



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CAMPUS I - CAMPINA GRANDE**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO FÍSICA**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM BACHARELADO EM EDUCAÇÃO FÍSICA**

**FABRICIO CAETANO DA SILVA**

**CONTRIBUIÇÕES DA GINÁSTICA LABORAL PARA A SAÚDE MENTAL E**  
**FÍSICA DE TRABALHADORES DE TELEMARKETING: REVISÃO**  
**BIBLIOGRÁFICA**

**CAMPINA GRANDE**

**2024**

FABRICIO CAETANO DA SILVA

CONTRIBUIÇÕES DA GINÁSTICA LABORAL PARA A SAÚDE MENTAL E FÍSICA  
DE TRABALHADORES DE TELEMARKETING: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Educação Física da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Educação Física.

**Área de concentração:** Ginástica Laboral para a saúde de trabalhadores de Telemarketing.

Orientadora: Prof.a. DRA. Regiménia M. Braga de Carvalho

CAMPINA GRANDE

2024

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586c Silva, Fabricio Caetano da.  
Contribuições da ginástica laboral para a saúde mental e física de trabalhadores de telemarketing [manuscrito] : revisão bibliográfica / Fabricio Caetano da Silva. - 2024.  
24 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Educação Física) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2024.

"Orientação : Profa. Dra. Regimena Maria Braga de Carvalho, Departamento de Educação Física - CCBS. "

1. Saúde mental. 2. Telemarketing. 3. Ginástica laboral. I.

Título

21. ed. CDD 613.7

FABRICIO CAETANO DA SILVA

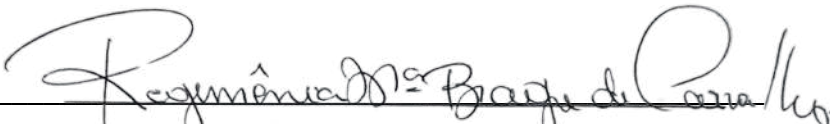
CONTRIBUIÇÕES DA GINÁSTICA LABORAL PARA A SAÚDE MENTAL E FÍSICA  
DE TRABALHADORES DE TELEMARKETING: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao departamento de Educação Física da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Educação Física.

**Área de concentração:** Ginástica Laboral para a saúde de trabalhadores de Telemarketing

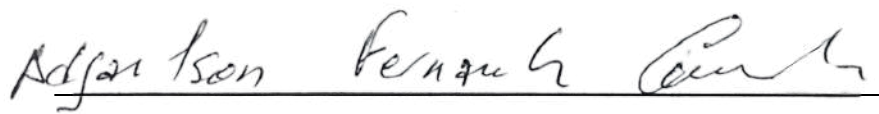
Aprovada em: 21/05/2024.

**BANCA EXAMINADORA**



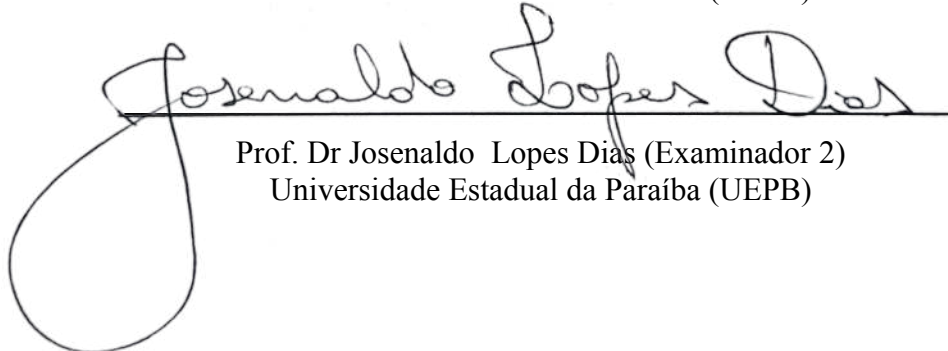
---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Regimênia Maria Braga de Carvalho (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Dr Adjailson Fernandes Coutinho (Examinador 1)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Dr Josenaldo Lopes Dias (Examinador 2)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, meus sinceros agradecimentos à minha família pelo constante apoio, compreensão e incentivo ao longo desta jornada. Seu amor incondicional foi minha fonte de força e inspiração

Gratidão imensurável à minha companheira, Alicia, todo apoio, ajuda, paciência, por transformar um ambiente emocional propício para a realização deste estudo, seu carinho, humildade, este apoio para mim foi como um pilar indestrutível que me manteve erguido

Gostaria de expressar minha sincera gratidão à Prof<sup>ª</sup> Dra Regiménia, cuja paciência, orientação, conhecimento e apoio foram fundamentais para a conclusão deste trabalho.

E também a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para este trabalho, meu mais sincero obrigado. Suas contribuições foram fundamentais para o sucesso deste projeto.

Por fim, expresso minha profunda gratidão a todos os autores cujas obras foram citadas neste trabalho, pois sem o seu conhecimento e pesquisa este estudo não seria possível.

## RESUMO

Indiscutível a importância da saúde mental, destacando-a como um componente crucial do bem-estar geral. A deterioração da saúde mental ao longo do tempo, atribuindo parte desse declínio a fatores como a crescente conectividade digital, que contribui para o isolamento social, outro fator foi a pandemia de COVID-19 (2020) agravou os problemas de saúde mental, introduzindo medo, isolamento e incerteza. Contudo, ressalta-se que, durante crises, a atenção geralmente se concentra na saúde física, relegando as implicações para a saúde mental em segundo plano. O trabalho, que é uma atividade necessária para o sustento e sobrevivência na sociedade, os profissões que lidam com a alta pressão de seu papel, como o atendente de telemarketing que, por sua vez, tendem a ter uma crescente deterioração da saúde mental devido à intensa cobrança por metas, interações frequentemente desgastantes e a falta de apoio social. O estresse acumulado pode levar a problemas emocionais, ansiedade e depressão, não somente complicações mentais, mas também físicas, como distúrbios musculoesqueléticos, má postura etc. Necessário destacar a necessidade de atenção a esses problemas, especialmente no contexto do telemarketing, e a ginástica laboral se sobressai como uma boa estratégia para lidar com essas complicações. Revisões de literatura sustentam a ligação entre exercícios regulares e melhor bem-estar emocional, sono, desempenho ocupacional e saúde mental. A metodologia do estudo incluiu uma revisão bibliográfica sobre ginástica laboral para operadores de telemarketing, explorando níveis de estresse, saúde mental e os efeitos da atividade física. Os objetivos deste estudo abrangem a identificação de pontos negativos para a saúde mental em telemarketing, a apresentação de evidências sobre os benefícios da ginástica laboral e a abertura de espaço para discussões sobre o desgaste mental desses profissionais e os resultados adquiridos a partir dos dados obtidos nas pesquisas revelam um quadro consistente sobre os benefícios da ginástica laboral para os trabalhadores de telemarketing, um impacto positivo na saúde física e mental, uma redução significativa da percepção de dor durante a jornada de trabalho, aumento da disposição para o trabalho e à melhoria da interação social. Além disso, contribui para a prevenção de lesões musculoesqueléticas, como LER, e as Doenças Ocupacionais Relacionadas ao Trabalho (DORT), que são comuns entre os operadores de telemarketing devido ao esforço repetitivo e à falta de ergonomia.

**Palavras-Chave:** saúde mental; telemarketing; ginástica laboral.

## ABSTRACT

The importance of mental health is indisputable, highlighting it as a crucial component of general well-being. The deterioration of mental health over time, attributing part of this decline to factors such as increasing digital connectivity, which contributes to social isolation, another factor was the COVID-19 pandemic (2020) worsened mental health problems, introducing fear, isolation and uncertainty. However, it is noteworthy that, during crises, attention generally focuses on physical health, relegating the implications for mental health to the background. Work, which is a necessary activity for sustenance and survival in society, professions that deal with the high pressure of their role, such as telemarketing agents, who, in turn, tend to have an increasing deterioration in mental health due to intense pressure for goals, frequently exhausting interactions and lack of social support. Accumulated stress can lead to emotional problems, anxiety and depression, not only mental complications, but also physical ones, such as musculoskeletal disorders, poor posture, etc. It is necessary to highlight the need for attention to these problems, especially in the context of telemarketing, and workplace gymnastics stands out as a good strategy for dealing with these complications. Literature reviews support the link between regular exercise and better emotional well-being, sleep, occupational performance, and mental health. The study methodology included a literature review on workplace exercise for telemarketers, exploring stress levels, mental health and the effects of physical activity. The objectives of this study include the identification of negative points for mental health in telemarketing, the presentation of evidence on the benefits of workplace gymnastics and the opening of space for discussions about the mental exhaustion of these professionals and the results acquired from the data obtained in the Research reveals a consistent picture of the benefits of workplace gymnastics for telemarketing workers, a positive impact on physical and mental health, a significant reduction in the perception of pain during the workday, increased willingness to work and improved interaction Social. Furthermore, it contributes to the prevention of injuries musculoskeletal, such as RSI, and Work-Related Occupational Illnesses (WMSDs), which are common among telemarketing operators due to repetitive effort and lack of ergonomics.

**Keywords:** mental health; telemarketing; workplace gymnastics.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>07</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>09</b>
<b>2.1 O cenário da saúde mental no mundo.....</b>	<b>09</b>
<b>2.2 Telemarketing e suas doenças.....</b>	<b>09</b>
<b>2.3 Ginástica laboral (GL).....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 A prática regular de exercícios e a ginástica laboral.....</b>	<b>13</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>16</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>23</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A escolha deste tema baseia-se na relevância e urgência de abordar a questão da saúde mental no ambiente de trabalho, especialmente em setores como o de telemarketing que é um dos ramos de empresas que mais contratam, visto por sua necessidade de mercado, mas também pela grande rotatividade que existe de empregados, devido ao alto índice de demissão voluntária e ao abandono da profissão por partes dos trabalhadores, inclusive, sendo estes em maior número, jovens, que precisam lidar com a vida adulta que acabaram de começar, lidar com a rotina exaustiva, visto que muitos são estudantes universitários, que precisam lidar com estudo, estágio, trabalho, e tal trabalho extremamente desgastante psicologicamente e fisicamente, pois está tudo interligado, estas empresas enfrentam desafios significativos em relação ao bem-estar psicológico de seus colaboradores.

O Ministério da Educação (MEC), Organização dos Estados Interamericanos (OEI) e Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais (Flacso), fizeram a pesquisa “Juventude na escola – por que frequentam?”, e destacaram que apenas 41,3% dos jovens brasileiros se dedicam exclusivamente aos estudos e que o tema afeta fortemente a permanência da juventude na escola. Outros 32,2% conciliam com o trabalho e 10,1% fazem bicos regulares. Entre os que atualmente só estudam, 10,1% já se dedicaram às duas atividades em algum momento da sua trajetória escolar. Esse índice é ainda maior entre os estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA), onde 55% dos estudantes declararam que estudam e trabalham, outros 19,1% já estiveram nessa situação e 12,5% vivem entre a escola e bicos para complementar a renda familiar. Somente 12,1% disseram que nunca precisaram fazer as duas atividades ao mesmo tempo.

Além do que foi dito, muitos centros de telemarketing operam com ritmo intenso, com chamadas consecutivas e curtos intervalos. Isso não permite tempo suficiente para relaxamento e recuperação durante o expediente, contribuindo para o estresse. Em telemarketing é normal estabelecerem metas volumosas e agressivas, seja de venda ou outra situação, e fazem monitoramentos acirrados no desempenho dos atendentes, e toda essa pressão, só aumenta a ansiedade e cansaço mental, etc, devido à intensa cobrança por metas e resultados, a profissão de telemarketing é conhecida como uma das que mais causar problemas de saúde mental entre seus profissionais (Sérgio Roberto de Lucca e outros, 2014).

Ao abordar essas questões, este estudo fará uma revisão bibliográfica sobre a ginástica laboral (GL) em empresas de Telemarketing, pelo fato de que a GL é uma prática da qual pode ser feito durante a jornada de trabalho e essa prática pode melhorar significativamente a

saúde. A partir disso, o objetivo é analisar como a GL pode beneficiar as pessoas que trabalham em telemarketing, melhorando a saúde mental e física dessas pessoas que trabalham nessas empresas, a partir de uma revisão dos estudos realizados sobre o tema. Levantar com isto apresentado, a discussão sobre o desenvolvimento de práticas e políticas que visem melhorar a qualidade de vida e o desempenho dos trabalhadores, promovendo ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos por meio da ginástica laboral.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 O Cenário da Saúde Mental no mundo**

A saúde mental é um componente fundamental do bem-estar global de uma pessoa, envolve o equilíbrio emocional e psicológico, o funcionamento social e a capacidade de lidar com desafios e estresses da vida. Além de que é a capacidade de não só reconhecer, mas expressar e organizar, de forma inteligente, uma variedade de emoções de maneira saudável e equilibrada, enfrentando adversidades e desafios de maneira adaptativa e construtiva.

A diminuição da saúde mental ao longo do tempo é uma preocupação crescente em muitas partes do mundo. Vários fatores contribuem para essa situação, podemos destacar a tecnologia e a sociedade cada vez mais conectada digitalmente, gerando assim um isolamento social, onde vemos o aumento de indivíduos "presos" em telas digitais e as relações interpessoais diminuindo. As relações interpessoais genuínas e apoio social são fundamentais para a saúde mental, e a falta disso pode contribuir para problemas como depressão e ansiedade. Se antes isso vinha causando prejuízos à saúde mental, com a pandemia de COVID-19 agravou os problemas de saúde mental ainda mais em muitas partes do mundo. O medo da doença, o isolamento social, a incerteza econômica e o luto contribuíram para um aumento nas condições de saúde mental. Um incidente como esse da pandemia ocasionou problemas emocionais e sociais que impactaram a sociedade em variados níveis de intensidade e propagação (Ministério da Saúde do Brasil, 2020).

Quanto mais as pessoas perdem saúde mental, mais instáveis se tornam, ansiosas, o estresse vai se acumulando ficam cada vez menos pacientes, explosivas, devido ao fato de que o estresse, nada mais é que uma reação do corpo e emocional quando nos deparamos com eventos que exigem que nos moldemos, e a pandemia impactou negativamente nisso, pois forçou a população a mudança de rotina, isolamento social, preocupação com a saúde, ansiedade, depressão, impacto econômico etc, e em uma pandemia, no geral a atenção dos gestores e profissionais de saúde é principalmente voltada para a saúde física das pessoas e o combate ao agente patogênico. Portanto, as consequências para a saúde mental frequentemente não recebem a devida atenção ou são menosprezadas (Ornell, Schuch, Sordi, & Kessler, 2020).

### **2.2 Telemarketing e suas doenças**

O telemarketing contribuiu muito para o marketing das empresas, no *livro Call Center: estratégia para vencer* (p. 12 e 13), é contextualizado sobre quando criado o

telemarketing até chegar no conceito Call Center, foi um método bem inovador, o primeiro registro do telemarketing veio ocorrer quatro anos após sua criação, em 1880, quando um fabricante de doces começou a vender seus produtos por telefone, formando uma equipe e passaram a contactar clientes, e não demorou muito para abranger além de vendas, cobrança também, etc e esse método ser mais utilizado.

Somente após dezoito anos do início do telemarketing, foi conceituado o modelo Call Center, que segundo Stone Wyman, ampliaria o mix de comunicações de marketing das empresas para atingir clientes, manteria na mente dos consumidores, os produto, necessidades, a marca da empresa e alavancaria as vendas.

Nesse meio de trabalho, um dos cargos mais conhecidos que engloba toda a equipe que trabalha na linha de frente, interagindo diretamente com o público, são os operadores (atendentes), estes são responsáveis por receber ou efetuar chamadas telefônicas, responder a e-mails e realizar tarefas similares. Estes profissionais enfrentam constantemente situações diversas e lida com clientes das mais diversas personalidades e humores naquele momento. Além de que, de forma contínua, são sujeitos a condições de trabalho com níveis significativos de estresse, devido às pressões, às interações com os supervisores e com os colegas de equipe (Sérgio Roberto de Lucca e outros, 2014).

Conseqüentemente, o desgaste mental e o estresse acumulado acabam ou podem acarretar em doenças, como, por exemplo, depressão, ansiedade, etc. Tem-se discutido amplamente a respeito da depressão, particularmente sobre o aumento de casos na sociedade atual e suas implicações nas políticas sociais e de saúde, a depressão é o transtorno mental mais comum na população e trabalhadores (Organização Mundial da Saúde, 2017).

De acordo com isso, entende-se que o cuidado e a atenção ao profissional que está na linha de frente desse meio, deve ser priorizada, visto que, a partir do momento, em que esse indivíduo que está quase ou já está com níveis exorbitantes de estresse e saúde mental ruim, voltar para essa rotina repetitiva, comunicação robotizada, controlando a fala do atendente, uma fala sem emoção, que quando pegam clientes atritados, gera ainda mais atrito, por pensar está falando com um robô sem emoção, etc, além da cobrança excessiva por qualidade e metas altas, fazem esse operador perder seu desempenho, sua empatia para com o cliente em linha, às vezes, até mesmo um afastamento por atestado médico devido a algum problema desencadeado por essa rotina, porque os danos emocionais resultantes deste controle são sentidos por esses indivíduos (Ada Ávila Assunção e outro, 2007).

O Telemarketing, de acordo com a Associação Brasileira de Telemarketing (ABT), é qualquer e toda atividade desenvolvida através de sistemas de temática e de múltiplas mídias,

objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing. O telemarketing é muito popular e atrativo para os jovens, por conta que muitos vem com a possibilidade de trabalhar de casa (Home Office), com uma jornada inferior a de comércio, sendo apenas 6 horas e 20 minutos, que cabe na rotina e dia de estudantes universitários, por exemplo, que precisa conciliar trabalho e faculdade, às vezes até mesmo estágios, além disso, esse ramo não tem exigências de quaisquer experiências prévias, sendo o primeiro emprego de muitos. Muitos trabalham em Empresas de telemarketing, Callcenter, sendo cerca de 1,5 milhões de empregados. 45% são absorvidos nas atividades de serviço de atendimento ao cliente (SAC), 23% em recuperação de crédito, 22% em televendas e 10% em outras atividades (ABT) (Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2014), ou seja, indiscutível que empresas de telemarketing, são as que mais empregam atualmente no país.

No entanto, apesar destas empresas terem esse título, sendo este, um ponto positivo para economia, percebeu-se em Estudos diversas características adversas no setor de telemarketing que contribuem para a alta rotatividade e o aumento de afastamentos dos atendentes. Entre essas características estão a falta de autonomia, índice baixo de resolução por limitações nas ações impostas pelo sistema e diretrizes da empresa ou setor, controle e pressão por metas cada vez mais desafiadoras, fatores estes que criam um ambiente de trabalho de estresse extremo. Tais condições impactam negativamente a saúde mental dos trabalhadores, resultando em cenário muitas vezes que leva à demissão voluntária e ao abandono da profissão (Barreto, 2001; Glina & Rocha, 2003; Jackson & Assunção, 2006; Lucca & Campos, 2010; Ramalho, Arruda, Sato, & Hamilton, 2008; Sznelwar, Abrahão, & Mascia, 2003; Venco, 2006 et.al 2014).

Além da saúde mental, exaustão, ansiedade, depressão diversos outros malefícios psicológicos, não podemos esquecer de mencionar os males físicos também, os distúrbios e problemas musculoesqueléticos que estão liderando as doenças laborais quando se trata de problemas de saúde entre os trabalhadores, independentemente do tipo de atividade ou produto que está sendo produzido. Diante desse cenário preocupante apresentado, torna-se imperativo implementar medidas preventivas e corretivas nos ambientes de trabalho para mitigar os distúrbios musculoesqueléticos e seus impactos na saúde dos trabalhadores (Renner, 2005). A análise detalhada das condições ergonômicas, a implementação de pausas ativas durante a jornada laboral e a oferta de atividades físicas e ginásticas laborais para práticas posturais corretas, alongamento e técnicas de relaxamento são algumas das estratégias que podem ser adotadas pelas empresas. Além disso, a conscientização dos funcionários sobre a importância da saúde musculoesquelética e a promoção de uma cultura

organizacional que valorize o bem-estar físico são fundamentais para criar ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis. Essas iniciativas, aliadas a uma abordagem proativa na identificação e tratamento precoce de problemas musculoesqueléticos, podem contribuir significativamente para a redução da incidência dessas doenças laborais e para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores, seja ela física, mental e social. Até porque a atividade física como um todo.

Até porque, ao se movimentar, praticar alguma atividade física, faz com que seja liberado em nossos corpos a endorfina, serotonina, dopamina e ocitocina que são hormônios relacionados a sensações de prazer e felicidade no ser humano, fortes aliadas para melhora de saúde mental e tratamento de doenças do gênero como ansiedade, depressão. Folkins & Sime, (1981), após analisarem os estudos existentes sobre programas de treinamento para o bem-estar mental e a forma física, concluíram que a prática regular de exercícios foi identificada como estando ligada a um maior bem-estar emocional, qualidade do sono e no desempenho físico e, conseqüentemente no trabalho, entre outros benefícios.

### **2.3 Ginástica Laboral (GL)**

Para Bom (2011), a ginástica laboral é uma prática de exercícios físicos realizados no ambiente de trabalho com o objetivo de compensar os efeitos negativos das atividades laborais cotidianas. Ela destaca a importância de introduzir exercícios específicos durante a jornada de trabalho para contrabalançar os movimentos repetitivos, a falta de movimentação e as posturas inadequadas que podem causar desconforto físico aos trabalhadores. Em outras palavras, são práticas de exercícios físicos feitos dentro do ambiente de trabalho em prol de promover saúde e bem estar dos colaboradores.

RODRIGUES (2018) destaca a importância da Ginástica Laboral (GL) como uma estratégia eficaz para prevenir e reduzir casos de Lesão por Esforço Repetitivo (LER), um problema comum em ambientes de trabalho que envolvem movimentos repetitivos e posturas inadequadas. Ao incorporar exercícios específicos de alongamento, relaxamento e fortalecimento muscular na rotina diária dos trabalhadores, a GL visa melhorar a saúde musculoesquelética e prevenir lesões relacionadas ao trabalho.

Além disso, BRUNIERE (2011) ressalta que a prática da GL também contribui para estimular e incentivar a valorização da atividade física entre os colaboradores. Ao promover uma cultura organizacional que valoriza o cuidado com a saúde e o bem-estar dos funcionários, a GL não apenas beneficia a saúde física dos trabalhadores, mas também pode

ter impactos positivos no desempenho profissional, como aumento da produtividade, redução do absenteísmo e melhoria do clima organizacional.

Para atendentes de telemarketing que enfrentam desafios específicos relacionados à saúde física e ao bem-estar devido à natureza de seu trabalho, que frequentemente envolve longas horas na mesma posição, movimentos repetitivos e posturas inadequadas. Nesse contexto, a Ginástica Laboral (GL) surge como uma estratégia importante para promover a saúde e prevenir lesões entre esses profissionais.

Ao incorporar exercícios específicos de alongamento, relaxamento e fortalecimento muscular na rotina diária dos atendentes de telemarketing. Além disso, a prática da GL também promove uma cultura organizacional que valoriza o cuidado com a saúde e o bem-estar dos colaboradores. Ao estimular a atividade física e proporcionar momentos de relaxamento durante a jornada de trabalho, a GL não apenas beneficia a saúde física dos atendentes de telemarketing, mas também pode ter impactos positivos no desempenho profissional, como aumento da produtividade, redução do absenteísmo e melhoria do clima organizacional. Assim, a implementação da Ginástica Laboral pode ser uma estratégia eficaz para promover a saúde e o bem-estar dos atendentes de telemarketing, além de contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo

#### **2.4 A prática regular de exercícios e a Ginástica Laboral como modalidade escolhida**

No entanto, qual é uma das principais atividades que podem aumentar e liberar hormônios de prazer e felicidade no ser humano, como endorfina, serotonina, dopamina e ocitocina, e que é um forte aliado para melhora de saúde mental e tratamento de doenças do gênero como ansiedade, depressão. Folkins & Sime, (1981), após analisarem os estudos existentes sobre programas de treinamento para o bem-estar mental e a forma física, concluíram que a prática regular de exercícios foi identificada como estando ligada a um maior bem-estar emocional, qualidade do sono e no desempenho físico e, conseqüentemente no trabalho, entre outros benefícios.

A Endorfina, citada anteriormente é um hormônio que é liberado no corpo ao se movimentar, é ao se exercitar constantemente, vai aumentando sentimentos como autoconfiança, autoestima, realização, e em resposta a isso, há diminuição de depressão e ansiedade. Indo mais que isso, também há desenvolvimento de todas as capacidades físicas como: resistência, força, velocidade, flexibilidade e composição corporal. (Barbanti, 2003).

Não só a endorfina, mas também, diversos estudos foram desenvolvidos para esclarecer a relação da musculação na estimulação hormonal (Porto, 2006).

De fato, para Guerra et al (1997) tem se demonstrado significativa participação dos hormônios anabólicos, testosterona e o hormônio do crescimento (GH), nas alterações metabólicas proporcionadas pelos exercícios de alta intensidade e curta duração, como os exercícios de musculação. Fortalecendo a ideia de que para pessoas que trabalham em call center, que estão frequentemente submersos em sentimentos negativos, citados anteriormente, o exercício físico, pode proporcionar um equilíbrio e controle emocional, mental e físico também, até porque, a postura sentada, é a mais utilizada em profissões como o telemarketing, com equipamentos que deixam a desejar no que diz respeito a ergonomia, querendo ou não, o estar sentado por horas é um comportamento sedentário, que pode ocasionar no surgimento de doenças associadas às atividades laborais, podendo deixar os trabalhadores com incapacidade temporária ou definitiva. Porém com o tempo certo de descanso, uma boa ergonomia no ambiente de trabalho e com o tempo mínimo de atividade física na semana, pode compensar essa jornada de trabalho, tanto no que diz respeito a aspectos relacionados à saúde psicológica como também física. Conclui-se, que com exercício físico se pode trabalhar então todas as dimensões desse indivíduo, emocional, mental, física e social.

E nisso se insere a Ginástica laboral pois a definição de ginástica laboral conforme Mancilha (2012), destaca-a como um conjunto específico de exercícios direcionados à promoção da saúde dos trabalhadores dentro de uma empresa. Esses exercícios são realizados por meio de sessões de ginástica laboral, que geralmente têm uma duração breve, de 10 a 15 minutos, e são conduzidas no próprio local de trabalho. Uma característica importante é que os funcionários participam dessas sessões utilizando as vestimentas que normalmente utilizam em seu cotidiano de trabalho.

Assim como também descreveu Pressi e Candotti (2005), que afirmaram a GL como uma atividade física educativa, realizada durante o expediente de trabalho, em prol do desenvolvimento físico, mental, afetivo e social do homem.

De acordo com Mancilha (p.204, et.al), existem três tipos mais conhecidos de Ginástica Laboral, que podem ser classificados em: preparatória ou aquecimento, compensatória ou de pausa e a de relaxamento.

A GL pode ser classificada quanto ao seu horário de execução quanto ao objetivo. A primeira classificação divide o expediente do trabalho em três momentos: o preparatório (no começo do expediente), o compensatório (no meio do expediente), e o relaxante (no fim do expediente). A segunda classificação da GL diferencia os objetivos para aplicação em: Ginástica laboral preparatória (prepara o trabalhador para atividades de força, velocidade e resistência), ginástica de compensação (previne as instalações de vícios posturais), ginástica corretiva (estabelece o equilíbrio muscular e articular) e ginástica de conservação ou manutenção (mantém o equilíbrio fisiomorfológico (LEITE E MENDES 2012, p.3).



Vale ressaltar a praticidade e a acessibilidade da ginástica laboral, que pode ser integrada facilmente à rotina de trabalho dos colaboradores, sem a necessidade de investimentos em equipamentos especiais ou alterações significativas na infraestrutura da empresa. Além disso, a brevidade das sessões de exercícios permite que sejam realizadas durante os intervalos ou momentos de pausa ao longo do dia, sem comprometer excessivamente o tempo de trabalho.

Nota-se que, em seu estado psicológico, a Ginástica Laboral reforça a auto-estima do trabalhador; proporciona a conscientização da importância de seu trabalho frente à empresa, busca mudança em sua rotina; melhora a capacidade de concentração no trabalho e reduz os níveis de estresse mental e tensão geral. Enfim, os benefícios sociais são o favorecimento do relacionamento interpessoal, promoção da integração social, favorecimento do sentido de grupo e desenvolvimento do espírito de equipe (Mancilha, p.205, et.al).

Aplicada de forma coletiva no próprio local de trabalho, conforme o horário e função exercida, com objetivo de prevenção de doenças derivadas do trabalho e aumento da qualidade de vida. (LIMA et al.;2004).

Dessa forma, a ginástica laboral se apresenta como uma estratégia viável e eficaz para promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores dentro do ambiente corporativo, contribuindo para a prevenção de lesões, o alívio do estresse e o aumento da qualidade de vida no trabalho. Ao incorporar essas práticas simples e acessíveis, as empresas demonstram seu compromisso com o cuidado e o bem-estar de seus colaboradores, o que pode resultar em benefícios tanto para a saúde dos funcionários quanto para o desempenho organizacional como um todo.

### 3 METODOLOGIA

Este presente estudo fará uma revisão bibliográfica, este tipo de pesquisa, é uma análise crítica e sistemática da literatura existente sobre um determinado tema. Para Cooper (1998), ela é “um processo de pesquisa e síntese de informações relevantes sobre um tópico específico de pesquisa”. De acordo com as ideias de Prodanov e Freitas (2013) esse tipo de pesquisa é elaborar um uma pesquisa a partir de um material já publicado, sendo estes, jornais, revistas, artigos científicos, teses etc. No entanto, sempre confirmando a veracidade das informações e dados obtidos. Este revisão, será feita a partir das pesquisas nas seguintes bases de conhecimento:

- Scielo;
- Repositório Institucional do Centro Universitário (UNDB);
- O Repositório Institucional Unifametro;
- Portal de Revistas (USP);
- Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM);
- Google Acadêmico;
- Pubmed;
- Rice University Fondren Library.

Este estudo se caracteriza como exploratório e qualitativo, visto que é uma investigação inicial que visa compreender os fenômenos complexos e pouco conhecidos.

Segundo Creswell (2013), este tipo de estudo é conduzido “quando um pesquisador quer entender um problema pouco compreendido, identificar variáveis relevantes ou desenvolver questões de pesquisa para estudos adicionais”.

“Esse tipo de estudo se fundamenta na análise do pesquisador sobre o estudo, possibilitando assim a compreensão dos dados por meio de outras obras” (CHUEKE; LIMA, 2012).

A variedade e número de bases utilizadas nesta revisão se dá pelo fato de que não há muitos artigos ou pesquisas sobre o tema proposto, dificultando a apuração de um vasto número de artigos. As palavras chaves e descritores utilizados nesta pesquisa foram:

- Ginástica Laboral;
- Gimnástica Laboral;
- Saúde mental;
- Telemarketing;

- Call Centers;
  - Trabalho.
- Fator de exclusão: Que não abordassem a ginástica laboral no trabalho e que abordasse a ginástica laboral, mas o contexto que ela fosse inserido fugisse muito do foco da pesquisa que é trabalho, mas especificamente telemarketing, artigos que não fossem em português.
  - Fator de inclusão: Que abordassem a ginástica laboral no trabalho de telemarketing, artigos em português.
  - Não foi incluído como fator de exclusão e/ou inclusão ano da publicação, por conta da escassez de artigos sobre o tema.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

**Quadro 1 - Artigos apurados na pesquisa**

AUTOR/ ANO	TÍTULO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	RESULTADOS
RAQUEL GUIMARÃES SOARES; ADA ÁVILA ASSUNÇÃO; FRANCISCO DE PAULA ANTUNES LIMA. 2006	A BAIXA ADESÃO AO PROGRAMA DE GINÁSTICA LABORAL: BUSCANDO ELEMENTOS DO TRABALHO PARA ENTENDER O PROBLEMA	O objetivo deste artigo é apresentar as dificuldades enfrentadas pelo Comitê de Ergonomia de uma empresa do setor público, por ocasião da implantação da GL no serviço de teleatendimento	Esse tipo de estudo parece ser uma pesquisa qualitativa, pois envolve a análise detalhada de um fenômeno específico, neste caso, a implantação da ginástica laboral em uma central de teleatendimento e seus efeitos sobre os trabalhadores. A coleta de dados inclui observação da atividade, entrevistas abertas e aplicação de questionários, visando a compreensão dos fatores que influenciam a adesão ao programa de ginástica laboral. Além disso, os autores discutem as interações entre o ambiente físico e os aspectos sociais e organizacionais do trabalho, oferecendo parâmetros para o planejamento e acompanhamento de programas similares.	Quarenta e seis teleatendentes ocupavam a central de teleatendimento no momento da pesquisa (turnos: manhã, tarde, noite e madrugada). Foi escolhido pela empresa prestadora do serviço o turno da manhã para realização da pesquisa por concentrar o maior número de trabalhadores: 23 atendentes. Embora todos tenham respondido que a ginástica é necessária, e 22 teleatendentes (96%) tenham afirmado acreditar nos benefícios do programa, a maioria (19 – 83%) respondeu não participar das sessões de ginástica.
SULANE PEREIRA DOS SANTOS BRITO ALVES, 2022	ALTERAÇÕES OSTEOMUSCULARES EM OPERADORES DE TELEMARKETING	Identificar as alterações osteomusculares existentes em operadores de Telemarketing decorrentes do esforço repetitivo e analisar possíveis fatores de prevenção.	O presente trabalho trata-se de uma revisão de literatura integrativa com natureza básica, qualitativo, exploratório, descritivo.	Os resultados encontrados foram as alterações comumente recorrentes a Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e Doenças Ocupacionais relacionadas ao Trabalho (DORT) com sintomas empregados aos movimentos repetitivos de ombros, punhos e mãos, ocasionados pelo uso do computador; bem como, lombalgias e cervicalgias decorrentes por sua vez pela falha de ergonomia no trabalho.
DIEGO MARTINS LISBO, 2020.	A PERCEPÇÃO DE TRABALHADORES ACERCA DA GINÁSTICA LABORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	Em resposta ao referido questionamento, o presente estudo teve como objetivos avaliar a percepção de trabalhadores atendentes de uma empresa de telemarketing acerca da ginástica laboral no ambiente de trabalho; traçar o perfil sociodemográfico e clínico desses trabalhadores; verificar como as ações da ginástica laboral são desenvolvidas e seus impactos na saúde dos trabalhadores; e analisar as potencialidades e fragilidades das ações preventivas desenvolvidas	Tratou-se de um estudo de campo transversal e de abordagem quali-quantitativa.	Observou-se que a prática é valorizada pelos participantes, sendo apontada como animante (68%), revigorante (56%) e relaxante (76%), além de estar relacionada à prevenção de patologias, promoção de bem-estar e diminuição do estresse. A maioria dos trabalhadores (72%) referiu dor em alguma região do corpo, assim como 92% dos participantes relataram uma melhora após realização da ginástica laboral
OTAVIANA ROBERTA	A IMPLICAÇÃO DA PRÁTICA DE	O objetivo do estudo foi efetuar uma	Foi seguido o roteiro abaixo pesquisar em livros, revista	O texto destaca que a dor é uma razão importante para o

OLIVEIRA IZAIAS, 2015	GINÁSTICA LABORAL NA PERCEPÇÃO DE DOR DE FUNCIONÁRIOS DE TELEATENDIMENTO : UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	revisão bibliográfica sobre a implicação da prática da Ginástica Laboral na percepção de dor de funcionários de teleatendimento através da análise de artigos, livros e sites que abordam o tema.	científicas e sites por material relevante ao trabalho, leitura das publicações conduzidas de forma seletiva, elaboração de resumos de material coletado, ordenação e análise dos conteúdos, conclusão obtidas a partir da análise das informações extraídas nas diversas fontes de pesquisas	afastamento dos profissionais de suas funções, especialmente no setor de teleatendimento. Ele observa que as mulheres são mais propensas a doenças ocupacionais, com a maioria dos trabalhadores nesse setor na faixa etária de 20 a 30 anos. As empresas de teleatendimento veem na ginástica laboral uma maneira de reduzir os efeitos negativos do trabalho estressante, enquanto os praticantes buscam superar as limitações físicas causadas por doenças ocupacionais. No entanto, apesar do crescimento do setor de teleatendimento, há poucos estudos sobre ginástica laboral e sua relação com a educação física. A diversidade na percepção da dor destaca a necessidade de mais pesquisas para aprimorar a prática da ginástica laboral.
Márcia Colamarco Ferreira Resende, Carolina Miranda Tedeschi, Fernanda Pinto Bethônico, Thiago Torres Machado Martins, 2006	EFEITOS DA GINÁSTICA LABORAL EM FUNCIONÁRIOS DE TELEATENDIMENTO	O objetivo desse estudo foi avaliar os efeitos da GL sobre as queixas dos trabalhadores quando a mesma é aplicada por fisioterapeutas ou por monitores (funcionários)	Para este estudo foram utilizados três instrumentos: Questionário de Topografia e Intensidade da dor; questionário de avaliação da GL junto aos trabalhadores e o de identificação formulado especificamente para este estudo	Foi constatada uma melhora significante na percepção de dor do grupo de funcionários orientados pelo fisioterapeuta ( $p=0,034$ ), além da melhora da disposição para o trabalho, da interação com os colegas e satisfação com a empresa, diminuição do estresse e do cansaço
Klenio Miguel de Carvalho, Maria Victória Sants Silva, Hisabel Pereira de Araújo, 2020.	ANÁLISE DO EFEITO DA GINÁSTICA LABORAL NA QUALIDADE DE VIDA DE FUNCIONÁRIOS DE EMPRESAS DE CALL CENTER	O presente estudo tem como objetivo investigar por meio de uma pesquisa bibliográfica a análise do efeito da ginástica laboral na qualidade de vida de funcionários de empresas de call center	Trata-se de um estudo realizado por meio de pesquisa bibliográfica, constituído de artigos científicos.	Os resultados de todos os estudos foram significativamente positivos. Os trabalhadores tiveram um aumento do rendimento nas atividades diárias no trabalho, como também diminuição do estresse físico e mental, vícios posturais e lesões.
Fabiano Pereira dos Santos, 2022	GINÁSTICA LABORAL NA PREVENÇÃO DE LER E DORT E MANUTENÇÃO DO ESTADO SAUDÁVEL DE COLABORADORES DO TELEMARKETING	O presente estudo tem como objetivo investigar o papel da ginástica laboral para a prevenção de LER E DORT e na manutenção do estado saudável para colaboradores do telemarketing	Através de uma pesquisa de revisão bibliográfica, feita com pesquisas que variam em um intervalo de 8 anos, (2014-2022), utilizando como filtro ao menos uma das palavras-chave do título e por meio de uma análise qualitativa das publicações selecionadas .	Chegou aos seguintes resultados: realmente à prática de ginástica laboral, quando bem elaborada, e respeitando as regiões do corpo mais afetadas, de acordo com o serviço prestado em cada área. Em destaque áreas onde se passa muito tempo sentado e digitando como no caso do telemarketing. Realmente há reduções nas incidências de LER E DORT e melhoram a ergonomia desses trabalhadores e também podem intervir na sua vida fora do ambiente de trabalho,

				onde eles levam esse estilo de vida ativo para suas vidas pessoais
--	--	--	--	--

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2024.

## Quadro 2 - Link dos artigos aprovados e utilizados neste estudo

AUTOR/ANO	TÍTULO	LINK
RAQUEL GUIMARÃES SOARES; ADA ÁVILA ASSUNÇÃO; FRANCISCO DE PAULA ANTUNES LIMA. 2006	A BAIXA ADEÇÃO AO PROGRAMA DE GINÁSTICA LABORAL: BUSCANDO ELEMENTOS DO TRABALHO PARA ENTENDER O PROBLEMA	<a href="https://www.scielo.br/j/rbso/a/DFgsG5wszpTBZmnZxQKBWDs/?format=pdf&amp;lang=pt">https://www.scielo.br/j/rbso/a/DFgsG5wszpTBZmnZxQKBWDs/?format=pdf&amp;lang=pt</a>
SULANE PEREIRA DOS SANTOS BRITO ALVES, 2022	ALTERAÇÕES OSTEOMUSCULARES EM OPERADORES DE TELEMARKETING	<a href="http://repositorio.undb.edu.br/bitstream/areas/909/1/SULANE%20PEREIRA%20DOS%20SANTOS%20BRITO%20ALVES.pdf">http://repositorio.undb.edu.br/bitstream/areas/909/1/SULANE%20PEREIRA%20DOS%20SANTOS%20BRITO%20ALVES.pdf</a>
DIEGO MARTINS LISBO, 2020.	A PERCEÇÃO DE TRABALHADORES ACERCA DA GINÁSTICA LABORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	<a href="https://repositorio.modulo.edu.br/jspui/bitstream/123456789/1726/1/DIEGO%20MARTINS%20LISBOA.pdf">https://repositorio.modulo.edu.br/jspui/bitstream/123456789/1726/1/DIEGO%20MARTINS%20LISBOA.pdf</a>
OTAVIANA ROBERTA OLIVEIRA IZAIAS, 2015	A IMPLICAÇÃO DA PRÁTICA DE GINÁSTICA LABORAL NA PERCEÇÃO DE DOR DE FUNCIONÁRIOS DE TELEATENDIMENTO : UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	<a href="https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/126463/000973063.pdf?sequence=1">https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/126463/000973063.pdf?sequence=1</a>
Márcia Colamarco Ferreira Resende, Carolina Miranda Tedeschi, Fernanda Pinto Bethônico, Thiago Torres Machado Martins, 2006	EFEITOS DA GINÁSTICA LABORAL EM FUNCIONÁRIOS DE TELEATENDIMENTO	<a href="https://www.revistas.usp.br/actafisiatrica/article/view/102772/101054">https://www.revistas.usp.br/actafisiatrica/article/view/102772/101054</a>
Klenio Miguel de Carvalho, Maria Victória Sants Silva, Hisabel Pereira de Araújo, 2020.	ANÁLISE DO EFEITO DA GINÁSTICA LABORAL NA QUALIDADE DE VIDA DE FUNCIONÁRIOS DE EMPRESAS DE CALL CENTER	<a href="https://pdfs.semanticscholar.org/c37b/8d093afc35b149fccdc0cb76233fe6021492.pdf">https://pdfs.semanticscholar.org/c37b/8d093afc35b149fccdc0cb76233fe6021492.pdf</a>
Fabiano Pereira dos Santos, 2022	GINÁSTICA LABORAL NA PREVENÇÃO DE LER E DORT E MANUTENÇÃO DO ESTADO SAUDÁVEL DE COLABORADORES DO TELEMARKETING	<a href="https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/4407/1/TCC%20fabiano%20vers%c3%a3o%20RAG.pdf">https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/4407/1/TCC%20fabiano%20vers%c3%a3o%20RAG.pdf</a>

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2024.

Começando com os autores Raquel, Ada, e Francisco (2006), que apresentaram uma pesquisa de cunho qualitativa sobre a implantação da ginástica laboral em uma central de teleatendimento e seus efeitos sobre os trabalhadores, pela qual obteve os seguintes resultados, que embora todos tenham respondido que a ginástica é necessária, e 22 teleatendentes (96% da amostra) tenham afirmado acreditar nos benefícios do programa, a maioria (19 – 83%) respondeu não participar das sessões de ginástica.

Já a autora Sulane (2022), em seu estudo de revisão de literatura integrativa com natureza básica, qualitativo, exploratório, descritivo, encontrou a partir de seus resultados as alterações comumente recorrentes a Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e Doenças

Ocupacionais relacionadas ao Trabalho (DORT) com sintomas empregados aos movimentos repetitivos de ombros, punhos e mãos, ocasionados pelo uso do computador, bem como, lombalgias e cervicalgias decorrentes por sua vez pela falha de ergonomia no trabalho. Confirmando com este estudo as contribuições positivas da GL.

Diego (2020), na sua pesquisa de estudo de campo transversal e de abordagem quali-quantitativa, identificou que a prática é valorizada pelos participantes, sendo apontada como animante (68%), revigorante (56%) e relaxante (76%), além de estar relacionada à prevenção de patologias, promoção de bem-estar e diminuição do estresse. A maioria dos trabalhadores (72%) referiu dor em alguma região do corpo, assim como 92% dos participantes relataram uma melhora após realização da ginástica laboral. E assim conseguimos visualizar as melhoras significativas em diversos aspectos nos trabalhadores.

Na pesquisa realizada, na forma de revisão bibliográfica sobre a implicação da prática da Ginástica Laboral na percepção de dor de funcionários de teleatendimento, da autora Otaviana (2015), destaca a dor como um dos fatores que favorecem e aumentam o índice de afastamentos dos profissionais, foi observado que as mulheres têm maior predisposição para doenças ocupacionais e que as empresas identificaram a GL como uma maneira de reduzir os efeitos negativos do trabalho estressante, enquanto os praticantes buscam superar as limitações físicas causadas por doenças ocupacionais. Porém aponta a escassez de pesquisas sobre a GL e Educação Física e destaca a necessidade de mais pesquisas sobre o assunto.

Os autores Márcia, Carolina, Fernanda e Thiago (2006), fizeram uma pesquisa para avaliar os efeitos da GL sobre as queixas dos trabalhadores quando a mesma é aplicada por fisioterapeutas ou por monitores (funcionários) e que, a partir dela, foi constatado uma melhora significativa na percepção de dor do grupo de funcionários orientados pelo fisioterapeuta ( $p=0,034$ ), além da melhora da disposição para o trabalho, da interação com os colegas e satisfação com a empresa, diminuição do estresse e do cansaço. Percebe-se nessas pesquisas e nessa, especificamente, o impacto positivo da GL inserida na rotina desse público.

Nesta outra pesquisa dos autores Klenio, Maria Vitoria, Hisabel (2020), também sendo uma pesquisa bibliográfica, percebe-se que todos os estudos tiveram seus resultados positivos, os trabalhadores tiveram um aumento do rendimento nas atividades diárias no trabalho, diminuição do estresse físico e mental, vícios posturais e lesões. Sendo esta pesquisa mais uma que apoia e comprova as contribuições positivas da GL.

E nesta última pesquisa analisada do autor Fabiano (2022), também sendo uma revisão bibliográfica, o autor chegou aos seguintes resultados, à prática de ginástica laboral, quando bem elaborada, e respeitando as regiões do corpo mais afetadas, de acordo com o serviço

prestado em cada área. Em destaque áreas onde se passa muito tempo sentado e digitando como no caso do telemarketing. Realmente há reduções nas incidências de LER E DORT e melhoram a ergonomia desses trabalhadores e também podem intervir na sua vida fora do ambiente de trabalho, onde eles levam esse estilo de vida ativo para suas vidas pessoais.



## 5 CONCLUSÃO

Identificamos a importância da GL como ferramenta para melhorar a qualidade de vida e jornada de trabalho para colaboradores de empresas de Call Center, como por exemplo os resultados da pesquisa de Diego (2020) onde vimos os relatos dos trabalhadores sobre a prática regular da GL e percebeu-se melhoras significativas e redução dos efeitos negativos da jornada de trabalho, principalmente as mentais, como o estresse acumulado, tensão, e no Telemarketing, existe um índice baixo de resolução nas tratativas, controle e pressão por metas cada vez mais desafiadoras, fatores estes que criam um ambiente de trabalho de estresse extremo. Tais condições impactando negativamente a saúde mental dos trabalhadores.

Porém na pesquisa dos autores Klenio, Maria Vitoria, Hisabel (2020), confirmamos que esses pontos que impactam negativamente a saúde mental dos trabalhadores tiveram redução, pois os trabalhadores tiveram um aumento do rendimento nas atividades diárias no trabalho, diminuição do estresse físico e mental, vícios posturais e lesões.

As demais pesquisas analisadas também confirmaram que a GL foi um excelente meio para a intervenção para a manutenção da saúde, qualidade de vida no ambiente de trabalho, prevenção de doenças físicas e psicológicas.

Além disso, também pode-se perceber analisando detalhadamente os resultados obtidos nas pesquisas utilizadas para este estudo que a baixa adesão a GL, está relacionada a questões como a falta de tempo, a falta de compreensão sobre a importância da prática e possíveis constrangimentos no ambiente de trabalho, fora o pouco interesse das empresas de Telemarketing sobre o assunto.

Este estudo, portanto, destacou a importância da implementação da GL na jornada de trabalho, e concluiu seus benefícios e conscientizou sobre os malefícios que existem nesse tipo de trabalho (Telemarketing) para a saúde física e psicológica. Se espera que esse estudo sirva como exemplo para que haja mais pesquisas sobre este assunto, visto o cenário de crescimento dessa modalidade de Telemarketing.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, Jacione Santos; PAIVA, Robson De. A PRÁTICA DA GINÁSTICA LABORAL COMO MEIO DE PREVENÇÃO DE DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES: RELATO DE EXPERIÊNCIA.

BARBANTI, Eliane Jany. A IMPORTÂNCIA DO EXERCÍCIO FÍSICO NO TRATAMENTO DA DEPENDÊNCIA QUÍMICA. Educação Física em Revista INSS: 1983-6643 Vol.6 Nº1 jan/fev/mar/abr - 2012.

CARVALHO, Thiara Nunes; LESSA, Melquíades Rebouças. SEDENTARISMO NO AMBIENTE DE TRABALHO: OS PREJUÍZOS DA POSTURA SENTADA POR LONGOS PERÍODOS. Revista Eletrônica Saber 23 (1), 1-12, 2014.

CORRÊA, Claudia Regina; RODRIGUES, Carlos Manoel Lopes. Depressão e trabalho: revisão da literatura nacional de 2010 e 2014. Negócios em Projeção, volume 8, número 1, ano 2017, Página | 65.

DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara Mendes; DILEMAS NA CONSTRUÇÃO DE ESCALAS TIPO LIKERT: NÚMERO DE ITENS E A DISPOSIÇÃO INFLUENCIAM NOS RESULTADOS?. RGO REVISTA GESTÃO ORGANIZACIONAL | VOL. 6 - EDIÇÃO ESPECIAL - 2013.

DE BRITO, Gabriela Oliveira; STARLING, Letícia Cristina Pereira. A DEPRESSÃO DE PROFISSIONAIS DE TELEMARKETING COMO ACIDENTE DE TRABALHO. RUNA - Repositório Universitário da ANIMA, 2021.

DE LIMA, Fabiana Batistucci; STRESS, QUALIDADE DE VIDA, PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE CALL CENTER. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Centro de Ciências da Vida da PUC-Campinas como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia - 2004.

FARO, André; BAHIANO, Milena de Andrade; NAKANO, Tatiana de Cassia; REIS, Catiele; SILVA, Brenda Fernanda Pereira da; VITTI, Laís Santos. COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. Estud. psicol., Campinas, 37, e200074, 2020.

GLANZNER, Cecília Helena; OLSCHOWSKY, Agnes; PAI, Daiane Dal; TAVARES, Juliana Petri; HOFFMAN, Deisi Angélica. Avaliação de indicadores e vivências de prazer/sofrimento em equipes de saúde da família com o referencial da Psicodinâmica do Trabalho. Rev Gaúcha Enferm. 2017;38(4):e2017-0098.

Jornal Edição do Brasil. Desemprego entre jovens bate recorde histórico, 27 de novembro de 2020 Economia, Principais.

LUCCA, Sérgio Roberto de; ZANATTA, Aline Bedin; RODRIGUES, Marcelo Scarpari; COIMBRA, Igor Benedick; QUEIROZ, Felipe Seixas; CORRÊA, Beatriz. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2014, vol. 17, n. 2, p.290-304 – DOI: 10.11606/issn.1981-0490.v17n2 p 290-304.

MANCINI, Lucas. Call Center: estratégia para vencer. Summus Editorial; p. 12 e 13 2ª edição, 1 janeiro de 2006.

MANCILHA, Rossane Alves. Ginástica Laboral: um Meio de Promover Qualidade de Vida no Trabalho, P 203-205.