



As Ciências da Vida Frente ao **Contexto Contemporâneo 2**

**Denise Pereira
(Organizadora)**

**Atena**
Editora
Ano 2019

Denise Pereira
(Organizadora)

As Ciências da Vida Frente ao Contexto Contemporâneo 2

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Lorena Prestes e Geraldo Alves

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

C569 As ciências da vida 2 frente ao contexto contemporâneo [recurso eletrônico] / Organizadora Denise Pereira. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (As Ciências da Vida Frente ao Contexto Contemporâneo; v. 2)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader.

Modo de acesso: World Wide Web.

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-232-6

DOI 10.22533/at.ed.326190304

1. Ciência. 2. Ciências da vida – Pesquisa – Brasil. I. Pereira, Denise. II. Série.

CDD 570.9

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Falar de ciências no contexto contemporâneo, é questionar vários princípios e propostas, é deixar de lado o “paradigma dominante” que é o modelo de ciência do passado, caracterizado pela luta apaixonada contra todas as formas de dogmatismo e autoridade. É observar e analisar a necessidade do homem de uma compreensão mais aprofundada do mundo, bem como a necessidade de precisão para a troca de informações, que acabam levando à elaboração de sistemas mais estruturados de organização dos diversos tipos de conhecimentos.

Aqui se observa a ciência da vida como forma de conhecimento que é compreendida num sentido mais específico, com aprimoramento do estudo acadêmico, refletido a teoria e prática das áreas da saúde em geral.

Neste compilado de conhecimentos, foram realizados e definidos de maneiras diferentes pelos diversos autores que se lançam a tarefa de refletir sobre a “As ciências da Vida frente ao Contexto Contemporâneo”, algumas definições são bastante semelhantes, outras levantam algumas diferenças.

Boa leitura

Denise Pereira

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
PROCESSO DE TERRITORIALIZAÇÃO EM SAÚDE: ESTRATÉGIAS E POSSIBILIDADES	
José Rogécio de Sousa Almeida Ana Gabrielle Freitas da Silveira Ana Renê Farias Baggio Nicola Elayne Cristina Ferreira Xavier Jéssica Oliveira Rodrigues Patrícia Diógenes de Moraes	
DOI 10.22533/at.ed.3261903041	
CAPÍTULO 2	9
SÉRIE HISTÓRICA DA INCIDÊNCIA DE HIV/AIDS NO BRASIL, 2007-2016	
Germana Maria da Silveira Joana Darc Martins Torre Leidy Dayane Paiva de Abreu Ticiane Freire Gomes Raimundo Augusto Martins Torres Maria Lúcia Duarte Pereira	
DOI 10.22533/at.ed.3261903042	
CAPÍTULO 3	19
A INFLUÊNCIA DO ACOMPANHANTE TERAPÊUTICO SOBRE O SUJEITO COM NECESSIDADES ESPECIAIS: UMA ANÁLISE DO FILME “GABY”	
Deldy Moura Pimentel Fabiola Cristina dos Santos Silveira Michelle Sales Belchior	
DOI 10.22533/at.ed.3261903043	
CAPÍTULO 4	27
A EFICÁCIA DA MOBILIZAÇÃO PRECOCE EM PACIENTES HOSPITALIZADOS: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA	
Marcela Myllene Araújo Oliveira Márcia Mõany Araújo Oliveira Francisco Eudes de Souza Júnior Andreson Charles de Freitas Silva	
DOI 10.22533/at.ed.3261903044	
CAPÍTULO 5	38
ALIMENTOS FUNCIONAIS E DIABETES: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA	
Lucas Barbosa Xavier Charliane Benvindo Nobre Ariane Saraiva Nepomuceno Andreson Charles de Freitas Silva	
DOI 10.22533/at.ed.3261903045	

CAPÍTULO 6	43
FREQÜÊNCIA DE DISFUNÇÕES ESTOMATOGNÁTICAS EM LUTADORES DE ARTES MARCIAIS MISTAS: ESTUDO OBSERVACIONAL DESCRITIVO	
Aécio da Silva Celestino	
Renata de Assis Fonseca Santos Brandão	
Rivail Almeida Brandão Filho	
DOI 10.22533/at.ed.3261903046	
CAPÍTULO 7	57
INFLUENZA: O ESTADO DO CEARÁ FRENTE À CAMPANHA NACIONAL DE VACINAÇÃO	
Surama Valena Elarrat Canto	
Ana Débora Assis Moura	
Ana Karine Borges Carneiro	
Ana Vilma Leite Braga	
Tereza Wilma Silva Figueiredo	
Marcelo Gurgel Carlos da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.3261903047	
CAPÍTULO 8	63
HANSENÍASE: UMA REVISÃO PARA O CONTROLE DOS CONTATOS	
Mariana de Freitas Loureiro	
Tássia Ívila Freitas de Almeida	
Rosa Lívia Freitas de Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.3261903048	
CAPÍTULO 9	69
INFÂNCIA, DIAGNÓSTICO E MEDICALIZAÇÃO: REFLEXÕES SOBRE A CRIANÇA NA CONTEMPORANEIDADE	
Iane Pinto de Castro	
Rute Flávia Meneses Mondim Pereira d'Amaral	
DOI 10.22533/at.ed.3261903049	
CAPÍTULO 10	75
LAÇOS DE FAMÍLIA: UMA CONSTRUÇÃO SOBRE A FUNÇÃO PATERNA E OS ENTRELACAMENTOS COM O REAL, O SIMBÓLICO E O IMAGINÁRIO	
Mônica Maria Fonseca de Souza Medeiros	
Grace Troccoli Vitorino	
DOI 10.22533/at.ed.32619030410	
CAPÍTULO 11	95
MORBIDADE EM MULHERES POR CÂNCER COLORRETAL NO ESTADO DO CEARÁ (2002 A 2013)	
Isadora Marques Barbosa	
Diane Sousa Sales	
Nayara Sousa de Mesquita	
Dafne Paiva Rodrigues	
Ana Virginia de Melo Fialho	
Paulo César de Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.32619030411	

CAPÍTULO 12 102

POTENCIAL ANTIBIOFILME DO EXTRATO AQUOSO DE SEMENTES DE *Phalaris canariensis* CONTRA ESPÉCIES DE CANDIDA

Larissa Alves Lopes
João Xavier da Silva Neto
Helen Paula Silva da Costa
Eva Gomes Moraes
Marina Gabrielle Guimarães de Almeida
Lucas Pinheiro Dias
Tiago Deiveson Pereira Lopes
Francisco Bruno Silva Freire
Ana Paula Apolinário da Silva
Luciana Freitas Oliveira
Luiz Francisco Wemmenson Gonçalves Moura
Thiago Fernandes Martins

DOI 10.22533/at.ed.32619030412

CAPÍTULO 13 109

PROTOCOLO RÁPIDO E ECONÔMICO PARA PURIFICAÇÃO DE ANTICORPOS POLICLONAIS IGY ANTI-ZIKV

Mauricio Fraga Van Tilburg
Cícero Matheus Lima Amaral
Ilana Carneiro Lisboa Magalhães
Danielle Ferreira de Oliveira
Rebeca Veras Araújo
Ednardo Rodrigues Freitas
Maria Izabel Florindo Guedes

DOI 10.22533/at.ed.32619030413

CAPÍTULO 14 116

APLICABILIDADE DA TOXINA BOTULÍNICA EM PACIENTES COM ESPASTICIDADE: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

Maria Mariana Almeida de Carvalho
Bruna Pereira Saraiva
Kelliane Tavares Barbosa
Wiliane Maria dos Santos
Luciana de Carvalho Pádua Cardoso

DOI 10.22533/at.ed.32619030414

CAPÍTULO 15 123

EXPRESSÃO DE PROTEÍNAS DO VÍRUS DA HEPATITE C FUSIONADAS A PROTEÍNA SUMO EM SISTEMA PROCARIONTE

Arnaldo Solheiro Bezerra
Cícero Matheus Lima Amaral
Daniel Freire Lima
Bruno Bezerra da Silva
Rosa Amália Fireman Dutra
Maria Izabel Florindo Guedes

DOI 10.22533/at.ed.32619030415

CAPÍTULO 16 128

NOTIFICAÇÕES DOS ACIDENTES DE TRABALHO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

Ires Lopes Custódio
Lívia Lopes Custódio
Ana Carmem Almeida Ribeiro Maranhão
Maria Socorro Pequeno Leite Alves
Érica Rodrigues D' Alencar
Marta Maria Rodrigues Lima
Francisca Elisângela Teixeira Lima

DOI 10.22533/at.ed.32619030416

CAPÍTULO 17 135

A FISIOTERAPIA NA ATENÇÃO A SAÚDE DO TRABALHADOR NO ÂMBITO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

José Rogécio de Sousa Almeida
Jeffeson Hildo Medeiros de Queiroz

DOI 10.22533/at.ed.32619030417

CAPÍTULO 18 143

ANÁLISE CINESIOLÓGICA QUALITATIVA DO MOVIMENTO DOS MEMBROS INFERIORES NA ESQUIVA DA CAPOEIRA

Raimundo Auricelio Vieira
Demétrius Cavalcanti Brandão
Leandro Firmeza Felício
Francisco José Félix Saavedra
Suelen Santos de Moraes
Abraham Lincoln de Paula Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.32619030418

CAPÍTULO 19 150

ANÁLISE CINESIOLÓGICA QUALITATIVA DO MOVIMENTO DOS MEMBROS SUPERIORES NO VOLEIBOL: MANCHETE

Raimundo Auricelio Vieira
Demétrius Cavalcanti Brandão
Leandro Firmeza Felício
Francisco José Félix Saavedra
Suelen Santos de Moraes
Abraham Lincoln de Paula Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.32619030419

CAPÍTULO 20 155

AValiação DO PICO TORQUE EM GRUPO EXTENSOR E FLEXOR DO JOELHO EM ATLETAS DE FUTSAL

Everton Darlisson Leite da Silva
Juliana dos Santos Melo
Nathiara Ellen dos Santos
Hugo Leonardo Sá Machado Diniz
Mario Muniz Amorim
Michelle Rabelo
Cláudia Maria Montenegro
Micheline Freire Alencar Costa
Liana Rocha Praça

CAPÍTULO 21 166

**PERCEPÇÃO E CONHECIMENTO A RESPEITO DA DOR EM OPERADORES DE
TELEMARKETING DURANTE A REALIZAÇÃO DE SUAS ATIVIDADES LABORAIS**

Maria Áurea Catarina Passos Lopes
Ana Caroline Gomes Araújo
Rubens Vitor Barbosa
Weslley Sousa Cavalcante
Antoneide Pereira da Silva
Deisiane Lima dos Santos
Carla Wiviane Rocha
Jane Lane de Oliveira Sandes
Josianne da Silva Barreto Rebouças

DOI 10.22533/at.ed.32619030421

CAPÍTULO 22 177

**VENTILAÇÃO NÃO INVASIVA NO PÓS-OPERATÓRIO DE CIRURGIA
CARDIOPULMONAR E SEU IMPACTO APÓS EXTUBAÇÃO**

Maria Áurea Catarina Passos Lopes
Ana Caroline Gomes Araújo
Weslley Sousa Cavalcante
Eduardo Teixeira Mota Júnior
Rubens Vitor Barbosa
Sabrina Ferreira Ângelo
Sandra Ádilla Menezes Lima
Antoneide Pereira da Silva
Maria Emília Catarina Passos Lopes
Josianne da Silva Barreto Rebouças

DOI 10.22533/at.ed.32619030422

CAPÍTULO 23 189

**A INSERÇÃO DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA NO ÂMBITO DA SAÚDE
COLETIVA**

Leticia Vanderlei Ribeiro
Mariana de Brito Lima
Rosendo Freitas de Amorim

DOI 10.22533/at.ed.32619030423

CAPÍTULO 24 196

**ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM AO PACIENTE COM ANEURISMA DE AORTA
ASCENDENTE: ESTUDO DE CASO**

Monyque da Silva Barreto
Maria Iracema Alves Ribeiro
Maiara Oliveira de Carvalho Barreto Paiva
Iliana Maria de Almeida Araújo
Clícia Karine Almeida Marques Araújo
Virna Fabrízia Alves Mourão

DOI 10.22533/at.ed.32619030424

CAPÍTULO 25	201
CONSIDERAÇÕES ACERCA DO DIAGNÓSTICO PSQUIÁTRICO E DO CUIDADO COM O INDIVÍDUO DIAGNOSTICADO	
Iane Pinto de Castro	
Rute Flávia Meneses Mondim Pereira d'Amaral	
DOI 10.22533/at.ed.32619030425	
CAPÍTULO 26	211
MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO NA ÁREA DA PSICOLOGIA	
Daniela Lúcia Cavalcante Machado	
Normanda Araújo Morais	
DOI 10.22533/at.ed.32619030426	
CAPÍTULO 27	218
UMA REFLEXÃO EPISTEMOLÓGICA ACERCA DO NOVO PARADIGMA DA CIÊNCIA NO CAMPO DA PSICOLOGIA SOCIAL	
Lia Wagner Plutarco	
Mariana Gonçalves Farias	
DOI 10.22533/at.ed.32619030427	
CAPÍTULO 28	225
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE FORNECEDORES DE UM RESTAURANTE COMERCIAL DE FORTALEZA, CEARÁ	
Antônia Gabriela Marques de França	
Ângela Maia dos Santos	
Cristiane Rodrigues Silva Câmara	
DOI 10.22533/at.ed.32619030428	
CAPÍTULO 29	230
DESAFIOS NUTRICIONAIS EM PACIENTES COM MICROCEFALIA: UM ESTUDO TEÓRICO	
Elvia Vittoria Fichera Araújo	
Lara Aparecida Firmino Da Costa	
Larissa Nogueira Barbosa de Sousa	
Gilka Hilário Cajaty	
Carla do Couto Soares Maciel	
DOI 10.22533/at.ed.32619030429	
CAPÍTULO 30	237
EXPERENCIANDO O LÚDICO NA PROMOÇÃO DE UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL	
Juliana Braga Rodrigues de Castro	
Érika César Alves Teixeira	
Fátima Café Ribeiro Dos Santos	
Juliana Soares Rodrigues Pinheiro	
Maria Katielle Oliveira	
Marília Magalhães Cabral	
Maria Raquel da Silva Lima	
Kamilla de Oliveira Pascoal	
Lia Ribeiro de Borba Sanford Fraga	

Jéssica Soares de Oliveira Reis

DOI 10.22533/at.ed.32619030430

SOBRE A ORGANIZADORA.....245

PERCEPÇÃO E CONHECIMENTO A RESPEITO DA DOR EM OPERADORES DE TELEMARKEETING DURANTE A REALIZAÇÃO DE SUAS ATIVIDADES LABORAIS

Maria Áurea Catarina Passos Lopes

Centro Universitário Estácio do Ceará
Fortaleza – Ceará

Ana Caroline Gomes Araújo

Centro Universitário Estácio do Ceará
Fortaleza- Ceará

Rubens Vitor Barbosa

Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza
Fortaleza- Ceará

Wesley Sousa Cavalcante

Universidade Federal do Ceará
Fortaleza- Ceará

Antoneide Pereira da Silva

Faculdade de Tecnologia Intensiva
Fortaleza- Ceará

Deisiane Lima dos Santos

Faculdade Maurício de Nassau
Fortaleza- Ceará

Carla Wiviane Rocha

Faculdade Maurício de Nassau
Fortaleza- Ceará

Jane Lane de Oliveira Sandes

Faculdade Maurício de Nassau
Fortaleza- Ceará

Josianne da Silva Barreto Rebouças

Centro Universitário Estácio do Ceará
Fortaleza – Ceará

telemarketing é um profissional exposto a perturbações vocais e dores corporais oriundas muitas vezes de suas condições laborais. **OBJETIVO:** Analisar a percepção dos operadores de telemarketing de uma central de teleatendimento com relação à dor e sua presença na realização de suas atividades laborais. **MÉTODOS:** Trata-se de um estudo exploratório, transversal com abordagem qualitativa dos dados coletados. Participaram da pesquisa 17 profissionais que exerciam a função de operador de telemarketing em uma empresa de Call Center no município de Fortaleza-CE. Para coleta de dados foi utilizada entrevista do tipo semiestruturada composta por três questões norteadoras que foram aplicadas de forma individualizada. **RESULTADOS:** Das falas dos participantes foram identificadas três categorias: Entendimento dos operadores de telemarketing a respeito da dor; Causas das dores referidas pelos profissionais e Influência da dor na vida e trabalho dos profissionais de Call Center. Os entrevistados relataram a presença de dor em diferentes locais do corpo durante suas atividades. As principais causas de dor descritas pelos entrevistados apresentaram diferentes origens, dentre elas a má postura, realização de movimentos repetitivos, exposição a baixas temperaturas e barulho constante. **CONCLUSÃO:** Verifica-se que os profissionais de telemarketing são

RESUMO: INTRODUÇÃO: O operador de

desprovidos de conhecimento aprofundado sobre a definição da dor. Todavia, eles a associam a fatores patológicos e/ou sinal de alerta para alterações em seu organismo. A percepção da dor teve relação direta com o ambiente profissional. Sendo que as dores relatadas foram relacionadas à rotina desgastante de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Dor. Riscos ocupacionais. Saúde do trabalhador. Serviços de atendimento.

ABSTRACT: INTRODUCTION: The telemarketer is a professional exposed to vocal disorders and bodily pain often arising from his working conditions. **OBJECTIVE:** To analyze the telemarketers' perception of a telemarketing center regarding pain and their presence in the performance of their work activities. **METHODS:** This is an exploratory, cross-sectional study with a qualitative approach of the data collected. Participated in the survey 17 professionals who worked as telemarketer in a Call Center company in the city of Fortaleza-CE. For data collection, a semistructured type interview was used composed of three guiding questions that were applied in an individualized way. **RESULTS:** From the participants' speeches, three categories were identified: Understanding telemarketing operators about pain; Causes of pain referred by professionals and Influence of pain on the life and work of Call Center professionals. The interviewees reported the presence of pain in different places of the body during their activities. The main causes of pain described by the interviewees presented different origins, among them poor posture, repetitive movements, exposure to low temperatures and constant noise. **CONCLUSION:** It is verified that telemarketing professionals are devoid of in-depth knowledge about the definition of pain. However, they associate it with pathological factors and / or warning signal for changes in their body. The perception of pain was directly related to the professional environment. Being that the reported pains were related to the exhausting routine of work. **KEYWORDS:** Pain. Occupational risks. Worker's health. Service services.

1 | INTRODUÇÃO

A partir da mercantilização dos serviços de telecomunicações, das mudanças tecnológicas e organizacionais, vários problemas passaram a ser resolvidos por intermédio da telefonia. O que contribuiu para a expansão do teleatendimento nas empresas e para o crescimento das centrais de telemarketing no mundo, as quais passaram a ser chamadas de Call Centers (CAVAIGNAC, 2011; CASTRO, ALVAREZ, LUZ, 2017).

Os serviços de telemarketing são caracterizados por um agrupamento de atividades que abrangem tecnologia, sistemas de informática, mídias e setores de telecomunicações. Normalmente esses serviços têm como finalidade a interação e a proximidade entre clientes e empresas nas áreas de vendas, cobranças, suporte e atendimento ao cliente (SOUZA, 2018).

Dentre as ocupações que mais apresentam casos de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) e Lesões por Esforços Repetitivos (LER) registrados está a dos operadores de telemarketing. O operador de telemarketing é um profissional de risco para alterações vocais e musculoesqueléticas relacionadas ao trabalho, merecendo atenção especial para suas condições laborais (FADEL et. al., 2013; BALASTEGHIN, MORRONE, SILVA-JUNIOR, 2014).

As condições de trabalho desses profissionais também são caracterizadas por grande rotatividade entre setores e segmentos, desenvolvimento de atividades sob grande pressão do tempo, exigência de grande responsabilidade com falta de controle sobre o processo de trabalho e sobrecarga estática de segmentos corporais (PENA; CARDIM; ARAÚJO, 2011; COSTA; COSTA, 2018). Fatores ocupacionais que influenciam a precipitação e a evolução da dor musculoesquelética em trabalhadores, levando a prejuízos na qualidade de vida do indivíduo (ANDRADE et al., 2015).

O desgaste mental também constitui um inimigo presente nas empresas de Call Center. Um dos principais fatores que afeta a qualidade de vida dos operadores de telemarketing é o trabalho estressante, pois estão sujeitos a uma grande pressão profissional (NEVES, NUNES, 2010).

A capacidade de fala e a intensidade vocal dos operadores de telemarketing são superiores a ocorrências extralaborais. É frequente constatar queixas específicas de voz nesses profissionais, como exaustão ao falar, rouquidão, perda da voz e tosse constante, incluindo falta de ar, dor ao falar e ao deglutir. (ARCE; ARAÚJO, 2017).

A ocorrência de dor nesses profissionais também aumenta as chances de afastamento do trabalho. Tal situação acarreta prejuízos para as empresas e para a sociedade em geral, devido à queda da produtividade associada à diminuição da capacidade laboral e aposentadorias precoces (IZAIAS, 2015; HAEFFNERI et al., 2018).

Assim, compreendendo que o absenteísmo causa impacto tanto no âmbito econômico como social, julgamos oportuno averiguar até que ponto a ocorrência de dores profissionais operadores de telemarketing podem interferir no seu estilo de vida, em sua vida social e comportamental.

Essa pesquisa torna-se relevante devido ao fato de proporcionar benefícios para esses profissionais e também para que sua instituição possa desenvolver uma maior assistência aos seus funcionários.

Dessa forma, o objetivo desse estudo foi analisar a percepção dos operadores de telemarketing de uma central de teleatendimento com relação a dor e sua presença na realização de suas atividades laborais.

2 | MÉTODOS

Tratou-se de um estudo de caráter transversal, exploratório com abordagem

qualitativa, realizado em uma Central de Tele atendimento na cidade de Fortaleza-CE. A coleta de dados foi desenvolvida no período de dezembro de 2014 a agosto de 2015.

Participaram do estudo 17 operadores de telemarketing. A mostra foi definida por cálculo de amostra finita sendo delimitado por critérios de saturação descritiva segundo O'Reilly e Parker (2013). Os procedimentos para constatação de saturação teórica foram realizados segundo Fontanella et al. (2011).

Foram considerados como critérios de inclusão o exercício da função de operador de telemarketing há no mínimo seis meses, possuir idade acima de 18 anos, independente do gênero, da raça ou condição civil e aceitar fazer parte da pesquisa mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Não participaram do estudo os profissionais que estiveram, durante o período de coleta afastados de suas atividades laborais por um período inferior a seis meses.

Para coleta de dados foi utilizada entrevista do tipo semiestruturada com três questões norteadoras que foram aplicadas de forma individualizada:

-Na sua percepção o que é a DOR?

-Na sua concepção qual a causa da existência de suas dores durante o seu trabalho?

-Para você a dor pode interferir de alguma forma em sua vida e/ou em seu trabalho?

As entrevistas foram gravadas, após o consentimento dos participantes. Cada entrevista teve duração média de até 10 minutos. Posteriormente, realizou-se uma transcrição literal das entrevistas para operacionalização da análise. Os dados foram analisados segundo o modelo proposto por Bardin (2006), que consistiu na análise temática das ideias de cada participante.

A pesquisa atendeu aos aspectos éticos e científicos fundamentais exigidos pelas recomendações da Resolução nº 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde envolvendo seres humanos. Levando em consideração os princípios bioéticos de autonomia, sem prejuízo, beneficência e justiça, garantindo aos participantes o anonimato e assegurando o direito de desistirem da pesquisa a qualquer momento (BRASIL, 2012).

Este estudo utilizou-se de códigos para a identificação das respostas dos participantes, preservando assim seu anonimato. Ressalta-se que ambos, instituição e participantes tiveram acesso aos resultados da pesquisa a partir do banco de dados gerado. O estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Estácio do Ceará sendo aprovado com Parecer de nº 1.331.356.

O estudo não apresentou maiores riscos aos participantes, assegurando-lhes que não sofreram danos físicos, não foram intimidados a responder, não sofreram perda de privacidade e nem gasto financeiro. Vale ressaltar que cada participante assinou o TCLE autorizando a sua participação nessa pesquisa.

3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram do estudo 17 operadores de telemarketing. Todos os participantes do estudo realizavam atendimento receptivo. Os seus horários obedeciam a turnos (carga horária) fixos de 6 horas e 20 minutos. Sendo os vinte minutos diários destinados a pausa lanche. A carga horária de trabalho semanal predominante foi de 36 horas, sendo todos contratados por empresa terceirizada. Quanto à forma de contratação todos eram profissionais contratados com vínculo empregatício. Nenhum estagiário ou jovem aprendiz participou do estudo.

Após averiguação dos discursos contidos nas falas dos participantes do estudo, foram elaboradas três categorias de análise que emergiram das suas falas: Entendimento dos operadores de telemarketing a respeito da dor; Causas das dores referidas pelos profissionais; Influência da dor na vida e trabalho dos profissionais de Call Center.

Os resultados foram analisados a partir destas categorias, sendo que as falas dos participantes foram expressas em descrições e opiniões. Foram consideradas as repetições e a distribuição do conteúdo.

3.1 Entendimento dos operadores de telemarketing a respeito da dor

Ao analisar as falas dos participantes do estudo foi possível verificar a presença de informações básicas a respeito da definição da dor. Sendo que alguns participantes relacionaram à definição de dor a presença de doenças, traumas e alterações no organismo:

“Entendo a dor como algo que quer avisar ao nosso corpo que alguma coisa não está bem, como um sinal que tem algo errado. Como um sentimento forte que meche com a cabeça da gente, uma doença, uma coisa quebrada ou uma perda muito forte” (L.A.T.B.)

“A dor pra mim é um sinal de alerta que tem alguma coisa errada no meu corpo. Mas também pode ser por uso demais. Porque quando ouço música alta demais meus ouvidos doem” (D.R.S.)

“Toda vez que tenho dores nas mãos, nas costas ou na garganta, tem algo errado em mim. A dor no meu caso é um sinal de que eu estou doente” (M.C D.L.)

Nota-se, nessa categoria, que os entrevistados possuíam informações básicas a respeito da dor. Essas, por sua vez, foram relatadas sendo relacionadas à experiência dolorosa elencada à ocorrência de alguma doença ou agravo.

A dor é um sintoma universal em Medicina e é atualmente classificada pela Direção Geral de Saúde como quinto sinal vital, sendo um reconhecido problema de saúde pública (GOLDBERG; MCGEE, 2011). Segundo Sousa (2002) a dor é considerada um sinal vital, tão importante quanto os outros e devendo sempre ser avaliada num ambiente clínico, para se empreender um tratamento ou conduta terapêutica. A eficácia

do tratamento e o seu seguimento dependem de uma avaliação e mensuração da dor confiável e válida.

De acordo com Guimarães (2008) a dor está diretamente relacionada à presença de doenças. Achados que corroboram com Guimarães (2008) que afirma que a dor é, antes de tudo, parte integrante do ciclo da vida: gestação, nascimento e morte, responsável por desencadear eventos para a defesa da vida do indivíduo, exercendo função protetora, e perpetuando a espécie humana.

3.2 Causas das dores referidas pelos profissionais

Segundo as falas analisadas dos profissionais participantes do estudo, a dor consiste em um sintoma que pode afetar diferentes estruturas do corpo. E suas atividades laborais podem consistir em fatores de risco para sua ocorrência ou aumento como demonstrado nas falas abaixo:

“Sinto dor diariamente, por conta do tempo que passo sentada em frente ao computador digitando no trabalho” (E.T.R.)

“Toda vez que coloco o head set no ouvido sinto dor, por mais que eu troque de lado. E por conta disso quase não uso os meus fones. (...) sinto dores no punho também, mas acho que é por conta de digitar demais” (L.A.T.B.)

“Às vezes sinto dor de cabeça por conta do estresse e dos gritos dos clientes. Quanto mais tempo passo trabalhando estressada, mais dor eu sinto. Tenho dores quando digito muito ou passo muito tempo sentada também” (D.R.S.)

“Tenho dor quando passo muito tempo sentada. Na mão e na garganta também sinto, às vezes. Quando estou com frio, por conta do ar condicionado, aí que piora mesmo!” (M.C.D.L.)

Os participantes do estudo relataram que a dor consiste em um fator presente em sua rotina de trabalho. A mesma apresenta diferentes causas e pode se intensificar à medida que fatores como estresse ou mesmo má postura estejam presentes em seu dia a dia. Anunciação (2011) afirma que o termo dor tem múltiplos sentidos, todavia, sempre, relaciona a sofrimento. A dor é multidimensional, ou seja, tem muitas causas. Nela encontram-se amalgamadas dimensões diversas, desde a sensitiva, afetiva, neurovegetativa e espiritual.

Guimarães (2008) relata que a dor pode ser caracterizada e classificada de acordo com sua origem e intensidade. Ela também pode ser decorrente de inúmeras causas dentre elas a má postura, movimentos repetitivos, barulho, traumas ou mesmo stress como mencionado pelos entrevistados.

A amostra estudada apresentou características laborais que se reportam a postura sentada o que pode ter relação com a ocorrência de lombalgias. Esses profissionais possuíam carga horária diária superior a seis horas com dois intervalos de dez minutos e um intervalo de 20 minutos. Durante seus atendimentos os mesmos ocupavam seus

postos de atendimento e só levantavam nas pausas para descanso, reuniões, para ir ao banheiro ou para refeições. Seus postos de atendimento eram compostos por um computador, um head set, uma mesa e um cadeira.

De acordo com Fadel et al. (2013) a posição sentada possibilita pouca margem de movimentação, tendo como consequência carga estática sobre certos segmentos corporais, dentre eles a coluna vertebral. Essa sobrecarga aliada a má postura pode acarretar além de problemas posturais, o surgimento de patologias e até mesmo traumas.

Em 2017, a lombalgia (popularmente chamada de dor nas costas) foi a doença que mais afastou brasileiros do trabalho. De acordo com o INSS, foram 83,8 mil casos no ano. É estimado que entre 65% e 90% da população mundial sofrerá pelo menos um episódio dessa dor que gera impactos pessoais, ocupacionais, sociais e econômicos (ANAMT, 2018).

Na análise das falas dos participantes também relataram queixas de dores de garganta evidencia o uso frequente da voz em suas atividades laborais:

“Sinto muita dor de garganta quando estou aqui. Uso a voz para trabalhar e às vezes acabo forçando para não ter que colocar atestado para não levar falta...”
(G.T.S.)

Como afirma Ferreira et al. (2008) operadores de telemarketing enquadram-se na categoria de profissionais da voz, pois a utilizam como principal instrumento de trabalho e, para eles, os problemas vocais significam muito mais do que para pessoas que não necessitam da voz para trabalhar.

Todos os participantes relataram presença de dores durante suas atividades laborais. Todavia apenas um entrevistado mencionou hábitos do seu estilo de vida como causa de suas dores:

“Minhas dores nos braços são por conta dos movimentos e nas costas porque fico muito tempo do meu dia sentado. (...) as dores nas pernas são por causa do meu peso. Sou muito sedentário e estou muito acima do peso. Isso faz com que as dores fiquem mais intensas quando ando. Não consigo passar muito tempo de pé que já começa a doer” (A.K.B.)

O estilo de vida interfere em todo organismo humano, desde do nível celular até sistêmico. O sedentarismo, o etilismo e o tabagismo são fatores de risco que contribuem para a ocorrência de patologias e comorbidades. O surgimento de dores em diferentes partes do corpo além de interferir em um padrão de vida saudável está diretamente relacionado com nosso estilo de vida.

O surgimento de dor também está relacionado à presença de comorbidades ou patologias oriundas do nosso meio. O que nos reporta à importância da necessidade de um ambiente adequado e ergonomicamente planejado para a realização de toda e qualquer atividade laboral.

Pena et al. (2011) que ao entrevistar servidores de um tribunal de Justiça acometidos por LER buscou compreender o surgimento e desenvolvimento dessa condição patológica dentro do ambiente corporativo. Nessa pesquisa foi constatada ausência de equipamentos essenciais, recomendados para o conforto, segurança e o bom desempenho das atividades dos profissionais, tais como: suporte de apoio para os pés, teclado com apoio ergonômico, mousepad ergonômico com apoio de punhos. Recursos estes necessários para o desenvolvimento de atividades laborais seguras e com conforto.

3.3 Influência da dor na vida e trabalho dos profissionais de Call Center

Os participantes do estudo relataram a dor como causa de mudanças de hábitos e de costumes. Sendo um fator diretamente relacionado a suas atividades laborais e a sua rotina. Onde a presença de dor interfere diretamente na qualidade de vida desses profissionais como mencionado pelos entrevistados:

“Quando estou com muita dor no punho não venho trabalhar, porque só piora” (G.T.S.)

“Minhas dores nas costas me atrapalham em casa e o trabalho. Tem dias que nem em levantar consigo direito. Tem dias que nem consigo vir trabalhar” (M.C.D.L.)

“Minha rotina muda totalmente em casa e aqui no trabalho quando estou com dor. Minhas costas pioram quando venho trabalhar e fica mais difícil durante meu período de menstruação” (L.A.T.B.)

A dor foi outro fator clínico presente na realização das atividades laborais dos participantes do estudo. O que demonstra o quanto é desgastante a profissão do operador de telemarketing. Podemos verificar nas falas dos profissionais a existência de consequências e mudanças em suas rotinas ocasionadas pela presença da dor. A dor, por sua vez, mantém relação direta com as taxas de absenteísmo no setor.

Izaias (2015), em seu estudo buscou analisar a implicação da ginástica laboral (GL) na percepção de dor nesse profissional e pode evidenciar que a dor é uma das principais responsáveis por afastar o profissional do exercício de sua função. Nesse mesmo estudo, o autor pode verificar que as empresas buscam a GL como uma forma de minimizar os efeitos deletérios causados pela rotina desgastante do trabalho.

Dados que corroboram com Medeiros et al. (2014), que justifica a necessidade de programas de GL, bem-estar, saúde e qualidade de vida com a finalidade de proporcionar aos colaboradores um ambiente agradável que seja refletido no seu dia a dia, nos ambientes sociais e físicos.

São de extrema importância a implantação de Programas de Qualidade de Vida e Promoção da Saúde dentro do ambiente de trabalho, para proporcionar ao trabalhador maior resistência ao estresse, estabilidade emocional, motivação, eficiência e melhor relacionamento interpessoal. Os programas de ginástica laboral são um bom exemplo

disso. Eles têm como função analisar a postura corporal, e incentivar a um estilo de vida mais saudável (LIMA, 2004; OLIVEIRA, 2007).

Calgaro (2012) menciona que a qualidade de vida (QV) no trabalho é considerada como um fator relevante para a satisfação dos trabalhadores em relação às instituições organizacionais. O que tende a proporcionar um melhor desempenho e efetividade das suas funções, evitando descontentamento e desmotivação.

Para Veras Neto (2014), a duração da jornada de trabalho é um fator importante, uma vez que juntamente com os fatores psicossociais contribuem para o surgimento de LER-DORT. Um desses fatores são as más condições de trabalho, que podem originar distúrbios como ansiedade, medo, ausência de sono, uso abusivo de bebidas alcoólicas e fumo e dores.

A jornada de trabalho também pode interferir na ocorrência de dores, o que reflete diretamente em sua qualidade de vida desses profissionais, como mencionado pelos entrevistados:

“Eu tenho uma vida muito corrida. Saiu correndo da faculdade e venho trabalhar. Passo o trabalho sentado, isso faz com que tenha dor nas costas. Por mais que ajuste as coisas na PA. É muito tempo sentado. Ai quando chego em casa não quero fazer mais nada, só deitar e descansar. As vezes tomo alguma coisa pra passar alguma dor que esteja sentindo.” (A.K.B.)

“Tem dia que não aguento fica seis horas ouvindo cliente no meu ouvido direto. Além de doer meu juízo dói minha cabeça também. Isso me deixa estressada (D.R.S.)

Diferentemente do que ocorre com doenças não ocupacionais, as doenças relacionadas ao trabalho têm implicações legais que atingem a vida dos trabalhadores como afirma Andrade et al. (2015). Por sua vez, Veras Neto (2014) complementa afirmando que a presença de dor nos profissionais com LER-DORT acarreta inúmeras consequências em suas vidas. De acordo com um estudo realizado por Martinez et. al. (2011) o próprio paciente pode alegar ou discriminar a importância da presença da dor em seu cotidiano, com receio deste sinal ser diretamente associado com a presença de LER-DORT.

Neves e Nunes (2010) ao analisar dados e relatos arquivados do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de São Paulo (CEREST-SP) que foram coletados entre os anos de 1995 e 1997 verificou que grande parte das trabalhadoras entrevistadas nesse período negligenciava a presença de dor ao realizar suas tarefas profissionais com receio de serem afastadas do trabalho ou mudar de cargo.

4 | CONCLUSÃO

Verifica-se que os profissionais de telemarketing são desprovidos de conhecimento aprofundado sobre a definição da dor. Todavia, eles a associam a fatores patológicos e/

ou sinal de alerta para alterações em seu organismo. A percepção da dor teve relação direta com o ambiente profissional. Sendo que as dores relatadas foram relacionadas à rotina desgastante de trabalho.

Sugere-se que as empresas deste setor façam um maior investimento em programas de QV à seus profissionais como programas de GL, ergonomia e bem-estar. Assim se faz necessário uma maior atenção por parte das empresas desse setor no sentido de oferecer um ambiente que proporcione maior segurança, conforto e melhor qualidade de vida profissional.

REFERÊNCIAS

ANAMT. Associação Nacional de Medicina no Trabalho. Dor nas costas é o principal motivo de afastamento do trabalho no Brasil. 2018. [Internet]. [Acesso em 2017 Mar 18]. Disponível em: <https://www.anamt.org.br>

ANDRADE, R. D. et al. Qualidade de Vida de Operadores de Telemarketing: Uma Análise com o Whoqol-Bref. **Ciencia&Trabajo**, v.17, n.54, p.177-81, 2015.

ANUNCIAÇÃO, L. R. Perfil da saúde física, alimentar e da qualidade de vida dos operadores de Call Center de uma empresa de Salvador-BA. **Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento**, São Paulo, v.5, n.30, p.400-407, 2011.

ARCE, V. A. R.; ARAÚJO, M. V. R. Precarização do trabalho no teleatendimento e a saúde dos trabalhadores: uma contribuição crítica ao trabalho do fonoaudiólogo. **Distúrb Comum**, São Paulo, v.29, n.3, p.596-604, setembro, 2017.

BALASTEGHIN, F. S. M.; MORRONE, L. C.; SILVA-JUNIOR, J. S. Absenteísmo-doença de curta duração entre operadores de telemarketing. **Rev. Bras. Med. Trab**,v.12, n.1, p.16-20, Set/Nov, 2014.

BARDIN L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Portugal, 70 ed. p.56-57, 2006.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Resolução nº 466/2012 CNS/CNEP, de 12 de dezembro de 2012. Aprovar as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos [Internet]. [Acesso em 2014 Mar 18]. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/web_comissoes/conep/index.html

CALGARO, F. **Análise dos fatores que contribuem para a motivação no trabalho dos servidores técnicos administrativos em educação da unipampa**. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2012.

CASTRO, F. G.; ALVAREZ, M.; LUZ, R. Modo de produção, terceirização e precariedade subjetiva. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2017, vol. 20, n. 1, p.43-54, 2017.

CAVAIGNAC, M. D. Precarização do trabalho e operadores de telemarketing. Fortaleza- CE: Universidade Federal do Ceará-UFC. **Perspectivas**, São Paulo vol. 39, p. 47-74, 2011.

COSTA, H. A.; COSTA, E. S. Trabalho em callcenters em Portugal e no Brasil: A precarização vista pelos operadores. **Tempo Social, revista de sociologia da USP**, v.30, n.1, p.105-27, 2018.

FADEL, G. et. al. LER-DORT em membros superiores: reabilitação. **Acta Fisiatr**, vol. 20, p.83-88, Jun, 2013.

- FERREIRA, L. P. et. al. Assessoria fonoaudiológica: análise de um processo de construção entre o fonoaudiólogo e o teleoperador. **DistúrbComun**, São Paulo, v.20, n.2, p.219-228, Ago, 2008.
- FONTANELLA, B. J. B. et al. Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. **Cad SaúdePública**. v.27, n.2, p.389-94, 2011.
- GOLDBERG, D. S.; MCGEE, S. J. Pain as a global public health priority. **BMC Public Health**, v.1, p.11:770, 2011.
- GUIMARÃES M. A. T. **Revista Brasileira de Prescrição e Fisiologia do Exercício**, São Paulo, v.2, n.7, p.69-80. Janeiro/Fev. 2008.
- HAEFFNERI, R. et al. Absenteísmo por distúrbios musculoesqueléticos em trabalhadores do Brasil: milhares de dias de trabalho perdidos. **RevBrasEpidemiol**, v.21: e180003, 2018.
- IZAIAS, O. R. O. **Ampliação da prática de ginástica laboral na percepção de dor de funcionários de teleatendimento: uma revisão bibliográfica**. Monografia apresentada para obtenção de título de Bacharel em Educação Física. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2015.
- LIMA, F. B. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center**. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Centro de Ciências da Vida. PontifíciaUniversidadeCatólica de Campinas. Campinas, 2004.
- MARTINEZ, J. E.; GRASSI, D. C.; MARQUE, L. G. Análise da aplicabilidade de três instrumentos de avaliação de dor em distintas unidades de atendimento: ambulatório, enfermaria e urgência. **RevBrasReumatol**, v.51, n.4, p.299-308, 2011.
- MEDEIROS, M. L.; NOGUEIRA, M. S.; VILLAR, A.C. Benefícios da aplicação de um programa de ginástica laboral à saúde de trabalhadores. **Revista Faculdade Montes Belos**, vol. 7, n.1, p. 1-15, 2014.
- NEVES, R. F.; NUNES, M. O. Da legitimação a (res)significação: o itinerário terapêutico de trabalhadores com LER/DORT. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.1, n.1, p.211-220, 2010.
- O'REILLY, M.; PARKER, N. Unsatisfactory Saturation: a critical exploration of the notion of saturated sample sizes in qualitative research. **Qual Res**, v.13, n.2, p.190-7, 2013.
- OLIVEIRA, J. R. G. A importância da ginástica laboral na prevenção das doenças ocupacionais. **Revista de Educação Física**, v.139, Dez, 2007.
- PENA, P. G. L.; CARDIM, A.; ARAÚJO, M. P. N. Taylorismo cibernético e lesões por esforços repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia. **Caderno CRH**, v.24, p.131-51, 2011.
- SOUSA F. A. E. F. Dor: o quinto sinal vital. *Rev Latino-am Enfermagem*, vol.10, n.3, p.446-7, maio-junho, 2002.
- SOUZA, C. B. **Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho de profissionais de telemarketing no triângulo mineiro**. 2018. 29 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2018.
- VERAS NETO, W. F. **Análise dos principais fatores de risco à saúde dos servidores do tribunal de justiça da Paraíba**. Monografia apresentada para obtenção do título de Especialista em Planejamento e Gestão Pública. Universidade Estadual da Paraíba. João Pessoa, 2014.

SOBRE A ORGANIZADORA

Denise Pereira - Mestre em Ciências Sociais Aplicadas, Especialista em História, Arte e Cultura, Bacharel em História, pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. Cursando Pós-Graduação Tecnologias Educacionais, Gestão da Comunicação e do Conhecimento. Atualmente Professora/Tutora Ensino a Distância da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) e professora nas Faculdade Integradas dos Campos Gerais (CESCAGE) e Coordenadora de Pós-Graduação.

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-7247-232-6



9 788572 472326