 dias, para 38,5% (Tabela 3).

Daqueles com sintomas, para 57,3% os sintomas apareceram no último ano, para 32,5% os sintomas se manifestaram diariamente no último ano e 84,6% classificaram a dor como moderada ou de forte intensidade. Em relação ao afastamento do trabalho, ele ocorreu para 29,4%, predominando o afastamento até 7 dias (Tabela 3).

A prevalência dos sintomas foi significativamente associada com o sexo feminino e com o maior tempo de trabalho na profissão e na empresa. Não foram encontradas associações significativas com a faixa etária, o estado civil e a presença de filhos (Tabela 1).

Quanto aos hábitos de vida, ocorreu associação com a realização de atividades físicas moderadas ou fortes em casa e não foram verificadas associações significativas com tabagismo, consumo de bebidas alcoólicas e ginástica no trabalho (Tabela 2).

Das condições de trabalho, observaram-se associações significativas com piores condições acústicas, de iluminação e temperatura do ambiente. Do posto de trabalho, associações com piores condições de cadeiras, mesas, espaço e instrumentos de trabalho. Os sintomas foram associados com número insuficiente de funcionários e treinamento insuficiente (Tabela 4).

Quanto aos fatores de incômodo ou de fadiga durante o trabalho, estiveram significativamente associados, com maiores prevalências de sintomas, os seguintes aspectos: postura desconfortável no trabalho; instrumentos de trabalho inadequados; falta de autonomia da Central perante a empresa; usuários não objetivos ou não-cooperativos que alongam o tempo de ligação; multiplicidade das solicitações dos clientes; ausência de controle sobre os horários das pausas; pressão do supervisor; “clima” interno de injustiça; falta de perspectiva de ascensão funcional; sistema de avaliação da empresa; falta de autonomia no trabalho; falta de reconhecimento pela empresa; ser “visto/tratado” como máquina; “clima” de ambigüidade e falta de clareza nas atribuições; não ter meios para extravasar tensões que surgem durante o trabalho; aplicação da ISO9000 pela empresa; monitoramento das atividades pelo sistema e monitoramento pelo supervisor (escuta) (Tabela 5).

Dentre os fatores de satisfação no trabalho, estiveram significativamente associados, com menor prevalência de sintomas: horário diário de trabalho de seis horas; qualidade da

empresa-mãe; qualidade do sistema; possibilidade de sentir-se útil; sentimento de auto-realização no trabalho e relacionamento com os supervisores (Tabela 6).

DISCUSSÃO

Os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho mostraram-se uma importante repercussão na saúde dos operadores da Central de Reserva da empresa de transporte aéreo, com elevada presença de sintomas nos ombros, caracterizados como freqüentes e de forte intensidade.

A prevalência de sintomas nos ombros foi maior que a registrada por Hales et al. (1994), que verificaram a prevalência de 22% para trabalhadores de empresa telefônica com função de auxílio à lista. Para esses autores, os fatores associados aos sintomas dos ombros e pescoço incluíram o medo de ser substituído por computadores, o aumento de pressão no trabalho, o aumento da carga de trabalho, a rotina de trabalho com poucas oportunidades de tomada de decisões e a alta demanda de processamento de informações.

Porém, a prevalência verificada foi menor do que a obtida por Hoekstra et al. (1995), de 68% em duas centrais de atendimentos de uma administradora de seguros. Para esses autores, os fatores associados foram: o uso do telefone por mais de 8 horas diárias, as posturas desconfortáveis pelo mobiliário e a percepção da falta de controle sobre o trabalho.

A pequena porcentagem de afastamento do trabalho pelos sintomas pode estar relacionada com o medo de demissão após a confirmação do diagnóstico. Esse resultado coincide

com o de Most (1999): 50% dos operadores de *telemarketing* sentem dores no pescoço e no ombro, mas não reclamam por medo de perder o emprego.

A prevalência dos sintomas foi maior para as mulheres. Punnett e Bergqvist (1999) analisam os achados de maior risco de DORT para mulheres que trabalham com computadores, concluindo que o gênero é uma construção social e que se confunde pela presença no trabalho de mulheres em postos de trabalho com maior imobilidade, maiores exigências de repetitividade, maior monotonia no trabalho e menor controle nas decisões do trabalho.

Os operadores de *telemarketing* estudados permaneciam sentados por 95% do tempo de trabalho e apresentavam altas prevalências de sintomas de dor e desconforto no ombro, resultado também verificado por Ariens et al. (2001).

Neste estudo, entre os fatores associados para os sintomas do ombro, verificaram-se as características do mobiliário e do ambiente de trabalho, fato também observado por Korhonen et al. (2003).

Em relação à pausa no trabalho, Kopardekar e Mital (1994), analisando o efeito de diferentes configurações de pausas na fadiga e no desempenho dos operadores de ajuda à lista telefônica, recomendaram a adoção de pausas de 10 minutos após 60 minutos trabalhados. Essa recomendação é consistente com os achados de Ferreira et al. (1997), que verificaram que pausas de 10 minutos após 50 minutos de trabalho diminuíam o número de casos de DORT.

Segundo Theorell (1996), a combinação entre altas demandas e baixo controle sobre o trabalho presente na central estudada configura

uma situação de estresse que pode aumentar o risco de distúrbios osteomusculares.

Neste estudo, através das associações verificadas pelos fatores de incômodo e fadiga, mostrou-se que, para o desenvolvimento dos DORT, são importantes: os aspectos relacionados com os clientes, a complexidade do trabalho, o monitoramento eletrônico e da escuta do supervisor, a pressão do supervisor, a falta de perspectiva da ascensão profissional e do reconhecimento da empresa. Estes resultados estão de acordo com Ditecco et al. (1992), Ferreira e Saldiva (2002), Glina e Rocha (2003) e Westin (1992).

Neste estudo, foi identificada a associação entre os sintomas, as características do posto de trabalho e os fatores da organização e psicossociais do trabalho, o que coincide com os resultados de Bergqvist et al. (1995), que investigaram a presença de DORT entre trabalhadores que utilizavam o computador como ferramenta de trabalho na Suécia, associados com fatores individuais, como idade; presença de filhos em casa (para mulheres) e problemas gástricos relacionados ao estresse; fatores da organização do trabalho, como tempo limitado de pausa para descanso e problemas de relacionamento entre os operadores; fatores do posto de trabalho, como postura excessivamente estática, posição inadequada de teclado, tela de computador inadequada e não utilização de suporte para os braços.

Halford e Cohen (2003), analisando fatores de risco para DORT em operadores de *telemarketing* de um banco, verificaram a presença de fatores relacionados com o uso do computador e a relação com os supervisores, com resultados semelhantes aos verificados neste estudo.

Smith (1997) propõe as seguintes recomendações sobre os aspectos psicossociais do trabalho para garantir as saúdes física e mental dos empregados: suporte da organização, participação do trabalhador, melhoria do conteúdo do trabalho, aumento do controle no trabalho, padrões de trabalho razoáveis, desenvolvimento na carreira, melhoria da socialização e características do posto de trabalho.

Em relação aos limites deste estudo, indicamos que a análise da situação de trabalho foi feita em apenas uma central de atendimento telefônico, sendo importante a análise de centrais de atendimento telefônico de empresas de diferentes ramos de atividade econômica. Outras limitações do estudo referem-se ao seu desenho transversal e ao fato da pesquisa ser baseada apenas em sintomas, sem exame físico dos trabalhadores.

CONCLUSÃO

Sob a denominação genérica de 'operadores de *telemarketing*', encontram-se situações de trabalho bastante heterogêneas, que variam de acordo com as características da empresa principal, mas que sempre mantêm um controle rígido do trabalho, com pequeno número de pausas e exigências contraditórias entre o cumprimento do tempo de atendimento com a qualidade do serviço prestado. Um programa de prevenção para DORT em operadores de *telemarketing* deve incluir ações relacionadas aos postos, ao ambiente, à organização e aos fatores psicossociais do trabalho.

Tabela I – Prevalência de sintomas em ombros em operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo características sócio-demográficas e história de trabalho

| Características | Total | | Prevalência p | |
|---|----------------|----------------|---------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Sexo | (N=349) | p=0,000 | | |
| Feminino | 263 | (75,4) | 161 | (61,2) |
| Masculino | 86 | (24,6) | 31 | (31,4) |
| Idade | (N=351) | p=0,217 | | |
| 17 a 24 anos | 185 | (52,7) | 91 | (49,2) |
| 25 a 34 anos | 97 | (27,6) | 56 | (57,7) |
| 35 ou mais anos | 69 | (19,7) | 41 | (59,4) |
| Escolaridade | (N=351) | p=0,110 | | |
| Segundo grau completo ou incompleto | 53 | (15,1) | 26 | (49,1) |
| Superior incompleto | 170 | (48,4) | 84 | (49,1) |
| Superior completo | 128 | (36,5) | 78 | (60,9) |
| Estado civil | (N=351) | p=0,809 | | |
| Solteiro(a) | 266 | (75,8) | 140 | (52,6) |
| Casado(a)/Vivendo junto | 72 | (20,5) | 41 | (56,9) |
| Separado(a)/Divorciado(a) | 13 | (3,7) | 7 | (53,8) |
| Presença de filhos | (N=351) | p=0,155 | | |
| Não | 293 | (83,5) | 152 | (51,9) |
| Sim | 58 | (16,5) | 36 | (62,1) |
| Salário | (N=351) | p=0,492 | | |
| De 240,00 a 479,00 reais | 59 | (16,8) | 29 | (49,2) |
| De 480,00 a 719,00 reais | 205 | (58,4) | 108 | (52,7) |
| 720,00 reais ou + | 87 | (24,8) | 51 | (58,6) |
| Tempo de trabalho como operador de telemarketing | (n=348) | p=0,000 | | |
| 1 a 12 meses | 66 | (19,0) | 20 | (30,3) |
| 13 a 36 meses | 120 | (34,5) | 61 | (50,8) |
| 37 a 60 meses | 61 | (17,5) | 46 | (75,4) |
| Mais de 61 meses | 101 | (29,0) | 60 | (59,4) |
| Tempo de trabalho na empresa | (N=350) | p=0,000 | | |
| 1 a 12 meses | 89 | (25,4) | 31 | (34,8) |
| 13 a 36 meses | 105 | (30,0) | 55 | (52,4) |
| 37 a 60 meses | 58 | (16,6) | 43 | (74,1) |
| Mais de 61 meses | 98 | (28,0) | 58 | (59,2) |

Tabela 2 – Prevalência de sintomas em ombros em operadores de *telemarketing*, segundo características do trabalho e hábitos de vida

| Características | Total | | Prevalência p | |
|---|-----------------|----------------|---------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Vínculo de trabalho | (N=351) | p=0,325 | | |
| Contratado | 322 | (91,7) | 175 | (54,4) |
| Temporário/Estagiário | 29 | (8,3) | 13 | (44,8) |
| Carga horária de trabalho semanal | (N=351) | p=0,580 | | |
| 30 horas semanais | 08 | (2,3) | 5 | (62,5) |
| 36 horas semanais | 335 | (95,4) | 180 | (53,7) |
| 40 horas semanais | 08 | (2,3) | 3 | (37,5) |
| Horário de início do trabalho | (N=351) | p=0,130 | | |
| Manhã | 158 | (45,0) | 88 | (55,7) |
| Tarde | 127 | (36,2) | 72 | (56,7) |
| Noite/Madrugada | 66 | (18,8) | 28 | (42,4) |
| Como classifica as atividades domésticas | (N= 351) | p=0,010 | | |
| Não faz | 73 | (20,8) | 35 | (48,0) |
| Leve | 170 | (48,4) | 82 | (48,2) |
| Moderada/Pesada | 108 | (30,8) | 71 | (65,7) |
| Hábito de fumar | (N=351) | p=0,217 | | |
| Nunca fumou | 223 | (63,5) | 127 | (57,0) |
| Parou de fumar | 34 | (9,7) | 15 | (44,2) |
| Fuma | 94 | (26,8) | 46 | (48,9) |
| Freqüência de ingestão de bebidas alcoólicas | (N=350) | p=0,092 | | |
| Não bebe | 120 | (34,2) | 66 | (55,0) |
| Bebe até uma vez por mês | 152 | (43,3) | 88 | (57,9) |
| Bebe pelo menos 3 vezes por semana | 79 | (22,5) | 34 | (43,0) |
| Realização de atividades físicas | (N=351) | p=0,145 | | |
| Não | 174 | (49,6) | 100 | (57,5) |
| Sim | 177 | (50,4) | 88 | (49,7) |
| Realização de ginástica no trabalho | (N= 351) | p=0,552 | | |
| Não | 331 | (94,3) | 176 | (53,2) |
| Sim | 20 | (5,7) | 12 | (60,0) |

Tabela 3 – Características dos sintomas em ombros em operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo de São Paulo

| Características | N= 351 | % |
|--|---------------|----------|
| Prevalência de sintomas | | |
| Último ano | 188 | (53,6) |
| Último mês | 163 | (46,4) |
| Última semana | 135 | (38,5) |
| Tempo de aparecimento dos sintomas* | | |
| De 1 a 12 meses | 106 | (57,3) |
| De 13 a 24 meses | 37 | (20,0) |
| 25 meses ou + | 42 | (22,7) |
| Ao longo do último ano, esse problema tem se manifestado ou se manifestou?* | | |
| Todo os dias | 61 | (32,5) |
| Uma vez por semana | 55 | (29,3) |
| Uma vez por mês | 30 | (16,0) |
| De uma a quatro vezes no ano | 42 | (22,3) |
| Os sintomas, quando aparecem, costumam demorar:* | | |
| Mais de 6 meses | 22 | (11,8) |
| De 8 dias a 6 meses | 28 | (15,0) |
| De 1 a 7 dias | 93 | (49,7) |
| Menos de 24 horas | 44 | (23,5) |
| Você classificaria seus sintomas como: | | |
| Forte/Muito forte | 74 | (39,4) |
| Moderado | 85 | (45,2) |
| Leve/ Muito leve | 29 | (15,4) |
| Dias de afastamento do trabalho no último ano pelos sintomas: | | |
| Zero | 129 | (70,5) |
| De 1 a 7 dias | 33 | (18,0) |
| De 8 a 15 dias | 14 | (7,7) |
| 16 dias ou + | 29 | (3,8) |

* N de 188 = total com presença de sintomas no último ano.

Tabela 4 – Prevalência de sintomas em ombros em operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo as condições de trabalho

| Características | Total Prevalência | | p value | |
|--------------------------------|-------------------|--------|--------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Ambiente de trabalho | | | | |
| Condição acústica | – N=351 | | 0.000 | |
| Ótima/Boa | 182 | (51.9) | 79 | (43.4) |
| Regular | 97 | (27.6) | 60 | (61.9) |
| Ruim/Péssima | 72 | (20.5) | 49 | (68.1) |
| Iluminação | – N=351 | | 0.002 | |
| Ótima/Boa | 243 | (69.2) | 117 | (48.2) |
| Regular | 86 | (24.5) | 53 | (61.6) |
| Ruim/Péssima | 22 | (6.3) | 18 | (81.8) |
| Temperatura | – N=351 | | 0.014 | |
| Ótima/Boa | 108 | (30.8) | 48 | (44.4) |
| Regular | 139 | (39.6) | 73 | (52.5) |
| Ruim/Péssima | 104 | (29.7) | 67 | (64.4) |
| Posto de trabalho | | | | |
| Cadeira | – N=351 | | 0.000 | |
| Ótima/Boa | 167 | (47.6) | 72 | (43.1) |
| Regular | 126 | (35.9) | 73 | (57.9) |
| Ruim/Péssima | 58 | (16.5) | 43 | (74.1) |
| Mesa de trabalho | – N=351 | | 0.002 | |
| Ótima/Boa | 254 | (72.4) | 122 | (48.0) |
| Regular | 70 | (19.9) | 45 | (64.3) |
| Ruim/Péssima | 27 | (7.7) | 21 | (77.8) |
| Espaço/Lay-out | – N=351 | | 0.035 | |
| Ótimo/Bom | 261 | (74.6) | 130 | (49.8) |
| Regular | 65 | (18.6) | 41 | (63.1) |
| Ruim/Péssimo | 24 | (6.9) | 17 | (70.8) |
| Instrumento de trabalho | – N=351 | | 0.001 | |
| Ótimo/Bom | 221 | (63.0) | 105 | (47.5) |
| Regular | 99 | (28.2) | 58 | (58.6) |
| Ruim/Péssimo | 31 | (8.8) | 25 | (80.6) |

(continua)

Tabela 4 – Prevalência de sintomas em ombros em operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo as condições de trabalho (continuação)

| Características | Total Prevalência | | p value | |
|--------------------------------|-------------------|--------|--------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Organização do trabalho | | | | |
| Número de funcionários | – N=320 | | 0.019 | |
| Suficiente | 73 | (22.8) | 30 | (41.1) |
| Insuficiente | 247 | (77.2) | 140 | (56.7) |
| Treinamento | – N=343 | | 0.034 | |
| Suficiente | 237 | (69.1) | 116 | (49.0) |
| Insuficiente | 196 | (30.9) | 65 | (61.3) |

* Chi-quadrado de Pearson

Tabela 5 – Prevalência de sintomas em ombros em operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo os fatores de incômodo ou de fadiga no trabalho

| Características | Total | | Prevalência p | |
|--|----------------|--------|----------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Postura desconfortável no trabalho | (N=350) | | p=0,000 | |
| Sempre/ Frequentemente | 139 | (39,7) | 103 | (74,1) |
| Às vezes | 113 | (32,3) | 54 | (47,8) |
| Nunca/ Raramente | 98 | (28,0) | 31 | (31,6) |
| Instrumentos de trabalho inadequados | (N=350) | | p=0,000 | |
| Sempre/ Frequentemente | 75 | (21,4) | 52 | (69,3) |
| Às vezes | 121 | (34,6) | 73 | (60,3) |
| Nunca/ Raramente | 154 | (44,0) | 63 | (40,9) |
| Falta de autonomia da Central perante a empresa | (N=350) | | p=0,000 | |
| Sempre/ Frequentemente | 135 | (38,6) | 89 | (65,9) |
| Às vezes | 137 | (39,1) | 69 | (50,4) |
| Nunca/ Raramente | 78 | (22,3) | 29 | (37,2) |
| Pequeno número de pausas | (N=350) | | p=0,080 | |
| Sempre/ Frequentemente | 235 | (66,9) | 135 | (57,5) |
| Às vezes | 83 | (23,7) | 40 | (48,2) |
| Nunca/ Raramente | 33 | (9,4) | 13 | (39,4) |

(continua)

Tabela 5 – Prevalência de sintomas em ombros em operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo os fatores de incômodo ou de fadiga no trabalho (continuação)

| Características | Total | | Prevalência p | |
|--|----------------|--------|----------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Falta de controle sobre os horários de pausas | (N=350) | | p=0,000 | |
| Sempre/ Frequentemente | 73 | (20,9) | 50 | (68,5) |
| Às vezes | 97 | (27,7) | 64 | (65,9) |
| Nunca/ Raramente | 180 | (51,4) | 74 | (41,1) |
| Pressão da fila de espera | (N=349) | | p=0,127 | |
| Sempre/ Frequentemente | 256 | (73,4) | 142 | (55,5) |
| Às vezes | 48 | (13,7) | 28 | (58,3) |
| Nunca/ Raramente | 45 | (12,9) | 18 | (40,0) |
| Volume de informações a processar | (N=351) | | p=0,061 | |
| Sempre/ Frequentemente | 185 | (52,7) | 110 | (59,5) |
| Às vezes | 98 | (27,9) | 45 | (45,9) |
| Nunca/ Raramente | 68 | (19,4) | 33 | (48,5) |
| Usuários não-objetivos que alongam o tempo da ligação | (N=351) | | p=0,004 | |
| Sempre/ Frequentemente | 217 | (61,8) | 130 | (59,9) |
| Às vezes | 105 | (29,9) | 42 | (40,0) |
| Nunca/ Raramente | 29 | (8,3) | 16 | (55,2) |
| Multiplicidade das solicitações dos clientes | (N=351) | | p=0,019 | |
| Sempre/ Frequentemente | 170 | (48,4) | 103 | (60,6) |
| Às vezes | 109 | (31,1) | 55 | (50,5) |
| Nunca/ Raramente | 72 | (20,5) | 30 | (41,7) |
| Pressão do supervisor | (N=350) | | p=0,000 | |
| Sempre/ Frequentemente | 114 | (32,5) | 79 | (69,3) |
| Às vezes | 102 | (29,1) | 48 | (47,1) |
| Nunca/ Raramente | 135 | (38,5) | 61 | (45,1) |
| “Clima” interno de injustiça | (N=348) | | p=0,001 | |
| Sempre/ Frequentemente | 134 | (38,5) | 89 | (66,4) |
| Às vezes | 104 | (29,9) | 51 | (49,0) |
| Nunca/ Raramente | 110 | (31,6) | 48 | (43,6) |

(continua)

Tabela 5 – Prevalência de sintomas em ombros em operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo os fatores de incômodo ou de fadiga no trabalho

(continuação)

| Características | Total | | Prevalência p | |
|---|----------------|--------|----------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Sistema de avaliação da empresa | (N=349) | | p=0,041 | |
| Sempre/ Frequentemente | 141 | (40,4) | 87 | (61,7) |
| Às vezes | 114 | (32,7) | 58 | (50,9) |
| Nunca/ Raramente | 94 | (26,9) | 43 | (45,7) |
| Falta de perspectiva de ascensão funcional | (N=350) | | p=0,009 | |
| Sempre/ Frequentemente | 221 | (63,1) | 131 | (59,3) |
| Às vezes | 77 | (22,0) | 38 | (49,4) |
| Nunca/ Raramente | 52 | (14,9) | 19 | (36,5) |
| Falta de autonomia no trabalho | (N=348) | | p=0,000 | |
| Sempre/ Frequentemente | 156 | (44,8) | 101 | (64,7) |
| Às vezes | 107 | (30,8) | 54 | (50,5) |
| Nunca/ Raramente | 85 | (24,4) | 31 | (36,5) |
| Falta de reconhecimento pela empresa | (N=350) | | p=0,001 | |
| Sempre/ Frequentemente | 196 | (56,0) | 122 | (62,2) |
| Às vezes | 93 | (26,6) | 43 | (46,2) |
| Nunca/ Raramente | 61 | (17,4) | 23 | (37,7) |
| Ser “visto/tratado” como máquina | (N=350) | | p=0,005 | |
| Sempre/ Frequentemente | 192 | (54,9) | 113 | (58,8) |
| Às vezes | 85 | (24,3) | 48 | (56,5) |
| Nunca/ Raramente | 73 | (20,9) | 27 | (37,0) |
| “Clima” de ambigüidade/ Falta de clareza nas atribuições | (N=350) | | p=0,001 | |
| Sempre/ Frequentemente | 118 | (33,7) | 75 | (63,6) |
| Às vezes | 106 | (30,3) | 62 | (58,5) |
| Nunca/ Raramente | 126 | (36,0) | 51 | (40,5) |
| Não ter meios para extravasar tensões que surgem no trabalho | (N=349) | | p=0,000 | |
| Sempre/ Frequentemente | 169 | (48,4) | 108 | (63,9) |
| Às vezes | 97 | (27,8) | 48 | (49,5) |
| Nunca/ Raramente | 83 | (23,8) | 32 | (38,6) |

(continua)

Tabela 5 – Prevalência de sintomas em ombros em operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo os fatores de incômodo ou de fadiga no trabalho (continuação)

| Características | Total | | Prevalência p | |
|--|----------------|--------|------------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Monitoramento de suas atividades pelo sistema | (N=350) | | p=0,008 | |
| Sempre/ Frequentemente | 111 | (31,7) | 72 | (64,9) |
| Às vezes | 108 | (30,9) | 57 | (52,8) |
| Nunca/ Raramente | 131 | (37,4) | 59 | (45,0) |
| Monitoramento pelo supervisor (Escuta) | (N=349) | | p = 0,008 | |
| Sempre/ Frequentemente | 118 | (33,8) | 71 | (60,2) |
| Às vezes | 103 | (29,5) | 62 | (60,2) |
| Nunca/ Raramente | 128 | (36,7) | 55 | (43,0) |
| A aplicação da ISO 9000 pela empresa | (N=350) | | p=0,006 | |
| Sempre/ Frequentemente | 141 | (40,3) | 89 | (63,1) |
| Às vezes | 85 | (24,3) | 45 | (52,9) |
| Nunca/ Raramente | 124 | (35,4) | 54 | (43,6) |

Tabela 6 – Prevalência de sintomas em ombros de operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo os fatores de satisfação no trabalho

| Características | Total | | Prevalência p | |
|---|----------------|--------|----------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| Como se sente, em geral, em relação ao trabalho? | (N=351) | | p=0,000 | |
| Satisfeito(a) | 189 | (53,8) | 77 | (40,7) |
| Insatisfeito(a) | 162 | (46,2) | 111 | (68,5) |
| Horário diário de trabalho de 6 horas | (N=350) | | p=0,042 | |
| Nunca/ Raramente | 13 | (3,7) | 8 | (61,5) |
| Às vezes | 64 | (18,3) | 43 | (67,2) |
| Sempre/ Frequentemente | 273 | (78,0) | 137 | (50,2) |
| Qualidade da empresa-mãe | (N=351) | | p=0,000 | |
| Nunca/ Raramente | 46 | (13,1) | 38 | (82,6) |
| Às vezes | 83 | (23,7) | 53 | (63,9) |
| Sempre/ Frequentemente | 222 | (63,2) | 97 | (43,7) |
| Qualidade do sistema | (N=350) | | p=0,002 | |
| Nunca/ Raramente | 49 | (14,0) | 31 | (63,3) |
| Às vezes | 160 | (45,6) | 97 | (60,6) |
| Sempre/ Frequentemente | 142 | (40,4) | 60 | (42,3) |

(continua)

Tabela 6 – Prevalência de sintomas em ombros de operadores de *telemarketing* de empresa de transporte aéreo, segundo os fatores de satisfação no trabalho (continuação)

| Características | Total | Prevalência p | | |
|--|----------------|----------------------|-----|--------|
| Possibilidade de sentir-se útil | (N=351) | p=0,000 | | |
| Nunca/ Raramente | 77 | (22,0) | 53 | (68,8) |
| Às vezes | 103 | (29,3) | 61 | (59,2) |
| Sempre/ Frequentemente | 171 | (48,7) | 74 | (43,3) |
| Sentimento de auto-realização no trabalho | (N=351) | p=0,000 | | |
| Nunca/ Raramente | 131 | (37,3) | 85 | (64,9) |
| Às vezes | 120 | (34,2) | 68 | (56,7) |
| Sempre/ Frequentemente | 100 | (28,5) | 35 | (35,0) |
| Cooperação entre os colegas | (N=351) | p=0,052 | | |
| Nunca/ Raramente | 18 | (5,1) | 14 | (77,8) |
| Às vezes | 70 | (19,9) | 41 | (58,6) |
| Sempre/ Frequentemente | 263 | (74,9) | 133 | (50,6) |
| Relacionamento com os supervisores | (N=351) | p=0,001 | | |
| Nunca/ Raramente | 70 | (19,9) | 47 | (67,1) |
| Às vezes | 108 | (30,8) | 65 | (60,2) |
| Sempre/ Frequentemente | 173 | (49,3) | 76 | (43,9) |
| Brincadeiras que ocorrem durante o trabalho | (N=349) | p=0,597 | | |
| Nunca/ Raramente | 37 | (10,6) | 17 | (46,0) |
| Às vezes | 79 | (22,6) | 44 | (55,7) |
| Sempre/ Frequentemente | 233 | (66,8) | 126 | (54,1) |
| Manifestação de reconhecimento por parte dos clientes | (N=350) | p=0,108 | | |
| Nunca/ Raramente | 75 | (21,4) | 42 | (56,0) |
| Às vezes | 115 | (32,9) | 69 | (60,0) |
| Sempre/ Frequentemente | 160 | (45,7) | 76 | (45,7) |

REFERÊNCIAS

ARIENS, G. A. M. et al. Are neck flexion, neck rotation and sitting at work risk factors for neck pain? Results of a prospective study. **Occup Environ Med.**, v. 58, p. 200-207, 2001.

BERGQVIST, U. Musculoskeletal disorders among visual display terminal workers: individual, ergonomic, and

work organizational factors. **Ergonomics**, v. 38, n. 4, p. 763-776, 1995.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações – CBO**. Brasília, DF, 1994.

DEVEREUX, J. J.; VLACHONIKOLIS, I. G.; BUCKLE, P. W. Epidemiological study to investigate potential interaction between physical and psychosocial factors at work that may increase the risk of symptoms of musculoskeletal disorder

- of the neck and upper limb. **Occupational Environmental Medicine**, v. 59, p. 269-277, 2002.
- DITECCO D. et al. Operator stress and monitoring practices. **Applied Ergonomics**, v. 23, n. 1, p. 29-34, 1992.
- FAUCETT, J.; REMPEL, D. VDT-related musculoskeletal symptoms: interactions between work posture and psychosocial work factors. **American Journal of Industrial Medicine**, v. 26, p. 597-612, 1994.
- FERREIRA JÚNIOR M.; CONCEIÇÃO G. M. S.; SALDIVA, P. H. N. Work organization is significantly associated with upper extremities musculoskeletal disorders among employees engaged in interactive computer-telephone tasks of an International Bank subsidiary in São Paulo, Brazil. **American Journal of Industrial Medicine**, v. 31, p. 468-473, 1997.
- FERREIRA JÚNIOR M.; SALDIVA, P. H. N. Computer-telephone interactive tasks: predictors of musculoskeletal disorders according to work analysis and workers perception. **Applied Ergonomics**, v. 33, p. 147-153, 2002.
- GLINA, D. M. R.; ROCHA, L. E. Fatores de estresse no trabalho de operadores de centrais de atendimento telefônico de um banco em São Paulo. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Belo Horizonte, v. 1, p. 34-42, 2003.
- GUÉRIN, F. et al. **Comprendre le travail pour le transformer: la pratique de l'érgonomie**. Montrouge: Editions de L'ANACT, 1991.
- HAGBERG M. et al. **Work-related musculoskeletal disorders (WMSD): a handbook for prevention**. London: Taylor and Francis, 1994.
- HALES, T. R. Musculoskeletal disorders among visual display terminal users in a telecommunications company. **Ergonomics**, v. 37, n. 10, p. 1603-1621, 1994.
- HALFORD, V.; COHEN, H. H. Technology use and psychosocial factors in the self-reporting of musculoskeletal disorder symptoms in call center workers. **Journal Safety Research**, v. 34, n. 2, p. 167-173, 2003.
- HOESKSTRA, E.; HURRELL, J.; SWANSON, N. Evaluation of work-related musculoskeletal disorders and job stress among teleservice center representatives. **Applied Occupational Environmental Hygiene**, v. 10, n. 10, p. 812-817, 1995.
- KOPARDEKAR, P.; MITAL, A. The effect of different work-rest schedules on fatigue and performance of a simulated directory assistance operator's task. **Ergonomics**, v. 37, n. 10, p. 1697-1707, 1994.
- KORHONEN, T. et al. Work related and individual predictors for incident neck pain among Office employees working with video display units. **Occup Environ Med**, v. 60, p. 475-82, 2003.
- KUORINKA I. et al. Standardised Nordic questionnaire for the analysis of musculoskeletal symptoms. **Applied Ergonomics**, v. 18, p. 233-237, 1987.
- MARCUS, M. et al. A prospective study of computer users: II Postural risk factors for musculoskeletal symptoms and disorders. **American Journal of Industrial Medicine**, v. 41, p. 236-249, 2002.
- MOST, I. G. Psychosocial elements in the work environment of a large call center operations. **Occupational Medicine: State of the Art Reviews**, v. 14, n. 1, p. 135-147, 1999.
- ONG C. N. et al. Musculoskeletal disorders among operators of visual display terminals. **Scandinavian Journal Work Environmental Health**, v. 21, p. 60-64, 1995.
- PUNNETT, L.; BERGQVIST, U. Musculoskeletal disorders in visual display unit work: gender and work demands. **Occupational Medicine: State of the Art Reviews**, v. 14, n. 1, p. 113-124, 1999.
- SINDICATO DOS TRABALHADORES DE TELEMARKETING. **Trabalho e saúde dos trabalhadores em telemarketing**. São Paulo, 2001.
- SMITH, M. J. Psychosocial aspects of working with video displays terminals (VDTs) and employee physical and mental health. **Ergonomics**, v. 40, p. 1002-1015, 1997.

- SOUZA, M. F. M. **Um estudo da prevalência e risco para lesões por esforços repetitivos (LER/DORT) entre trabalhadoras e trabalhadores em processamento de dados bancários.** 1999. Tese (Doutorado)-Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.
- STARR, S. J.; THOMPSON, C. R.; SHUTE, S. J. Effects of video display terminals on telephone operators. **Human Factors**, v. 24, n. 6, p. 699-711, 1982.
- THEORELL, T. **Disorders in office work.** London: Bristol Taylor Francis, 1996.
- WESTIN, A. F. Two key factors that belong in a macro-ergonomic analysis of electronic monitoring: employee perceptions of fairness and the climate of organizational trust or distrust. **Applied Ergonomics**, v. 23, n. 1, p. 35-42, 1992.