

## EDUCAÇÃO EM SAÚDE EM SERVIÇOS DE TELEMARKETING NO CONTEXTO DA SAÚDE DO TRABALHADOR: RELATO DE EXPERIÊNCIA

### HEALTH EDUCATION IN TELEMARKETING SERVICE INSTITUTIONS IN THE CONTEXT OF WORKER HEALTH: AN EXPERIENCE REPORT

Maria Cristina de Moura-Ferreira<sup>1</sup>

Felipe de Oliveira Chaves<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho possui como objetivo relatar a experiência de ações educativas realizadas pelos estudantes em uma instituição de telemarketing durante a disciplina de saúde do trabalhador do quinto período do curso de Graduação em Enfermagem, Bacharelado e Licenciatura, da Universidade Federal de Uberlândia – UFU, Uberlândia – MG. Os temas abordados fazem parte de duas campanhas referentes ao mês em que foram realizadas, o primeiro foi o abril azul e verde que conscientiza sobre o autismo e a saúde e segurança no trabalho, e o segundo foi maio rosa que discorre sobre maternidade e saúde da população feminina. Resultando em uma perspectiva pouco esperançosa acerca do interesse dos trabalhadores em ações com intuito de promoção da saúde. Decorrente de uma engrenagem social que não ensina a cuidar, não permite o cuidado e ainda lucra com o adoecimento. Consideramos que a prática foi produtiva para entendermos a importância de ações educativas e as falhas presentes na sociedade no âmbito da saúde, em especial da saúde ocupacional.

1

**Palavras chaves:** Enfermagem. Educação em Saúde. Promoção da Saúde. Saúde Ocupacional.

**ABSTRACT:** The present study aims to report the experience of educational activities carried out by students in a telemarketing institution during the Occupational Health course of the fifth semester of the Undergraduate Nursing Program, Bachelor's and Teaching Degree, at Federal University of Uberlândia. The themes addressed were part of two awareness campaigns related to the months in which they were conducted. The first was "Blue and Green April," which raises awareness about autism and occupational health and safety, and the second was "Pink May," which discusses motherhood and women's health. The activities resulted in a somewhat pessimistic perspective regarding workers' interest in actions aimed at health promotion. This stems from a social structure that neither teaches self-care nor allows care practices, while also profiting from illness. We consider that the experience was productive in helping us understand the importance of educational actions and the shortcomings present in society in the field of health, especially occupational health.

**Keywords:** Nursing. Health Education. Health Promotion. Occupational Health.

---

<sup>1</sup> Doutora em Enfermagem Fundamental. Docente Titular do Curso de Graduação em Enfermagem Bacharelado / Licenciatura – FAMED – UFU, Universidade Federal de Uberlândia - UFU e Pós - doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Atenção à Saúde - PPGAS - UFTM. Universidade Federal de Uberaba - UFTM, Uberaba - MG.

<sup>2</sup> Graduando do Curso de Graduação em Enfermagem Bacharelado / Licenciatura, FAMED – UFU. Universidade Federal de Uberlândia.

## INTRODUÇÃO

A saúde do trabalhador, campo da saúde coletiva, visa analisar e intervir em condições que resultem em doença ou agravos ao colaborador. Cunhada pela Reforma Sanitária Brasileira em meados de 1970, as práticas de atenção à saúde dos trabalhadores foram responsáveis por ampliar o entendimento sobre o processo de trabalho-saúde no Brasil (GOMEZ C, et al., 2018).

O Ministério da Saúde (MS) define a Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT), como sendo “um conjunto de ações realizadas de forma contínua e sistemática, ao longo do tempo, visando a detecção, conhecimento, pesquisa e análise dos fatores determinantes e condicionantes dos agravos à saúde relacionados aos processos e ambientes de trabalho” (BRASIL, [s.d.]). Dessa maneira, a enfermagem atua em conjunto com a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), seu ambiente de trabalho, com o objetivo de prevenir doenças e acidentes, além de gerir os riscos da atividade exercida (SOUZA; CABRAL, 2023).

Dentro do escopo da saúde do trabalhador, as ações educativas são de grande importância para a promoção de saúde desses indivíduos (MACIEL et al., 2024). Sendo assim, em abril é abordado o “Abril Azul e Verde”, sendo o azul representante da conscientização sobre o autismo, desde 2007, no qual busca reduzir o preconceito e ampliar o conhecimento da população sobre o assunto, e o verde simboliza a “Saúde e Segurança no Trabalho” um movimento que visa sensibilizar sobre a prevenção, destacando a responsabilidade tanto da empresa quanto do colaborador na segurança dos ambientes laborais (TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO, 2025). A partir do conhecimento da importância desse mês para o trabalhador, se torna necessário a realização de uma ação educativa a fim de mostrar aos colaboradores meios de prevenir impactos à saúde, seus direitos, além dos deveres da empresa com o trabalhador.

Além disso, em maio, mês em que se comemora o “Dia das Mães” uma discussão se mostra importante, a maternidade. De acordo com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) a cada 5 mulheres brasileiras 1 apresenta depressão pós-parto entre o 6º e o 18º mês de vida do bebê (LUSTOZA; CAVALCANTI, 2024). Dessa forma, em alguns estados brasileiros definiu-se o mês de maio como um período para se divulgar sobre o sofrimento mental no puerpério, estabelecendo as cores rosa ou furta-cor.

Sob esse viés, a participação feminina na força de trabalho vem aumentando, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2000, a porcentagem de mulheres que trabalhavam era de 44,1%. Em contrapartida, em 2024, o instituto registrou um aumento de quase 10%, registrando 52,8% de mulheres que trabalham. Demonstrando a necessidade de discutir assuntos referentes as mulheres em ambientes laborais (BRASIL, 2025).

Nessa perspectiva, a disciplina de saúde do trabalhador ofertada pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU) no Curso de Graduação em Enfermagem Bacharelado / Licenciatura mostra-se de grande importância para preparação dos futuros enfermeiros na assistência a trabalhadores. Além disso, o componente prático dessa disciplina demonstra a assistência prestada pela enfermagem na saúde desses colaboradores.

## OBJETIVO

O artigo em questão possui como objetivo relatar a experiência de ação educativa realizada pelos estudantes em uma instituição de telemarketing durante a disciplina de saúde do trabalhador do quinto período do curso de Graduação em Enfermagem, Bacharelado e Licenciatura, da Universidade Federal de Uberlândia.

## MÉTODO

O presente artigo trata-se de um estudo descritivo, tipo relato de experiência, com o objetivo de propor uma análise das vivências dos autores durante a condução das ações em saúde realizadas em uma Instituição de Serviços de Telemarketing, na cidade Uberlândia (MG) e tecer uma argumentação sobre a importância de realizar ações educativas no contexto da saúde do trabalhador. O desenvolvimento ocorreu por meio de aulas práticas de conteúdos programáticos obrigatórios ofertadas pelo Curso de Graduação em Enfermagem pela Universidade Federal de Uberlândia, na disciplina de Saúde do Trabalhador. O público-alvo foi composto de trabalhadores dessa empresa de telemarketing que estavam no espaço destinado a realizar refeições, horário de café e/ou intervalo de descanso.

Os recursos metodológicos utilizados foram impressos em forma de panfletos e o discurso oralizado aplicado pelos autores deste presente artigo. Foi elaborado por meio de estudos de fontes confiáveis sobre o assunto a fim de repassar, aos que se dispunham a participar da ação promovida, um conteúdo apropriado e verídico. Os temas abordados foram: a campanha abril verde e azul, focado em conscientizar sobre o autismo e a saúde e segurança do trabalhador, e maio rosa responsável por promover a saúde da mulher em todos os momentos da vida, principalmente na maternidade. Vale ressaltar que a utilização de dois temas referentes a dois meses diferentes se deve ao fato de a prática ter se iniciado em abril e finalizado em maio.

A primeira prática foi realizada na instituição de serviços de telemarketing, citada anteriormente, em um mês, simbolicamente, de cores verde e azul. Na ocasião, o tema escolhido foi “Conscientização sobre o autismo e Saúde e Segurança do Trabalho”. Foram utilizadas como

estratégias a impressão de panfletos para distribuição na ação, conforme a Figura 1, e a compra de balas para serem entregues junto com os impressos.

**Figura 1** – Panfleto utilizado na campanha “Abril Verde e Azul” no serviço de telemarketing.



Fonte: Chaves, Moura-Ferreira, 2026. Adaptado de IMAGINEUP ([s.d.]).

A segunda prática foi desenvolvida no mesmo local, uma semana após a primeira, com um tema diferente, devido ao início de um novo mês. Dessa forma, a Figura 2 exemplifica o tema escolhido: “Maternidade e Saúde da população feminina”, campanha realizada durante o mês de maio. Da mesma forma que no primeiro dia, foram produzidos panfletos e distribuídas balas para os colaboradores, assim como a confecção de um cartaz e a disposição de balões para decorar o local.

**Figura 2** – Impresso utilizado na campanha “Maio Rosa” para ações de educação em saúde em uma empresa de telemarketing, abordando o tema maternidade e saúde da população feminina.



Fonte: Chaves, Moura-Ferreira, 2026. Adaptado de IMAGINEUP ([s.d.]).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao final das práticas realizadas percebeu-se uma baixa adesão dos funcionários às ações propostas, como pode ser observado na Figura 3, o que dificulta o letramento em saúde sobre temas de extrema importância para o público escolhido, como a prevenção de acidentes de trabalho. Alves (2022), demonstrou em seu trabalho após uma revisão integrativa, as diversas alterações osteomusculares que trabalhadores de telemarketing estão submetidos no seu dia a dia devido a mobiliários inadequados. Essas alterações impactam diretamente a vida desses trabalhadores, ocasionando em afastamentos e prejuízo profissional (ALVES, 2022).

**Figura 3** - Colaboradores durante a ação promovida em um serviço de telemarketing sobre o Abril Azul e Verde.



Fonte: Chaves, Moura-Ferreira, 2026.

Além disso, a segunda ação em saúde realizada, com a temática “maternidade e saúde da população feminina” manteve a adesão da primeira, com uma frequência maior de mulheres, uma vez que o tema era voltado a elas, conforme pode ser visto na Figura 4, a qual demonstra a análise. A discussão sobre a saúde mental no puerpério se torna de grande relevância uma vez que é muitas vezes negligenciada, embora seja um problema de saúde pública (PAIVA et al., 2024). De acordo com Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) a incidência de depressão pós-parto, em 2016, era de 25% no Brasil, um número alto para uma condição que pode ser identificada e prevenida quando o pré-natal é realizado efetivamente (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2016). Para isso, necessita-se tanto da participação das gestantes (indo regularmente nas consultas), quanto dos profissionais (realizando um acompanhamento adequado). Portanto, a troca de informação idealizada pelos autores deste artigo, na ação proposta, teve o objetivo de munir as profissionais da instituição de telemarketing sobre a importância de se realizar o pré-natal adequadamente.

**Figura 4** - Educação em saúde referente ao maio rosa, com foco na maternidade para profissionais de um serviço de telemarketing.



Fonte: Chaves, Moura-Ferreira, 2026.

Os dados obtidos e as interações dos colaboradores com os acadêmicos da ação educativa revelam uma tendência persistente entre os trabalhadores: a baixa preocupação e adesão a práticas de cuidado voltadas à própria saúde. Esse comportamento não deve ser encarado apenas como desinteresse ou desconhecimento individual, mas sim como reflexo de fatores estruturais enraizados em uma sociedade que educa seus cidadãos para o trabalho, mas não para o autocuidado. Desde a infância, as instituições sociais moldam indivíduos voltados à produtividade, enquanto negligenciam a promoção do bem-estar físico e mental, como aponta Bourdieu e Passeron, em seu artigo realizado em 1999 (BOURDIEU; PASSERON, 2023). Essa ausência de formação em saúde contribui para uma cultura de descuido e vulnerabilidade crônica, especialmente entre os setores mais precarizados da classe trabalhadora.

A Organização Mundial da Saúde (2022) reconhece que os determinantes sociais da saúde — como condições de trabalho, acesso à informação e suporte social — impactam profundamente os hábitos de vida (MONTEIRO et al., 2022). No Brasil, pesquisas do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) também demonstram que trabalhadores em condições precárias têm menos acesso a ações preventivas e manifestam maior desinteresse por temas de saúde, muitas vezes por estarem sobrecarregados ou desmotivados (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA, 2022). Por isso, devido a cobrança por produtividade extrema e a responsabilização individual pelos fracassos e adoecimentos, o autocuidado é substituído pelo autoabandono, pois cuidar de si se torna um “luxo” incompatível com a rotina exaustiva da maioria dos trabalhadores, fruto de imposições estruturais em função das necessidades do capital.

Portanto, a negligência com a própria saúde entre trabalhadores não pode ser analisada apenas como uma falha pessoal, mas como resultado de uma engrenagem social que não ensina a cuidar, não permite o cuidado e ainda lucra com o adoecimento, uma vez que a lógica capitalista fomenta o trabalho excessivo. Romper com essa lógica requer não apenas mudanças no sistema de saúde, mas uma transformação cultural e política que valorize o bem-estar humano acima da lógica produtivista.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No cenário proposto para a realização das práticas voltadas à saúde do trabalhador foram desenvolvidas campanhas educativas, como “Abril Azul e Verde” e “Maio Rosa. Essas ações educativas são de grande importância para os trabalhadores, pois contribuem significativamente para a promoção da saúde e conscientização deles. Durante a realização das práticas na Instituição de Serviços de Telemarketing, observa-se a falta de autocuidado dos trabalhadores em relação a sua saúde, sendo o reflexo da falha da sociedade valorizando apenas a produtividade do trabalhador e negligenciando sua integralidade como ser humano que deve ser cuidado.

A partir das experiências realizadas durante a prática de Saúde do Trabalhador, pode-se concluir a importância das ações educativas para os trabalhadores, pois geram uma disseminação de informações que incentivam o autocuidado, prevenção de doença e, conseqüentemente, uma melhoria de qualidade de vida tanto no aspecto profissional quanto social. Porém, abre-se um ponto para futuras pesquisas acerca da falta de interesse por parte dos trabalhadores em relação a saúde e a falha dos sistemas de saúde e da política das instituições em valorizar a vida acima de interesses econômicos.

**Declaração do Uso de IA:** Os autores declaram que o uso de IA foi utilizada apenas para auxílio na revisão textual e das referências do artigo.

## .REFERÊNCIAS

ALVES, S. P. S. B. **Alterações osteomusculares em operadores de telemarketing: uma revisão bibliográfica.** 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Centro Universitário UNDB, São Luís, 2022.

BOURDIEU, P.; PASSERON, J.-C. **A reprodução: elementos para uma teoria do sistema de ensino.** 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2023. Disponível em: <https://pergamum-biblioteca.pucpr.br/acervo/5236269>. Acesso em: 5 maio 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Vigilância em saúde do trabalhador (VISAT).** Brasília: Ministério da Saúde, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/svsa/saude-do-trabalhador/vigilancia-em-saude-do-trabalhador-vigisat>. Acesso em: 28 jul. 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Boletim Mulheres no Mercado de Trabalho – 8M.** Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, 7 mar. 2025. Disponível em: [https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/estatisticas%20trabalho/publicacoes/boletim\\_mulheres\\_8m\\_20250307.pdf](https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/estatisticas%20trabalho/publicacoes/boletim_mulheres_8m_20250307.pdf). Acesso em: 5 ago. 2025.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (FIOCRUZ). **Depressão pós-parto acomete mais de 25% das mães no Brasil.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 18 abr. 2016. Disponível em: <https://fiocruz.br/noticia/2016/04/depressao-pos-parto-acomete-mais-de-25-das-maes-no-brasil>. Acesso em: 30 jul. 2025.

GOMEZ, C.; VASCONCELLOS, L. C. F.; MACHADO, J. **A brief history of worker's health in Brazil's Unified Health System: progress and challenges.** *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 23, n. 6, p. 1963–1970, 2018. DOI: 10.47626/1679-4435-2020-532.

IMAGINEUP. **Abril verde e azul: conscientização sobre saúde do trabalhador e autismo.** Canva, [s.d.]. Disponível em: <https://www.canva.com/p/ imagineup/>. Acesso em: 28 abr. 2026.

IMAGINEUP. **Maió rosa: maternidade e saúde da população feminina.** Canva, [s.d.]. Disponível em: <https://www.canva.com/p/ imagineup/>. Acesso em: 28 abr. 2026.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Desigualdades raciais e de renda no acesso à saúde nas cidades brasileiras.** Brasília: Ipea, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/11454>. Acesso em: 5 maio 2025.

LUSTOZA, L.; CAVALCANTI, W. **Maió Furta-Cor alerta para cuidados com a saúde mental na maternidade.** Agência Saúde-DF, 14 maio 2024. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/web/guest/w/maio-furta-cor-alerta-para-cuidados-com-a-saude-mental-na-maternidade>. Acesso em: 27 ago. 2025.

MACIEL, L. H. L. et al. **A importância das ações de promoção à saúde na atenção básica baseadas em intervenções educativas.** Revista FT, v. 29, n. 140, p. 14-15, 8 nov. 2024. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.69849/revistaft/cl10202411081814>. Acesso em: 27 ago. 2025.

MONTEIRO, J. C. S. et al. **Determinantes sociais da saúde, aleitamento materno e diminuição das iniquidades em saúde.** Research, Society and Development, v. 11, n. 2, p. 1-7, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i2.25558>. Acesso em: 5 maio 2025.

PAIVA, S. M. et al. **O impacto da saúde mental de mulheres durante o puerpério.** Revista Casos e Consultoria, v. 15, n. 1, e32158, 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/32158>. Acesso em: 5 ago. 2025.

SOUZA, M. J. S.; CABRAL, F. **A atuação da enfermagem na saúde do trabalhador.** Revista Saúde Vales, v. 6, n. 1, 30 out. 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.61164/rsv.v6i1.1819>. Acesso em: 27 ago. 2025.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO. **Abril Azul e Verde: campanhas de conscientização em destaque.** Seção Judiciária do Piauí, 2 abr. 2025. Disponível em: <https://www.trf1.jus.br/sjpi/noticias/abril-azul-e-verde-campanhas-de-conscientizacao-em-destaque->. Acesso em: 5 maio 2025.