

**Trabalho 29****PERFIL DE ABSENTEÍSMO-DOENÇA DE CURTO PRAZO ENTRE OPERADORES DE
TELEMARKETING**

**Fernanda Souto Maior Monteiro Balasteghin, MD
João Silvestre da Silva-Junior, MSc
Luiz Carlos Morrone, Dr**

Email de contato: nandamonteiro@gmail.com

1. INTRODUÇÃO**1.1. Absenteísmo**

O absenteísmo é o tempo de trabalho perdido quando profissionais não comparecem ao trabalho enquanto se contava com sua presença. Possui um caráter multifatorial, podendo ter como causas os fatores do trabalho, sociais, culturais, de personalidade e doença (SANCINETTI et al, 2011). Este pode ser classificado quanto ao tipo de ausência em: absenteísmo voluntário (por razões particulares), absenteísmo legal (faltas amparadas por lei), absenteísmo compulsório (por motivos disciplinares) e absenteísmo por doença (incluindo doenças relacionadas ou não ao trabalho e os acidentes de trabalho) (SALA et al, 2009).

A avaliação dos afastamentos de curta duração pode fornecer informações a respeito do perfil de saúde a adoecimento de um grupo de trabalhadores assim como dados referentes às características de organização do trabalho (duração da jornada, turnos, entre outros). Não existe consenso sobre a definição de afastamento de curta duração, sendo que sua caracterização depende das leis trabalhistas e normas específicas vigentes em cada país e instituição (REIS et al, 2003).

O adoecimento do trabalhador decorre de fatores compartilhados com a em população geral. Sofre influência de variáveis como gênero, idade e condições sociais, acrescidos daqueles relacionados a riscos específicos oriundos de sua atividade laboral (SILVA, PINHEIRO e SAKURAI, 2011).

Estudos mostram uma prevalência maior de absenteísmo entre os trabalhadores mais jovens (REIS et al, 2003), com maior número de atestados sendo apresentados pelo sexo feminino (SALA et al, 2009; SILVA, PINHEIRO e SAKURAI, 2011).

1.2. Telemarketing

Telemarketing, segundo a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações



Trabalho 29

padronizadas e contínuas de marketing. É uma forma relativamente recente de atendimento utilizada por empresas diversas na administração de sua relação com os clientes.

De acordo com o anexo II da Norma Regulamentadora 17 (NR17), entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados (MTE, 2007).

O setor de telemarketing tem crescido progressivamente desde o seu surgimento no Brasil, nos anos 80, sendo um grande responsável por geração de empregos e movimentação econômica no país. De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego o crescimento do número de empregos de operadores de telemarketing foi superior a 90% entre os anos de 2003 e 2005 (MOCELIN e SILVA, 2008).

O mercado brasileiro de serviços de Call Center cresceu 16,7% entre os anos de 2008 e 2009, atingindo valores de 7,8 bilhões de reais. Em 2009 o número de Posições de Atendimento (PA) próprias instaladas no Brasil cresceu 10%, atingindo 153,8 mil posições, segundo dados de do instituto de pesquisa International Data Corporation (IDC, 2010).

Este setor é um importante gerador de empregos para uma população jovem, com nível de escolaridade médio e sem experiência profissional. Por ser um emprego com exigência de nível de escolaridade relativamente alto (ensino fundamental) e remuneração baixa em relação a outras áreas com exigência de escolaridade inferior. Foi caracterizado como “emprego temporário ou trampolim”, sendo ocupado provisoriamente até que se alcance emprego melhor ou que se conclua os estudos (MOCELIN e SILVA, 2008).

O estudo tem por objetivo avaliar o perfil dos trabalhadores em absenteísmo de curto prazo por doença em uma empresa de Call Center.

2. MATERIAIS E MÉTODO

Estudo descritivo de corte transversal realizado em empresa nacional do setor de teleatendimento. Emprega cerca de 80 mil funcionários, sendo que a unidade de estudo, situada na cidade de São Paulo, conta com um total de 4866 funcionários, predominantemente do sexo feminino (75%) e de faixa etária entre 18 e 25 anos (55%).

Foram incluídos no estudo os operadores de telemarketing que se apresentaram voluntariamente ao ambulatório para validação de atestados médicos por adoecimento, durante trinta dias entre abril e maio de 2012. O ponto de corte para classificação foram mínimo de três dias e máximo de 15 dias. Por diretriz da empresa, os atestados com prazo inferior a três dias não são avaliados em consulta médica para ratificação e os superiores a quinze dias configurariam longo afastamento. Todos os 68 trabalhadores que preencheram o critério no período foram convidados a fazer parte da pesquisa, sendo que 66 aceitaram.

Foi realizada avaliação clínica geral com resposta a entrevista estruturada com questões sócio-demográficas e realização de exame físico direcionado para a queixa apresentada como motivadora do atestado médico.

Projeto de Pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da Irmandade da Santa Casa de São Paulo (Parecer 45977/2012). Artigo baseado na Monografia de



Trabalho 29

Conclusão de Curso de Especialização em Medicina do Trabalho da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

3. RESULTADOS

Observou-se uma predominância de afastamentos entre funcionários do sexo feminino (87,9%), faixa etária 18-25 anos (48,5%) e com até um ano de empresa (50%). A atividade como operador de teleatendimento é exercida há menos de um ano por 40,9% dos participantes. Mais da metade (82%) já haviam se afastado no último ano e adoeceram predominantemente aqueles que exerciam dupla jornada (trabalho-casa – 45,2%). A jornada de trabalho mais frequente era de 6 horas e 20 minutos, com menos da metade relatando realização de hora extra no trabalho (30,3%). Dentre os motivos de adoecimento os mais incidentes foram conjuntivite (30,3%), transtornos osteomusculares (10,6%) e traumas (10,6%). A ausência do diagnóstico foi detectada em 10,6% dos atestados e havia desacordo entre queixa relatada pelo paciente e diagnóstico descrito no atestado em 7,6% dos casos. A terça parte dos trabalhadores (33%) associaram seu adoecimento com o trabalho. As sugestões mais frequentes para melhoria das condições de trabalho foram: melhor controle da temperatura (12,1%), melhora da higiene do posto de trabalho (10,6%) e redução da carga de trabalho (10,6%).

5. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Observamos nesse estudo que o absenteísmo de curto prazo em teleatendimento foi composto pelo afastamento de trabalhadores jovens e do sexo feminino, o que está de acordo com o encontrado na literatura (REIS et al, 2003; SALA et al, 2009; SILVA, PINHEIRO e SAKURAI, 2011).

A ausência do diagnóstico e a incompatibilidade entre queixa/diagnóstico em alguns atestados interferem nas análises epidemiológicas e podem influenciar na definição de políticas de promoção de saúde da empresa.

É recomendado, no anexo II da NR 17, uma vigilância epidemiológica passiva (por demanda espontânea de queixas de trabalhadores) e ativa (por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam coleta de dados referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo), submetidas a uma análise estatística e epidemiológica (MTE, 2007). Agravos psíquicos e osteomusculares foram encontrados no nosso estudo, indicando necessidade de uma análise mais detalhada e permanente para aplicação de medidas preventivas.

Há casos de atestados com diagnósticos do grupamento CID-10 M60 – M79 (transtornos dos tecidos moles) que a luz da legislação previdenciária estabelece nexo técnico epidemiológico previdenciário (NTEP) com a atividade econômica da empresa (CNAE 8.220 - atividades de teleatendimento) (BRASIL, 1999). Tais situações merecem uma melhor investigação para definição de um possível nexo causal.

Avaliações sistemáticas de perfil epidemiológico do adoecimento da população trabalhadora auxiliam no direcionamento de ações de saúde. Também devem ser levados em



Trabalho 29

consideração os fatores externos ao trabalho, além da opinião dos trabalhadores para estabelecer medidas preventivas.

REFERÊNCIAS

ABT - Associação Brasileira de Telesserviços. Disponível em: <http://www.abt.org.br/telemarketing.asp>

BRASIL. Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999. Aprova o Regulamento da Previdência Social, e dá outras providências. Diário Oficial da União. 07 mai 1999.

IDC - International Data Corporation, 2010. Disponível em: http://idclatin.com/news.asp?ctr=bra&year=2010&id_release=1763

MOCELIN, Daniel Gustavo; SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers. Cad. CRH, Salvador, v. 21, n. 53, Aug. 2008.

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego. Legislação. (online). Norma Regulamentadora N°17. Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007. Diário Oficial da União 26 jun 2007.

REIS, Ricardo José dos et al. Fatores relacionados ao absenteísmo por doença em profissionais de enfermagem. Rev. Saúde Pública, São Paulo, v. 37, n. 5, Oct. 2003.

SALA, Arnaldo et al. Licenças médicas entre trabalhadores da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo no ano de 2004. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 25, n. 10, Oct. 2009.

SANCINETTI, Tânia Regina et al. Taxa de absenteísmo da equipe de enfermagem como indicador de gestão de pessoas. Rev. esc. enferm. USP, São Paulo, v. 45, n. 4, Aug. 2011.

SILVA, Luiz Sérgio; PINHEIRO, Tarcísio Márcio Magalhães; SAKURAI, Emília. Perfil do absenteísmo em um banco estatal em Minas Gerais: análise no período de 1998 a 2003. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, 2011.

15° CONGRESSO NACIONAL
ANAMT

SAÚDE INTEGRAL PARA TODOS
OS TRABALHADORES



11 a 17 de maio de 2013
Centro de Convenções Anhembi
São Paulo - SP

www.anamt.org.br/15congresso

Trabalho 29