

Benedito Rodrigues da Silva Neto
(Organizador)



**Medicina:
Impactos Científicos e Sociais e
Orientação a Problemas nas
Diversas Áreas de Saúde 2**

Atena
Editora
Ano 2020

Benedito Rodrigues da Silva Neto
(Organizador)



**Medicina:
Impactos Científicos e Sociais e
Orientação a Problemas nas
Diversas Áreas de Saúde 2**

Atena
Editora
Ano 2020

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação: Natália Sandrini de Azevedo

Edição de Arte: Luiza Batista

Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

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

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá

Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima

Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros

Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice

Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Luis Ricardo Fernando da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão

Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste

Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador

Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Fernando José Guedes da Silva Júnior – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto

Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Prof^a Dr^a Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^a Dr^a Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Prof^a Dr^a Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof^a Dr^a Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof^a Dr^a Andrezza Miguel da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof^a Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof^a Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof^a Dr^a Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Prof^a Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Prof^a Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof^a Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof^a Dr^a Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Prof^a Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof^a Ma. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco

Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
 Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
 Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
 Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
 Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
 Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Prof. Me. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
 Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
 Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
 Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
 Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
 Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
 Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
 Prof. Me. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
 Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
 Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
M489	<p>Medicina [recurso eletrônico] : impactos científicos e sociais e orientação a problemas nas diversas áreas de saúde 2 / Organizador Benedito Rodrigues da Silva Neto. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-65-5706-125-1 DOI 10.22533/at.ed.251202406</p> <p>1. Medicina – Pesquisa – Brasil. 2. Saúde – Brasil – Aspectos sociais. I. Silva Neto, Benedito Rodrigues da.</p> <p style="text-align: right;">CDD 610.9</p>
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra “Medicina: Impactos Científicos e Sociais e Orientação a Problemas nas Diversas Áreas de Saúde – Volume 2” que aqui apresentamos trata-se de mais um trabalho dedicado ao valor dos estudos científicos e sua influência na resolução das diversas problemáticas relacionadas à saúde.

O avanço do conhecimento sempre está relacionado com o avanço das tecnologias de pesquisa e novas plataformas de bases de dados acadêmicos, o aumento das pesquisas clínicas e conseqüentemente a disponibilização destes dados favorece o aumento do conhecimento e ao mesmo tempo evidencia a importância de uma comunicação sólida com dados relevantes na área médica. Essa é uma premissa que temos afirmado ao longo das publicações desta área na Atena Editora, evidenciando publicações desenvolvidas em todo o território nacional.

Enfrentamos nos dias atuais um novo contexto complexo de uma pandemia sem precedentes que pode impactar cientificamente e socialmente todo o globo. Não estamos tratando apenas de um problema microbiológico de ordem infecciosa, mas também de danos psicológicos, sociais, e econômicos que irão alterar o curso da humanidade a partir desse ano de 2020, portanto, mais do que nunca novas propostas aplicadas ao estudo da medicina e novas ferramentas serão fundamentais para a comunidade acadêmica cooperar com as políticas públicas no sentido de superar esse delicado momento.

Assim, o e-book “Medicina: Impactos Científicos e Sociais e Orientação a Problemas nas Diversas Áreas de Saúde – Volume 2” tem como principal objetivo oferecer ao leitor uma teoria bem fundamentada desenvolvida pelos diversos professores e acadêmicos de todo o território nacional, maneira concisa e didática. A divulgação científica é fundamental para o desenvolvimento e avanço da pesquisa básica em nosso país, por isso mais uma vez parabenizamos a Atena Editora por oferecer uma plataforma consolidada e confiável para que pesquisadores, docentes e acadêmicos divulguem seus resultados.

Desejo à todos uma excelente leitura!

Benedito Rodrigues da Silva Neto

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A CRIAÇÃO DE VÍNCULO ENTRE PACIENTES INSTITUCIONALIZADOS EM SERVIÇOS DE SAÚDE: POTENCIALIDADES TERAPÊUTICAS	
Ana Flavia Rosa Araújo Lineker Fernandes Dias Ana Flavia Ferreira dos Santos Bruna Carolina Soares Sinhorin Carolina Camargo de Mello Rosa Viviane Pereira Bernardes Luisa Rodrigues de Oliveira Saramago Jessiele Aparecida de Oliveira Marina Soares Silvério Thiago Trajano da Silva Alisson Alves Sousa Tânia Maria da Silva Mendonça	
DOI 10.22533/at.ed.2512024061	
CAPÍTULO 2	14
A INFLUÊNCIA DO PROCESSO INFLAMATÓRIO NAS DOENÇAS MENTAIS: UMA NOVA CONTEXTUALIZAÇÃO	
Adriano Miskulin Nogueira Renata Dellalibera-Joviliano	
DOI 10.22533/at.ed.2512024062	
CAPÍTULO 3	17
ABORDAGENS PEDAGÓGICAS DA SAÚDE MATERNO-INFANTIL: UM ENFOQUE NA REDE CEGONHA	
Leandro Venâncio Brito Mayconn Victor Silva Nogueira Pedro Henrique Acosta Duarte Sullivan Lemes da Silva William Vargas Tenório da Costa Lineker Fernandes Dias Viviane Pereira Bernardes Hellen Cristina Bernardes Carolina Camargo de Mello Rosa José Vicente Carvalho de Oliveira Gabriel Carvalho Garcia Gonçalves Elisa Toffoli Rodrigues	
DOI 10.22533/at.ed.2512024063	
CAPÍTULO 4	29
ANÁLISE DAS ESCOLHAS ALIMENTARES DOS ADOLESCENTES EM RELAÇÃO AO RISCO DE EROÇÃO DENTÁRIA – ESTUDO MULTICÊNTRICO: SUL E NORTE DO BRASIL	
Christiana Almeida Salvador Lima Monique Ferreira e Silva Clarissa Mendes Lobato de Oliveira Alana Kelly Maia Macedo Nobre de Lima	
DOI 10.22533/at.ed.2512024064	
CAPÍTULO 5	44
ANÁLISE DE ATENDIMENTOS DO SAMU REGIONAL PARA ACIDENTES DE TRÂNSITO NA	

CIDADE DE RIBEIRÃO PRETO – SP

Rosemary Aparecida Furlan Daniel
Elvio Antônio Pinotti Neto
Luis Felipe Dias Telles
Carolina Zanchetta Della Marta
Pedro Henrique Argentato Brassarola

DOI 10.22533/at.ed.2512024065

CAPÍTULO 6 54

ANÁLISE DO CUIDADO EM SAÚDE NO CICLO GRAVÍDICO-PUERPERAL: IMPACTOS DAS ATIVIDADES PRÁTICAS NA EDUCAÇÃO MÉDICA

Cláudio Geraldo de Oliveira Filho
Henrique Antônio Alves de Castro
Matheus Santos Lima
Pedro Henrique Silva Sousa
Pedro Vitor Medeiros Mamede
Isabela Costa Machado
Lineker Fernandes Dias
Lara Azevedo Teixeira
Lucas Santos Lima
Lucas de Faria Nozella
Nathássia Rodrigues Guedes
Elisa Toffoli Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.2512024066

CAPÍTULO 7 64

DETECÇÃO PRECOCE E PREVENÇÃO DA AMBLIOPIA EM PRÉ-ESCOLARES DA REDE DE ENSINO MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA-PB

Matheus Dantas Gomes Gonçalves
Germano Glauber de Medeiros Lima

DOI 10.22533/at.ed.2512024067

CAPÍTULO 8 74

FERRAMENTAS DA BIOLOGIA MOLECULAR NO ESTUDO DAS DOENÇAS EMERGENTES E REEMERGENTES COMO A COVID-19

Benedito Rodrigues da Silva Neto

DOI 10.22533/at.ed.2512024068

CAPÍTULO 9 83

FONOAUDIOLOGIA E ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO A PACIENTES COM CÂNCER DE CABEÇA E PESCOÇO EM TRATAMENTO RADIOTERÁPICO

Bárbara Luísa Simonetti
Iasmim Kasprczak
Aline Moraes de Abreu
Danielle Marques de Azevedo
Vera Beatris Martins

DOI 10.22533/at.ed.2512024069

CAPÍTULO 10 88

HEADACHE ASSOCIATED WITH SEXUAL ACTIVITY IN A SPECIALIZED UNIVERSITY HOSPITAL SERVICE: A CASE REPORT

Felipe Henriques Carvalho Soares
Raquel Letícia Tavares Alves

DOI 10.22533/at.ed.25120240610

CAPÍTULO 11 91

IMPACTO OBSERVADO NA POPULAÇÃO DA CIDADE DE ALTAMIRA-PA A RESPEITO DO TEMA AVC

Dalberto Lucianelli Junior
Ivanildo de Siqueira Melo Júnior
André Ribeiro de Holanda
Jeiceane Pelaes de Alencar
Lucas Jefferson Machado Rodrigues
Fernanda Nogueira Valentin

DOI 10.22533/at.ed.25120240611

CAPÍTULO 12 97

IMPACTOS DAS ATIVIDADES PRÁTICAS DE CUIDADO EM SAÚDE MATERNO-INFANTIL NA MEDICINA: POTENCIALIDADES PEDAGÓGICAS

Eustaquio Costa Damasceno Junior
Alencar Pereira dos Santos
Eduardo Fernandes Alves
Pedro Henrique Pereira Maciel
Lineker Fernandes Dias
Cristina David Andrade
Cárita Lopes Macêdo
Ruthiellem Rodrigues Marques
Hugo Fontes Nogueira
Lucas Akira Ito
Ébony Lima dos Santos
Elisa Toffoli Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.25120240612

CAPÍTULO 13 107

METILFENIDATO E SEU USO INDISCRIMINADO POR ESTUDANTES

Iago Gabriel Bernardo Freitas
Vivian Mariano Torres

DOI 10.22533/at.ed.25120240613

CAPÍTULO 14 113

MIGRÂNEA: ASPECTOS GERAIS E NECESSIDADE DE TRATAMENTOS ESPECÍFICOS

Lennara Pereira Mota
Stella Marys Nascimento Lima
Bruna Carolynne Tôrres Müller
Maria Divina dos Santos Borges Farias
Paulo Henrique Alves Figueira
Naine dos Santos Linhares
Leymara de Oliveira Meneses
Evandro Coraiola
Thaynara Rodrigues Neres Vanti
Thayná Ayala de Sousa Marques
Bruno Leonardo de Sousa Figueiredo
Arquimedes Cavalcante Cardoso
Luiza Brenda da Silva Miranda
Christianne Rodrigues de Oliveira
Isadora Lima de Souza
André Luiz de Oliveira Pedroso
Josana de Mello Dantas

DOI 10.22533/at.ed.25120240614

CAPÍTULO 15 121

OSMOFOBIA E ODOR COMO GATILHO DE CRISES DE MIGRÂNEA – UM ESPECTRO DO MESMO SINTOMA?

Aline Vitali da Silva
Valéria Aparecida Bello
Gabriela Batista
Caio Vinicius Ferreira do Nascimento
João Henrique de Oliveira Silva
Laís Yunis Casela
Thais Omar Panovitch
Vitória Karoline Justino dos Santos
Larissa Burkner Cucolotto
Juliana Jordão Vasconcelos de Castilho
Regina Célia Poli Frederico

DOI 10.22533/at.ed.25120240615

CAPÍTULO 16 127

PERSPECTIVAS DE UM ESTUDANTE DE MEDICINA: IMPACTOS SOCIAIS E NA SAÚDE PROMOVIDOS PELO TRABALHO NO SETOR DE TELEATENDIMENTO

Giulia de Assis Queiroz
Lineker Fernandes Dias
Lorrany de Cássia Torres Silva
Mariana Côrtes de Freitas
Raphael Maia Oliveira
Vinicius Moro Gorla
Ricardo José Razera
Carolina Pio Gomes Faria
Rafael Shigueto Lemos Sudo
Lucas Fernandes Gonçalves
Suzanne Pereira Bernardes
Flávia do Bonsucesso Teixeira

DOI 10.22533/at.ed.25120240616

CAPÍTULO 17 139

PROJETO CARAVANA DA SAÚDE E A PROMOÇÃO DA EQUIDADE EM SAÚDE NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

José Carlos Souza
Marcelo Henrique de Mello
Jeferson Moraes Mota

DOI 10.22533/at.ed.25120240617

CAPÍTULO 18 147

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO FONOAUDIOLÓGICA NA SÍNDROME DE MEIGE

Manoel Antonio da Silva Filho
Thais de Lima Pierobon
Jaiana Figueiredo Reis
Reinaldo Celso Moura

DOI 10.22533/at.ed.25120240618

CAPÍTULO 19 156

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E QUALIDADE DE VIDA DOS PORTADORES DE INSUFICIÊNCIA RENAL CRÔNICA EM TRATAMENTO HEMODIALÍTICO EM UM CENTRO DE HEMODIÁLISE

Leandro Dobrachinski
Carla Doralice Alves da Silva
Marilissa Maciel Maineri Dobrachinski

Jamile Carvalho Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.25120240619

CAPÍTULO 20 167

REPRODUÇÃO DE IMAGENS DO PACIENTE, E O NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS ESTUDANTES DE ODONTOLOGIA SOBRE O DIREITO DE IMAGEM

José Ricardo Mariano
Sérgio Charifker Ribeiro Martins
Leandro Lécio de Lima Sousa
Hugo Eduardo de Miranda Peixoto
Alan Lima Carlos
Sheila Mesquita Borges
Ingrid Jorgeanna Paes Landim Lima

DOI 10.22533/at.ed.25120240620

CAPÍTULO 21 176

SISTEMAS DE PROTECCIÓN ANTIGRANÍFUGOS EN MÉXICO Y SUS EFECTOS EN LA SALUD DE LOS SERES VIVOS Y LAS ALTERACIONES AMBIENTALES (Cañones Antigranizo)

Marcial Reyes Cázarez
Tania Paulina Pulido Varela
Félix Aldair Cázarez Yépez

DOI 10.22533/at.ed.25120240621

CAPÍTULO 22 188

TEATRO DE FANTOCHES COMO FERRAMENTA EDUCATIVA PARA PROMOÇÃO E RECUPERAÇÃO DA SAÚDE DE CRIANÇAS

Cezar Nilton Rabelo Lemos Filho
Karen Helen Rodrigues Carneiro
Lemmuel Fagnus Linhares de Aguiar
Jad Gabriele Silva Maia
Heliene Linhares Matos
Maria Lucianny Lima Barbosa
Antônio Miguel Furtado Leitão
Luiz Torres Raposo Neto
Gilberto Santos Cerqueira
João Antonio Leal Miranda
Josaphat Soares Neto

DOI 10.22533/at.ed.25120240622

CAPÍTULO 23 203

TERAPIA NUTRICIONAL NO PACIENTE GRAVE EM CUIDADOS PALIATIVOS

Sara Moreira Anunciação
Márcio Soares de Almeida
Simone Conceição Oliveira Baptista
Mariângela de Souza Ramos
Lucille Andrade Paiva Espinheira
Jeane Souza Silva
Thâmara Oliveira Souza Pesqueira da Cunha

DOI 10.22533/at.ed.25120240623

CAPÍTULO 24 215

VIGILÂNCIA EM SAÚDE AMBIENTAL NO CONTEXTO DOS ACIDENTES POR ANIMAIS PEÇONHENTOS NOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO AMAZONAS

Renato Ferreira de Souza
Rebeca Rosa Teles de Freitas

Adilton Correa Gentil Filho
Jéssica Martins Freire Costa
Larissa Laís de Andrade Silva
Suzana Victoria Carvalho Nunes
Tomi Yano Mallmann
Thaise Farias Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.25120240624

SOBRE O ORGANIZADOR.....	223
ÍNDICE REMISSIVO	224

CAPÍTULO 16

PERSPECTIVAS DE UM ESTUDANTE DE MEDICINA: IMPACTOS SOCIAIS E NA SAÚDE PROMOVIDOS PELO TRABALHO NO SETOR DE TELEATENDIMENTO

Data de aceite: 05/06/2020

Giulia de Assis Queiroz

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/2380565456579366](http://lattes.cnpq.br/2380565456579366)

Lineker Fernandes Dias

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/0651392004462099](http://lattes.cnpq.br/0651392004462099)

Lorrany de Cássia Torres Silva

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/8643372030081928](http://lattes.cnpq.br/8643372030081928)

Mariana Côrtes de Freitas

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/5440195840920256](http://lattes.cnpq.br/5440195840920256)

Raphael Maia Oliveira

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/1717482804046383](http://lattes.cnpq.br/1717482804046383)

Vinicius Moro Gorla

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/7348442174681429](http://lattes.cnpq.br/7348442174681429)

Ricardo José Razera

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/3456159034137483](http://lattes.cnpq.br/3456159034137483)

Carolina Pio Gomes Faria

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/6009581957683360](http://lattes.cnpq.br/6009581957683360)

Rafael Shiguetaro Lemos Sudo

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: [http://lattes.cnpq.
br/7028985214811800](http://lattes.cnpq.br/7028985214811800)

Lucas Fernandes Gonçalves

Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1187237559888642>

Suzanne Pereira Bernardes

Faculdade de Medicina, Instituto Master de Ensino Presidente Antônio Carlos

Araguari – Minas Gerais

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1887252649474218>

Flávia do Bonsucesso Teixeira

Departamento de Saúde Coletiva, Faculdade de Medicina, Universidade Federal de
Uberlândia

Uberlândia – Minas Gerais

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6588767019535064>

RESUMO: O trabalho humano pode ser realizado em diversos ambientes e deve ser dotado de condições que visem promover a saúde do trabalhador. Apesar disso, diversos são os casos de adoecimento do trabalhador, isto, influenciado diretamente pelo ambiente e condições em que este realiza sua atividade laboral. Neste contexto, este artigo trata-se de um relato de experiência sobre o período de trabalho de um estudante de Medicina em uma empresa de teleatendimento durante o seu período de férias letivas. O participante é do sexo masculino e possui 25 anos. O período trabalhado por ele na empresa foi entre Janeiro e Março de 2018. Foram observados, durante o período de vínculo empregatício, aspectos promotores da saúde do trabalhador, como a presença de áreas verdes na empresa. Dentre potenciais promotores de adoecimento, pontua-se: deslocamento para o trabalho, cobranças excessivas e carga horária diária de trabalho. A experiência permitiu ao estudante tomar conhecimento do impacto que o trabalho no setor de teleatendimento causa ao trabalhador, especialmente, no contexto de saúde ambiental e saúde humana.

PALAVRAS-CHAVE: Discente; OIT; Saúde; Teleatendimento e Trabalho.

PERSPECTIVES OF A MEDICINE STUDENT: SOCIAL AND HEALTH IMPACTS PROMOTED BY WORK IN THE TELEMARKETING SECTOR

ABSTRACT: Human work can be carried out in different environments and must be endowed with conditions that aim to promote the health of workers. Despite this, there are several cases of illness of the worker, that is, directly influenced by the environment and conditions in which he performs his work activity. In this context, this article is an experience report about the working period of a medical student in a call center company during his academic vacation period. The participant is male and is 25 years old. The period he worked at the company was between January and March 2018.

During the period of employment, aspects that promote worker health were observed, such as the presence of green areas in the company. Among the potential promoters of illness, the following are highlighted: commuting to work, excessive charges and daily workload. The experience allowed the student to become aware of the impact that works in the telemarketing sector has on the worker, especially in the context of environmental health and human health.

KEYWORDS: Health; ILO; Student; Work; Telemarketing.

1 | INTRODUÇÃO

Em 1999, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) – agência das Nações Unidas – formalizou o conceito de Trabalho Decente, para o qual converge os quatro objetivos estratégicos da OIT: o respeito aos direitos trabalhistas, a promoção do emprego com produtividade e qualidade, a expansão da proteção social e o reforço do diálogo social. Essa definição preconiza condições de trabalho que envolvem liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas, que são pré-requisitos para que a pobreza seja superada, bem como as desigualdades sociais sejam atenuadas e a governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável sejam garantidos (OIT, 1999).

O trabalho pode ser desenvolvido em vários ambientes e quando realizado nas cidades, deve ser analisado sobre a perspectiva desse meio. No meio ambiente urbano, o trabalho estrutura-se como produto histórico de relações sociais e materiais, fruto da relação de produção e degradação do homem com este meio (MERLO e LAPIS, 2007). Ainda no contexto urbano, a saúde ambiental urbana pode ser definida como as consequências à saúde humana, decorrentes da interação do homem com o espaço que ele está inserido, por sua vez, fruto da interação direta deste com fatores físicos e químicos do ambiente (GOUVEIA, 1999).

Nessa perspectiva, no Brasil, conforme a Lei nº 8.080/90 que institui Sistema Único de Saúde (SUS), o conceito de saúde engloba os fatores determinantes e condicionantes da saúde, entre outros, “a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais”. Além disso, salienta que “dizem respeito à saúde as ações que se destinam a garantir às pessoas e à coletividade condições de bem-estar físico, mental e social” (BRASIL, 1990). Nesse sentido, para criar um ambiente de trabalho saudável, uma empresa precisa considerar as vias ou as áreas de influência onde as ações possam melhor ocorrer, bem como os processos mais eficazes pelos quais os empregadores e os trabalhadores possam empreender ações (OMS, 2010).

Tendo em vista a saúde do teleatendente, profissão em crescimento nas

grandes cidades nos últimos anos (OLIVEIRA JR et al., 2006), e que merece destaque, é importante o reconhecimento de fatores estressores presentes, como a padronização dos serviços e variabilidade de demandas do trabalho (MENDES, VIEIRA e MORRONE, 2009), além da percepção de fatores de adoecimento, ambientais e dentro do próprio ambiente da empresa, podendo, assim, construir a identidade individual do trabalhador, com prazer e autorrealização (MENDES, 2007). É necessário o entendimento da importância social do trabalho desenvolvido e compreensão das relações envolvidas para assegurar uma saúde psíquica para os empregados, de modo que deixem de ser conhecidos como atuantes em um “trabalho invisível” (LANCMAN e SZNELWAR, 2004) e possam exercer seu papel da melhor maneira possível.

À luz da teoria supracitada, o seguinte manuscrito objetiva relatar a experiência de trabalho de um estudante de medicina em uma empresa de teleatendimento sob a perspectiva da correlação deste trabalho com a interface saúde, ambiente e trabalho.

2 | METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência, elaborado por discentes do curso de graduação em medicina da Universidade Federal de Uberlândia. A observação foi feita por um dos integrantes do grupo, durante 45 dias, no período de férias acadêmicas, em uma empresa no setor de teleatendimento. Vários aspectos da vivência foram observados, desde o processo seletivo para obtenção da vaga, treinamento, deslocamento do trabalhador até a empresa, condições ambientais no local de trabalho e fatores estressores ou atenuantes propiciados.

A análise da situação vivenciada foi feita por todo o grupo de discentes e trouxe à luz novos elementos para reflexão baseadas nos conceitos de Trabalho Decente proposto pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) integrando conceitos de saúde ambiental e saúde do trabalhador segundo a tríade saúde, ambiente e trabalho que possibilitaram melhor compreensão da vivência. Dentre eles: a necessidade de avaliações contínuas sobre a saúde e segurança trabalhador e eliminação dos fatores de risco e investigações em casos de lesões; monitoramento e medição do desempenho e providências para ação preventiva e corretiva para melhorias na empresa tudo isso de acordo com a Saúde e Segurança do Trabalho (SST).

O presente trabalho traz reflexões ancoradas na literatura sobre todo o processo de trabalho vivenciado pelo observador discente.

Por se tratar de um relato de experiência dotado de caráter pedagógico, a necessidade do parecer de um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) não se faz presente. Para tal, levamos em consideração a Resolução nº 510 de 7 de abril

de 2016 do Conselho Nacional de Saúde que, em seu primeiro artigo, item VIII, estabelece que atividades de cunho exclusivamente educacional, de ensino ou treinamento e que não possuam finalidade de pesquisa científica não possuem a necessidade de serem registradas ou avaliadas pelo CEP (BRASIL, 2016).

3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

O processo seletivo do referido emprego constituía-se em quatro etapas, realizadas em dias diferentes: (1) apresentação das vagas de trabalho e divisão de grupos conforme interesse; (2) entrevista; (3) exames médico e fonoaudiológico e (4) entrega de documentos para contratação. Após o processo seletivo, os selecionados passavam por um período de treinamento, cujo tempo dependia da área em que o funcionário iria trabalhar. Nesse sentido, no decorrer do processo, o observador constatou um grupo de pessoas majoritariamente com perfil jovem, não superior a 25 anos. Apenas três dos candidatos à vaga aparentavam ter mais de 30 anos. Ao recorrer à literatura para entendermos esse perfil e, de acordo com uma pesquisa realizada pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da PUC-SP e pela Associação Brasileira de Telesserviços, entre os anos de 2000 e 2005, o serviço de teleatendimento no Brasil aumentou 235% (OLIVEIRA et al., 2006). Além disso, a maioria dos atendentes possui o 2º grau de escolaridade e o sexo feminino é predominante (OLIVEIRA JUNIOR et al., 2006).

Ao marcar a entrevista para ingresso no serviço de teleatendimento, desde o primeiro dia de comparecimento na empresa, era necessário que o discente embarcasse em dois ônibus para conseguir chegar no trabalho, que iniciava-se às 15h30. No entanto, sua rotina pré-trabalho iniciava-se mais cedo, por volta das 13h, horário em que começava a se arrumar para dirigir-se até a empresa. Todos os dias, às 14h40, pegava o ônibus que ia em direção ao terminal central da cidade, onde pegava outro ônibus para chegar a empresa. Durante o percurso, foi possível observar um grande número de pessoas circulando nos locais citados, inclusive funcionários da empresa. Especificamente no último terminal, ao passar pela área central da cidade, foi possível observar também um grande número de anúncios, propagandas, *outdoors* e pessoas trabalhando com a divulgação de produtos.

Muitas das pessoas que trabalhavam na área central da cidade, faziam uso de caixas de som para divulgar produtos de lojas. Durante o percurso, alguns indivíduos entravam no ônibus para vender mercadorias, incluindo: CDs, balas, carteiras e similares, bem como, pedir ajuda em dinheiro. Ainda durante o caminho para a empresa, fora escutado um grande número de carros transitando, músicas provenientes de caixas de som, buzinas, além de pessoas conversando. Atualmente, a poluição sonora é um dos problemas ambientais com maior repercussão nas

sociedades, ficando atrás somente da poluição do ar e da água (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2003). Investimentos a favor de diminuir a poluição sonora, aumentada pelo grande número de casas e prédios existentes nas cidades que contêm os ruídos, trazem benefícios às empresas e seus trabalhadores, por aumentarem a energia física e mental, melhorando o humor e a criatividade e deixarem o espaço de trabalho mais confortável (SOUZA, 1992).

Ao passar pela área central da cidade, o observador discente pôde observar também, além dos aspectos citados, vários veículos emitindo quantidades consideráveis de gases provenientes da queima de combustíveis. Em algumas ruas, mais próximas do hipercentro, foi percebido também, pelo discente, cheiro característico da queima de combustíveis fósseis. No Brasil, foi-se evidenciado por Pandya et.al., (2002) que a poluição do ar é responsável por doenças no sistema respiratório, ainda que em pouca quantidade (MARTINS et. al., 2002).

Trabalhando neste local, o estudante foi advertido acerca de várias condutas. Dentre elas, os alertas feitos pelos supervisores sobre a proibição da falta. Era falado que existem doenças que permitem o trabalho e, nessas circunstâncias, os empregados deveriam ir, sob pena de demissão. Além disso, os avisos também tinham como temática, qualidade do serviço, resultados positivos, cumprimento de metas e as regras da empresa sobre o local de trabalho. Acresce que o observador discente constatou que era frequentemente reforçada a manutenção do padrão de atendimento e que conversas e distrações eram reprimidas pelos supervisores, os quais alegavam a necessidade de se manter o foco no trabalho.

Segundo pesquisa realizada por Dias (2011), o sentimento de desrespeito, insegurança, pouca consideração e injustiça dos supervisores para com os teleatendentes é frequente. Os trabalhadores do setor de telemarketing se fazem submissos aos cargos mais elevados para manterem os próprios cargos. Além disso, fator que interfere na realização adequada do trabalho é a presença de trotes, levando o profissional a ter prejuízos de desempenho e desgastes emocionais. Apesar da profissão ser escutar os usuários, os atendentes não são ouvidos pela empresa que trabalham, sem expressar seus incômodos relacionados ao meio de trabalho.

Isso exemplifica a dinâmica “sofrimento-defesa-alienação”, em que o desejo é subtraído e a alienação é induzida, personificados pela organização do trabalho. Destarte, aquilo que outrora poderia ser considerado inaceitável, não o é mais, uma vez que o indivíduo começa a suportar o sofrimento, e não a enfrentá-lo (SIQUEIRA, 2010). Ademais, como o trabalho ocupa um papel central na sociedade, os aborrecimentos advindos do âmbito laboral transcendem para outras esferas da vida (FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

Vale ressaltar, ainda, que a angústia psíquica não concerne apenas ao

adoecimento. A vivência do próprio fracasso pode induzir à descoberta de novas formas de lidar com o trabalho, evidenciando engajamento pessoal. Nesse caso, o trabalho atua como um mediador e um promotor da saúde. O sofrimento patogênico, contudo, ocorre quando se predominam a pressão, a frustração, o medo, a impotência e a repetição. Ele acontece quando o trabalho é desprovido de significado, sendo que o sujeito não se reconhece na sua produção (ZILIOTTO e OLIVEIRA, 2014). De acordo com Dejours (1987), um trabalho que tenha exigências em excesso e reprime a criatividade, a capacidade resolutive e causa mudanças de humor no trabalhador, passa a ser responsável pela geração de sentimentos negativos, como a ansiedade, irritabilidade, desgosto, cansaço em demasia, dentre outros.

O observador da experiência constatou, também, que o local de atendimento tinha uma iluminação inadequada e foi informado que a temperatura do ar condicionado era regulada em 23°C. As posições de atendimento (P.A.) eram pequenas mesas, com divisórias na frente e nas laterais, e eram compostas por um monitor de computador, um teclado, um telefone, um *headset* conectado a esse telefone e uma cadeira ergonômica. As condições de trabalho adequadas constam na legislação NR17, Anexo II, que abrange os riscos físicos e emocionais. Os primeiros são causados por movimentos de digitação repetidos e pelo desconforto do ambiente, resultando em agravos osteomusculares, os quais incluem dores nas articulações dos dedos, joelhos e ombros, formigamento nos membros inferiores, perda de força motora, edemas, fadiga visual, auditiva e labirintite.

Durante o atendimento ao cliente, foi constatado que o entrevistado era exposto a diversos tipos de ruídos, que vinham do próprio fone de ouvido, emitidos pelo cliente e pelo o ambiente que o cercava, como crianças gritando, pessoas conversando ao redor, músicas e televisão com volume alto. Barulhos do ambiente de atendimento, que contava com mais de 200 atendentes, cada um conversando com seus clientes, além dos supervisores, eram ruídos adicionais. Os estrépitos do ambiente de teleatendimento exigiam, em diversos momentos, que o entrevistador colocasse o volume dos fones de ouvido no máximo, para que conseguisse entender o que era dito na ligação. A qualidade das chamadas nem sempre era satisfatória e isso exigia um esforço maior por parte do entrevistador para compreender a solicitação. Segundo Amorin (2011) problemas de ouvido estão entre as principais queixas entre os teleatendentes, além de ansiedade, fadiga, estresse, dorsalgias e problemas de ouvido visual (AMORIM et. al., 2011). Esses fatores adoecedores inerentes ao trabalho em telemarketing se juntam com fatores estressores externos, agravando a situação. Segundo Silveira (2013), a maioria das doenças ocupacionais é constituída de quadros clínicos, cujos fatores causais existentes nos ambientes de trabalho integram-se a outros, extralaborais, desencadeando, agravando ou propiciando o surgimento precoce de uma ou várias formas de adoecimento.

O tempo de trabalho era de 6h30min. Dentre eles, 50 minutos exatos eram destinados a pausas, sendo duas de 10 minutos e uma de 30 minutos. O descanso de 30 minutos era utilizado pelo discente para jantar no refeitório, que se encontrava nas dependências da empresa. Esse era o tempo destinado a esquentar a comida no micro-ondas, alimentar-se, lavar os pertences, escovar os dentes, ir ao banheiro e voltar para a rotina de atendimento. Uma equipe de funcionários da empresa escolhia quando cada um dos outros funcionários deveria retirar as pausas, que sempre deveriam ser seguidas à risca, sob pena de não cumprimento de metas. Durante o tempo das pausas, os trabalhadores do local também podiam circular pelas dependências da empresa e observar os espaços verdes e arborizados, espelhos d'água, música ambiente e vista para a cidade. Nesses locais havia grande concentração de funcionários, que se sentavam em bancos próximos às áreas mais arborizadas. Segundo Londe (2014), áreas verdes inseridas em espaços urbanos promovem integração social entre os indivíduos, funcionando como importante fator de promoção do bem estar entre as pessoas, trazendo, junto com sua implantação, benefícios psíquicos e físicos, bem como, se mostram como importantes fontes de restauração tanto física quanto mental. Ainda nesse sentido, estudo realizado por Van der Berg et al. (2016), em cidades europeias, aponta que os benefícios na saúde mental são proporcionais ao tempo utilizado em áreas verdes.

À luz da literatura, pode-se constatar que as chamadas sem pausas, o ritmo controlado, a necessidade de resolver situações complicadas e variáveis evidenciam o teleatendimento baseado nos eixos tayloristas de trabalho (ABRAHAO e TORRES, 2004). A preocupação com a saúde no trabalho começou a receber atenção a partir do século XIX, com a Revolução Industrial (DEJOURS, 1987), com estudos que apontavam a relação entre o estresse e a insatisfação no trabalho exercido com doenças no físico, mudanças de comportamento, falta de ânimo para as tarefas a serem realizadas, entre outros efeitos (MUCHINSKY, 2004), que ressaltam a presença de alta tecnologia em conjunto com meios de trabalho repetitivos e mecânicos. Isso ratifica o que a socióloga Raquel do Carmo Santos, da Universidade de Campinas (UNICAMP), constatou. Assim, (SANTOS, 2007) os setores de *telemarketing* e *call center* expõem qualidades do modelo taylorista de trabalho, em que há excessiva racionalização e minimização do excesso de rotinas.

Na teoria, o operador de *telemarketing* é resguardado por alguns direitos, como piso salarial, vale refeição, atestado médico, auxílio creche, auxílio funeral, entre outros. Na prática, muitas empresas fazem restrições ao uso do banheiro de forma irregular. Em relação a hora extra, são garantidos um intervalo de 20 minutos e duas pausas de 10 minutos. O intervalo, diferentemente das pausas, não são considerados “tempo trabalhado”, de acordo com o artigo 71 da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). Vale ressaltar que os atendentes que desenvolvem sua atividade profissional

com uso de “*head-phone*” tem direito de um adicional de insalubridade mensal, correspondente a 20% do salário mínimo. Assim, o empregado deve permanecer na empresa por seis horas e vinte minutos. A respeito do pagamento, foi acordado com o estudante, durante a experiência, que receberia um salário mínimo com bonificações em dinheiro, que eram dadas a cada meta atingida e comissão de venda. Contudo, as gratificações integrais eram consideradas de difícil recebimento, devido à complexidade do serviço realizado e ao alto nível de performance cobrado. Outrossim, tinha direito a uma folga semanal, podendo ser escalado para trabalhar também aos domingos. A empresa oferecia também plano odontológico e médico com coparticipação de 50%, direito de adesão ao vale transporte, sendo descontado mensalmente 6% sobre o salário bruto e um cartão ticket alimentação ou refeição com um saldo de 230,00 reais por mês. Incentivos positivos por parte da empresa são necessários pois, segundo Gheno e Berlitz (2011), empresas que oferecem qualidade de vida, pacote de benefícios, remuneração justa e oportunidades de crescimento para os seus funcionários geralmente contam com uma equipe mais comprometida e motivada.

4 | CONCLUSÃO

A experiência profissional no setor de teleatendimento além de permitir ao estudante compreender como fatores ambientais, tanto da cidade quanto no seu ambiente de trabalho, podem contribuir para sua saúde, possibilita também entender o perfil trabalhista dessa área e como a rotina do trabalhador pode resultar em processos de adoecimento.

Após análise do relato com embasamento literário em conjunto com a experiência vivenciada, chega-se à conclusão que existem padrões de cobrança na rotina do profissional de telemarketing que podem promover adoecimento. Além disso, o ambiente laboral e os fatores químicos e físicos que o integram, exercem influência direta na saúde dos trabalhadores de teleatendimento.

À luz da experiência vivenciada, foi possível constatar na empresa analisada padrões já relatados na literatura que podem impactar positivamente e negativamente a saúde mental dos funcionários, como: cobrança por cumprimento de metas, presença de áreas verdes no espaço de trabalho e forma de deslocamento para o trabalho.

Por fim, sugere-se a elaboração de artigos que abordem a temática da interface saúde ambiental, saúde do trabalhador e saúde no setor de teleatendimento. Isto, principalmente, tendo em vista que durante o desenvolvimento do presente manuscrito não foram encontrados artigos que abordassem essa tríade como potencial promotora, tanto de saúde, quanto de adoecimento entre os trabalhadores

deste segmento.

REFERÊNCIAS

ABRAHAO, Júlia Issy; TORRES, Camila Costa. **Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade**. Prod., São Paulo, v. 14, n. 3, p. 67-76, Dec. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300008&lng=en&nrm=iso>.

AMORIM, G. O. *et al.* **Comportamento vocal de teleoperadores pré e pós-jornada de trabalho**. Jornal da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, v. 23, n. 2, p. 170-176, 2011.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº. 510 de 07 de abril de 2016. **Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais**. Diário Oficial da União, 24 de maio 2016; Seção 1, 2016.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.452, de 1 de maio de 1943. **Aprova a consolidação das leis do trabalho**. Lex: coletânea de legislação: edição federal, São Paulo, v. 7, 1943.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Subsídios para construção da Política Nacional de Saúde Ambiental**. Brasília - DF 2007. 56p. : il. (Série B. Textos Básicos de Saúde) Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/subsi_miolo.pdf. Acesso em: 06 mar 2018.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. In: A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. Cortez Editora, 1987.

DIAS, T. T. P. *et al.* **“Vai atender em 20 minutos?”: estratégias de enfrentamento do sofrimento o trabalho de teleatendentes em uma central de denúncia de abuso sexual**. Gestão e sociedade, v. 5, n. 12, p. 195-215, 2011. Disponível em: <https://gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/view/1371>. Acesso em: 06 Mar. 2018.

FIGUEIREDO, A. M. *et al.* **Percepções dos estudantes de medicina da UFOP sobre sua qualidade de vida**. Revista Brasileira de Educação Médica, v. 38, n. 4, p. 435-443, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022014000400004&lng=en&nrm=iso. Acesso em 19 Mai 2018.

FRANÇA, A. C. L; RODRIGUES; A. L. **Stress e Trabalho: Uma Abordagem Psicossomática**. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

GHENO, R.; BERLITZ, J. **Remuneração estratégica e pacote de benefícios: um estudo de caso aplicado ao nível operacional de uma multinacional**. Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria, v. 4, n. 2, p. 268-287, 2011.

GONCALVES, D. V. C. *et al.* **Percepção sobre o Adoecimento entre Estudantes de Cursos da Área da Saúde**. Revista Brasileira de Educação Médica, Rio de Janeiro, v. 39, n. 1, p. 102-111, 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022015000100102&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 20 mai 2018.

GOUVEIA, N. **Saúde e meio ambiente nas cidades: Os desafios da saúde ambiental**. Departamento de Medicina Preventiva, v. 8, n. 1, p. 49-61, São Paulo, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v8n1/05.pdf>. Acesso em: 06 mar. 2018.

LANCMAN, S; SZNELWAR, L. I. **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Editora Fiocruz/Brasília, v. 2, p. 49-106, 2004.

LIMA, R. L. *et al.* **Estresse do Estudante de medicina e rendimento acadêmico.** Revista Brasileira de Educação Médica, v. 40, n. 4 p. 678-684, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbem/v40n4/1981-5271-rbem-40-4-0678.pdf>. Acesso em 07 mar. 2018.

LONDE, P. R. *et al.* **A influência das áreas verdes na qualidade de vida urbana.** Hygeia: Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde, v. 10, n. 18, p. 264, 2014. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/hygeia/article/viewFile/26487/14869>. Acesso em: 07 mar. 2018.

MARTINS, L. C. *et al.* **Relação entre poluição atmosférica e atendimentos por infecção de vias aéreas superiores no município de São Paulo: avaliação do rodízio de veículos.** Revista Brasileira de Epidemiologia, v.4, n.3, p. 220-9, 2001.

MENDES, A. M. *et al.* **Novas formas de organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais.** Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, p. 49-61, 2007.

MENDES, A. M. B; VIEIRA, A. P; MORRONE, C. F. **Prazer, sofrimento e saúde mental no trabalho de teleatendimento.** Revista Eletrônica de Ciência Administrativa, v. 8, n. 2, p. 151-158, 2009.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; LAPIS, Naira Lima. **A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho.** Psicol. Soc., Porto Alegre , v. 19, n. 1, p. 61-68, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000100009&lng=en&nrm=iso>. access on 20 Feb. 2020. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822007000100009>.

MUCHINSKY, P. M. **Psicologia organizacional.** 7. ed. São Paulo (SP): Pioneira Thompson Learning, 2004.

OIT. **Diretrizes sobre Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.** Genebra: Santa Clara Editora, 2005. Disponível em: [file:///C:/Users/marya/Downloads/Diretrizes%20sobre%20Sistemas%20de%20Gest%C3%A3o%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/marya/Downloads/Diretrizes%20sobre%20Sistemas%20de%20Gest%C3%A3o%20(1).pdf). Acesso em: 15 fev. 2020.

OLIVEIRA JR, M. M. *et al.* **Relatório da indústria de call center no Brasil 2005: the global call center industry project.** Gestão & Produção, v. 20, n. 1, p. 192-203, 2006.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO: **Conheça a OIT.** Disponível em: <http://www.ilo.org/brasil/conheca-a-oit/lang--pt/index.htm>. Acesso em: 05 mar. 2018.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Ambientes de trabalho saudáveis: um modelo para ação: para empregadores, trabalhadores, formuladores de política e profissionais.** Brasília: SESI/DN, 2010. Disponível em: http://www.who.int/occupational_health/ambientes_de_trabalho.pdf. Acesso em 06 mar. 2018.

PANDYA, R. J. *et al.* **Diesel exhaust and asthma: hypotheses and molecular mechanism of action.** Environ Health Perspect, v.110, (suppl 1), p.103-12, 2002.

PIMENTEL-SOUZA, F. **Efeitos da poluição sonora no sono e na saúde em geral - ênfase urbana.** Revista Brasileira de Acústica e Vibrações, v. 10, p. 12-22, 1992. Disponível em: <http://www.ufmg.br/lpf/2-1>. Acesso em: 21 de agosto de 2018.

SANTOS, R. C. **Insalubridade do Telemarketing.** Jornal da UNICAMP. Campinas 26 de fevereiro a 4 de março de 2007. Disponível em: http://www.unicamp.br/unicamp/unicamp_hoje/ju/fevereiro2007/ju349pag04.html. Acesso em: 06 mar. 2018.

SILVEIRA, M. A. *et al.* **Inovação para desenvolvimento de organizações sustentáveis :trabalho, fatores psicossociais e ambiente saudável.** Centro de Tecnologia da Informação “Renato Archer”, p.146-194, São Paulo, 2013.

SIQUEIRA, T. M. L. **O TRABALHO ESCRAVO PERDURA NO BRASIL DO SÉCULO XX**. Rev. Trib. Reg., Belo Horizonte, v. 52, n. 82, p.127-147, jul. 2010. Disponível em: https://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev_82/tulio_manoel_leles_siqueira.pdf. Acesso em: 15 fev. 2020.

VAN DEN BERG, M. et al. **Visiting green space is associated with mental health and vitality: A cross-sectional study in four European cities**. Health e place, v. 38, p. 8-15, 2016.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **Résumé D'orientation Des Directives De l'oms Relatives Au Bruit Dans l'environnemental**, 2003. Disponível em URL: <http://www.who.int/homepage/primers>. Acesso em: 15 fev. 2020.

ZILLOTTO, D. M.; OLIVEIRA, B. O. **A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores**. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 14, n. 2, p. 169-179, 2014. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200004. Acesso em: 05 mar. 2018.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acidentes 44, 45, 46, 51, 52, 53, 143, 193, 201, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222
Administração 2, 25, 131, 136, 142, 205
Adolescente 30, 37, 38
Alcoolismo 111
Amazonas 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222
Ambliopia 64, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 73
Anatomia 188, 189
Animais 112, 143, 201, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222
Aprendizagem 12, 21, 22, 26, 27, 55, 57, 60, 61, 62, 98, 101, 110, 175, 189, 190, 194, 202
Assistência 2, 3, 10, 12, 19, 20, 21, 27, 60, 64, 86, 87, 98, 99, 105, 116, 139, 142, 144, 158, 164, 166, 193, 206, 207, 210, 211, 212, 213, 216, 221, 222
Avaliação 31, 43, 55, 58, 70, 71, 72, 86, 87, 95, 137, 142, 150, 163, 193, 194, 205, 209, 213, 214, 219
AVC 91, 92, 93, 94, 95, 96

B

Biologia 74, 77, 78, 79, 80, 223

C

Cefaleia 88, 89, 114, 115, 116, 118, 122, 123, 124
Cheia 215, 216, 220
Citocinas 14, 15
Conhecimento 24, 30, 34, 38, 41, 43, 56, 57, 61, 62, 66, 72, 75, 86, 91, 93, 94, 95, 104, 110, 111, 128, 142, 167, 169, 171, 173, 174, 175, 189, 190, 193, 195, 196, 197, 206, 212
Consentimento 33, 68, 159, 167, 168, 169, 171, 172, 173
Coronavírus 74, 76
COVID-19 74, 75, 76
Cuidados 2, 21, 23, 56, 63, 67, 72, 86, 87, 99, 100, 203, 206, 207, 208, 209, 211, 212, 213, 214

D

Depressão 14, 15, 16, 61, 86, 110, 114, 118, 148, 158
Discente 2, 4, 5, 98, 100, 128, 130, 131, 132, 134, 139
Distonia 147, 149, 155

Doenças 3, 14, 15, 36, 57, 72, 74, 75, 76, 85, 96, 116, 132, 133, 134, 153, 154, 157, 162, 163, 192, 195, 196, 201, 222

E

Educação Médica 4, 5, 12, 18, 22, 26, 27, 28, 54, 55, 56, 57, 62, 136, 137

Efeitos Adversos 84, 86, 107, 109, 111, 209

Enfermagem 11, 12, 13, 83, 84, 86, 87, 102, 105, 112, 113, 114, 156, 161, 165, 166, 168, 193, 201, 202, 203, 206, 212, 213, 214, 223

Enfermagem Oncológica 84

Enxaqueca 114, 116, 117, 118, 119, 122, 123, 124, 125

Erosão Dentária 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 39, 40, 41, 43

Estudantes 3, 4, 12, 18, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 29, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 55, 57, 59, 60, 62, 72, 98, 100, 101, 102, 103, 104, 107, 108, 109, 110, 111, 136, 167, 168, 169, 172, 174, 175

Ética 5, 22, 32, 58, 82, 100, 101, 130, 149, 159, 167, 169, 171, 173, 174, 175

F

Fantoches 188, 189, 190, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201

Fonoaudiologia 83, 84, 85, 86, 87, 136, 147, 149, 155

Fotografia 167

H

Hemodiálise 156, 158, 159, 160, 162, 163, 164, 165

Humanização 2, 3, 4, 9, 11, 12, 18, 19, 27, 99, 105, 207

I

Imagem 5, 67, 109, 139, 141, 142, 145, 164, 165, 167, 169, 170, 171, 173, 174, 175

Inflamação 15, 118

Insuficiência Renal Crônica 156, 157, 158, 159, 160, 163, 164, 165, 166

L

Lúdico 189, 190, 191, 193, 194, 201, 202

M

Meige 147, 148, 149, 153, 154, 155

Metilfenidato 107, 108, 109, 111, 112

Migrânea 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 121, 122, 123

Molecular 74, 75, 77, 78, 79, 80, 81, 137, 223

O

Óbito 45, 55, 59, 60
Odor 121, 122, 123, 124, 125
OIT 128, 129, 130, 137
Oncologia 71, 87, 203
Osmofobia 121, 122, 123, 124, 125

P

Paciente 2, 4, 6, 7, 10, 11, 12, 18, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 32, 38, 56, 59, 60, 61, 67, 73, 83, 84, 86, 93, 103, 104, 106, 114, 118, 125, 144, 147, 150, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 198, 199, 200, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213
Perfil epidemiológico 64, 73
Pesquisa 5, 22, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 59, 63, 68, 74, 78, 80, 91, 92, 94, 101, 105, 107, 109, 116, 130, 131, 132, 149, 158, 159, 160, 161, 163, 167, 169, 189, 190, 191, 192, 193, 218, 219, 221, 223
Problemas 19, 31, 39, 55, 57, 58, 64, 65, 66, 67, 70, 76, 99, 108, 131, 133, 157, 158, 173, 176, 183, 185, 194, 206

R

Radioterapia 83, 84, 85, 86, 87
Rede Cegonha 17, 18, 19, 20, 24, 25, 26, 27, 55, 56, 58, 59, 60, 62, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105
Relações Interpessoais 2, 8
Relato 2, 5, 8, 18, 21, 22, 25, 53, 58, 60, 62, 83, 92, 100, 101, 102, 103, 105, 116, 128, 130, 135, 139, 141, 149, 154, 170, 173
Ribeirão Preto = SP 44

S

SAMU 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 93, 94, 95
Saúde 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 32, 33, 37, 43, 44, 45, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 83, 86, 91, 92, 93, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 108, 111, 112, 113, 114, 116, 127, 128, 129, 130, 131, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 157, 159, 160, 161, 164, 166, 168, 169, 172, 173, 174, 175, 176, 188, 189, 190, 191, 192, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 206, 207, 208, 212, 213, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223
Saúde Materna 18

T

Teleatendimento 127, 128, 130, 131, 133, 134, 135, 137

Terapia 13, 114, 116, 118, 145, 147, 149, 150, 153, 154, 155, 158, 162, 163, 195, 197, 198, 199, 200, 203, 204, 205, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214

Trabalho 14, 18, 27, 32, 42, 44, 51, 58, 61, 63, 73, 78, 84, 101, 102, 109, 110, 117, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 141, 142, 150, 151, 153, 154, 155, 158, 164, 165, 172, 174, 189, 190, 196, 200, 207, 221

Trânsito 44, 45, 46, 51, 52, 53

 **Atena**
Editora

2 0 2 0