

CONDIÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE DE OPERADORES DE *TELEMARKETING*: ESTUDO TRANSVERSAL

WORKING CONDITIONS AND HEALTH OF TELEMARKETERS: CROSS-SECTIONAL STUDY

Márcia Astrês Fernandes¹, Francisca Zenaide Fernandes Oliveira Nascimento², Simone Santos Oliveira³,
Nanielle Silva Barbosa⁴, Écio Sousa Silva⁵, Larissa de Oliveira Seabra⁶

¹ Universidade Federal do Piauí; Email: m.astres@ufpi.edu.br

² Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ-RJ;
Email: zenafernandes2010@gmail.com>

³ Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz-FIOCRUZ-RJ
Email: simone@ensp.fiocruz.br

⁴ Universidade Federal do Piauí; Email: naniellesilvabarbosa@hotmail.com

⁵ Universidade Federal do Piauí; Email: ecioss@hotmail.com

⁶ Larissa de Oliveira Seabra - Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração - ISCIA
Email: los@iscia.edu.pt

Abstract

Background: The quality of life in telemarketing work is directly linked to an environment with adequate hygiene, comfort and safety, in addition to good social and psychological conditions, conditioning factors for the performance of their functions. **Objective:** To identify the working and health conditions of telemarketers. **Methods:** Cross-sectional study carried out in Call Center companies located in the Brazilian Northeast. Data collection took place between September and November 2018. **Results:** Most workers (51.4%) stated that they did not have a suitable place for breaks, meals or rest. Reports of exposure to intense heat (n= 44) and loud noise (n= 32) were observed. One of the main complaints presented was staying in a sitting position for a long time (n=31) and frequent headaches (n=22). Anxiety and depression symptoms were reported, as well as the use of psychotropic drugs for their treatment. **Conclusion:** In the investigated environment there was exposure to physical, ergonomic and psychological risks. Health conditions pointed to the need for actions to prevent work-related injuries. **Application:** The study contributes to discussions on occupational health, considering the importance of strategic interventions that promote improvements in the health of telemarketing professionals.

Keywords: Call centers, Workplace, Health-Disease Process, Occupational Health

Introdução

A globalização e o avanço da tecnologia, visto nas últimas décadas, são responsáveis por grandes mudanças no desenvolvimento da economia e dos diversos setores do mercado de trabalho. Se antes a diferença de acesso a recursos entre grandes e pequenas empresas era colossal, hoje, a vasta disponibilidade de Tecnologias da Informação (TI) permite um ambiente mais competitivo na indústria e comércio, o que leva à crescente busca por uma melhor colocação frente ao público-alvo (Krasna et al., 2021).

Nesse âmbito, o *marketing* tornou-se peça fundamental para se obter destaque no cenário econômico, muitas vezes saturado, pois a maior visibilidade e alcance em meio a sociedade são fatores que determinam a popularidade de uma empresa. Com isso, o contato direto com o cliente acabou se tornando a abordagem mais eficiente, sendo essa a principal atividade desempenhada pelos operadores de *telemarketing*, função incorporada aos setores de comunicação ou *call center* (da Silva et al., 2021; Tékouabou et al., 2022).

O operador tem como áreas de atuação, vendas de produtos, Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), serviços de cobrança e inadimplência, entre outras. Essas atividades se caracterizam pelo contato telefônico e operação de computadores, simultaneamente, isso faz com que o profissional permaneça por longos períodos de tempo na posição sentada, seguindo rigorosamente roteiros planejados. Esses são fatores que condicionam o desenvolvimento de agravos de ordem física, como distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) e lesões por esforços repetitivos (LER) (Jardim et al., 2022; Reis et al., 2019).

Além disso, o relacionamento interpessoal, também característico do trabalho em *telemarketing*, expõe os operadores a frequentes situações de hostilidade, bem como as exigências por parte da gestão, que contribuem para o comprometimento da saúde mental desses trabalhadores. Com isso, é comum a manifestação de sinais e sintomas ansiosos, depressivos e de estresse, tornando a atividade laboral insatisfatória e adoecedora (Moore et al., 2018; Honorato & Oliveira, 2020).

É importante considerar que como em qualquer outra forma de atuação laboral, a qualidade de vida no trabalho de *telemarketing* está diretamente ligada a disposição de um ambiente com higiene, conforto e segurança adequados, intervalos para descanso, além de promover boas condições sociais e psicológicas aos funcionários, sendo esses fatores condicionantes para o desempenho eficiente de suas funções (Silva et al., 2021).

A partir das colocações anteriores, este estudo tem como objetivo identificar as condições de trabalho e saúde de operadores de *telemarketing*.

Materiais e métodos

Estudo transversal realizado com operadores de *telemarketing* de quatro empresas de *Call Center* localizadas em uma capital do Nordeste brasileiro. O estudo seguiu as recomendações da declaração STROBE (*STrengthening the Reporting of OBservational studies in Epidemiology*) para estudos transversais (Von Elm et al., 2007).

Por se tratar de um recorte de um projeto de dissertação de mestrado, envolvendo 40 operadores de *telemarketing*, esta foi a amostra considerada de participante para fins deste estudo. Foram incluídos os trabalhadores maiores de 18 anos, de ambos os sexos, com tempo de atuação na atividade igual ou superior a seis meses. Aqueles que se encontravam afastados de suas funções no período da coleta dos dados, que preencheram o instrumento de coleta de forma incompleta e no qual não foi possível contato após três tentativas consecutivas foram excluídos.

A coleta de dados ocorreu entre setembro a novembro de 2018, por meio de entrevista individual, na qual foi utilizado o Questionário de Saúde de Atividades do Trabalho em Serviços – QSATS contendo variáveis relacionadas à caracterização profissional, aspectos da organização do trabalho, condições de trabalho, vida familiar e saúde (Brito et al., 2013).

Os participantes foram abordados pelos pesquisadores durante os horários de intervalo dos turnos de trabalho e em reuniões realizadas pela Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT) em parceria com o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações (SINTTEL) do município. Após serem apresentados aos objetivos e finalidades da pesquisa, aqueles que aceitaram participar, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O questionário era entregue ao participante e preenchido por ele próprio, sendo devolvido aos pesquisadores.

Os dados coletados foram inseridos em planilha eletrônica e exportados para o software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 22, no qual passaram por análise estatística descritiva, sendo submetidos à medidas de tendência central e dispersão. Adotou-se o nível de confiança de 5% (0,05), deste modo para análise dos testes estatísticos foi considerado $p\text{-valor} < 0,05$ como significativo, assim, desconsiderou-se a hipótese de igualdade (H_0).

Os aspectos éticos desta pesquisa seguiram os pré-requisitos estipulados pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/12 (Brasil, 2012). O projeto foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da Escola Nacional de Saúde Pública/FIOCRUZ, recebendo parecer de aprovação de número 2.644.541 em 09 de maio de 2018.

Resultados e discussão

Dentre os 40 participantes do estudo, houve o predomínio de operadores do sexo feminino (65%), faixa etária média de 27 anos, ensino superior em andamento (47,5%) e tempo de trabalho na área entre 1 a 3 anos (50%). A maior parte dos trabalhadores possuíam renda entre 1 a 2 salários mínimos (53,8%), carga horária

semanal de 36h (76,3%) e trabalho no turno diurno (52,5%). Dados pessoais e do local de trabalho dos participantes encontram-se apresentados na Tabela 1.

Tabela 1. Perfil pessoal e do trabalho de operadores de telemarketing.

Variável	n	%	Média	Mínimo	Máximo	Desvio padrão
Sexo						
Feminino	26	65,0	-	-	-	-
Masculino	14	35,0				
Faixa etária	-	-	27,05	21	42	5,43
Nível de escolaridade						
E. Fundamental Completo	1	2,5				
E. Médio Completo	3	7,5				
E. Médio Incompleto	1	2,5				
E. Médio em curso	4	10,0	-	-	-	-
Graduação Completa	4	10,0				
Graduação Incompleta	4	10,0				
Graduação em curso	19	47,5				
Pós-Graduação Completa	1	2,5				
Pós-Graduação Incompleta	1	2,5				
Pós-Graduação em curso	2	5,0				
Tempo de trabalho na área (anos)						
≤1 1 2	2	7,1				
2 3	7	25,0	-	-	-	-
3 4	7	25,0				
5 6	11	39,3				
	1	3,6				
Salário líquido (SM)						
≤1 1 2	14	35,9	-	-	-	-
2 3	21	53,8				
	4	10,3				
Jornada de trabalho semanal (horas)						
36	29	73,3	-	-	-	-
40	4	10,5				
44	4	10,5				
Outra	1	2,6				
Turno de trabalho						
Diurno	21	52,5	-	-	-	-
Noturno	4	10,0				
Misto	15	37,5				

Os achados apresentados são semelhantes aos identificados em outros estudos desenvolvidos com este grupo de trabalhadores com operadores no município de São Paulo, região Sudeste do Brasil (Balasteghin et al., 2014; Borges et al., 2021). Algumas hipóteses desencadeiam discussão para a tendência em relação à

escolaridade. Os trabalhadores estão investindo mais em estudo e qualificação para se estabilizar em um emprego promissor.

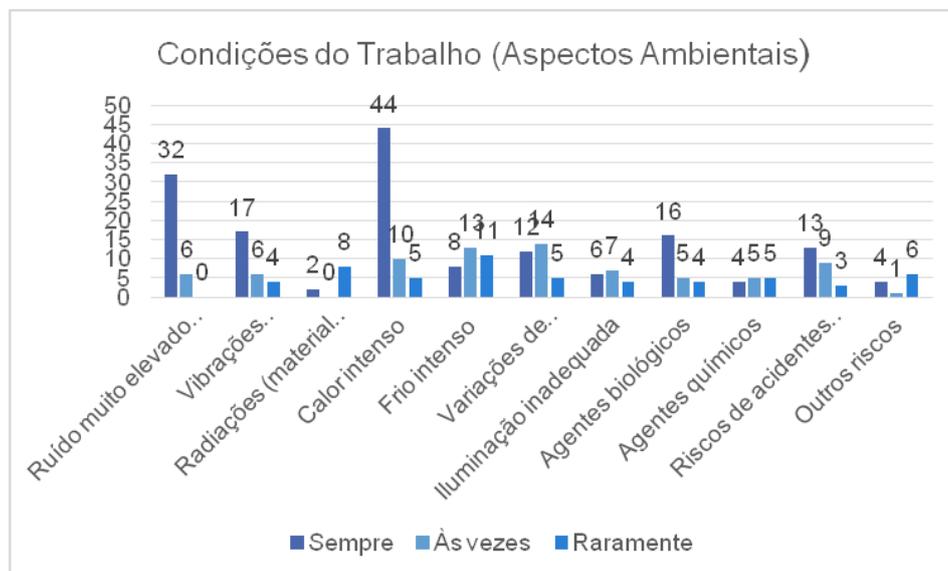
As informações obtidas pelo estudo revelaram que os operadores *telemarketing* costumam desempenhar suas atividades sempre sozinho (a) 58,3%. Enquanto que, às vezes, 54,3% contam com a colaboração de colegas ou ajuda da chefia (50%). Em relação aos recursos do ambiente de trabalho, a maioria dos trabalhadores (87,5%) afirmou dispor de materiais, equipamentos e instrumentos necessários para desempenhar suas funções. Os participantes também foram questionados sobre as alterações que afetam seu trabalho, 63% pontuaram que a introdução de novas tecnologias afeta um pouco e 52% que a forma de organização do trabalho afeta muito. Foi identificado ainda que nunca (91,9%) possuem a oportunidade de escolher ou modificar os métodos de trabalho e que raramente (43,2%) podem se expressar à vontade.

Entende-se que o processo de trabalho de *telemarketing* exige uma atualização constante de novas tecnologias, rotineiramente introduzidas nas rotinas de trabalho. Nesse contexto, há uma necessidade de que atualizações e capacitações sejam ofertadas aos trabalhadores.

Investigou-se ainda as condições referentes às instalações das empresas. Estas apresentavam vestiários e banheiros considerados suficientes (78,9%) e adequados (70,3%), espaço de trabalho adequado (73%) e dispunha de equipamentos e ferramentas adequadas (67,6%). Entretanto, 51,4% dos trabalhadores afirmaram não possuir local adequado para pausas, refeições ou repouso.

O Gráfico 1 traz uma representação dos aspectos ambientais que permeiam o trabalho de *telemarketing*. Observa-se que os trabalhadores estavam expostos, principalmente, à calor intenso (n= 44) e ruídos elevados (n= 32). É importante considerar que condições desfavoráveis do ambiente de trabalho contribuem com riscos físicos que podem influenciar de forma negativa na saúde do trabalhador (Freire et al., 2017).

Figura 1. Descrição dos aspectos ambientais do local de trabalho de operadores de telemarketing. (Elaboração dos autores, 2023).



Ao se investigar as condições de trabalho quanto aos aspectos físicos, a principal queixa apresentada foi a permanência por tempo prolongado em posição sentada (n= 31). Esta variável se relaciona ao risco ergonômico ao qual os operadores estão submetidos e que contribui para o desenvolvimento de doenças ortomusculares e articulares, dores e desconfortos (Pereira et al., 2019).

Ao serem questionados sobre as relações com o público, relataram que sempre precisam lidar com exigências (91,7%), situações de tensão (73%), envolvimento emocional (36,1%), e situações desagradáveis ou desgastantes (35,1%). Relatos de agressão verbal foram considerados por 60,3% dos entrevistados. Esses fatores podem acarretar o sofrimento psíquico do trabalhador e implicar em sentimentos de fracasso, impotência e qualidade de vida insatisfatória (Dejours, 2015; de Almeida et al., 2018).

As condições de saúde dos participantes também foram levantadas e apresentadas na Tabela 2. Os achados apontam que os operadores estão sujeitos a sentir, de forma frequente, dores de cabeça (n=22), desânimo e fadiga (n=15) e, eventualmente, dores na coluna (n=15) bem como adormecimento/formigamento nos membros inferiores e superiores (n=14). No local de trabalho a alimentação saudável não é acessível (91,9%). Destaca-se que 78,4% dos entrevistados realizam exames periódicos e 64,9% tem acesso a plano de saúde fornecido pelo empregador.

Tabela 2. Descrição das condições de saúde de operadores de telemarketing. (Elaboração dos autores, 2023).

Variável	Primeira parte			Segunda parte	
	Eventualmente	Frequentemente	Foi causado pelo trabalho	Foi agravado ou acelerado pelo meu trabalho	Não tem nenhuma relação com o meu trabalho
Dores de cabeça	13	22	16	15	
Dores no peito	7	6	5	5	5
Dores nas costas/coluna	15	13	14	9	4
Dores no estomago	9	7	6	3	5
Má digestão/vômito/diarreia	11	10	6	6	7
Adormecimento/formigamento de braços e pernas	14	6	11	6	2
Desânimo e fadiga geral	9	15	15	6	3
Cuidados com a saúde			n		%
No meu trabalho tenho acesso à alimentação saudável					
Não			34		91,9
Sim			3		8,1
Faço exames periódicos na minha instituição/empresa					
Não			29		78,4
Sim			8		21,6
Tenho plano de saúde subsidiado pela instituição/empresa					
Não			13		35,1
Sim			24		64,9

A presença de dores corporais é frequentemente manifestada por profissionais que utilizam a voz como principal meio de comunicação. As dores de localização musculoesqueléticas é uma das consequências do esforço repetitivo e da má postura adotada e que permanece por longos períodos (Bonfim et al., 2016; Cavaignac, 2011; Alves et al., 2019). Em relação a má alimentação, os pesquisadores observaram que no entorno das empresas haviam restaurantes e lanchonetes. Porém, os trabalhadores, devido ao tempo limitado para pausas acabavam optando por alimentos de preparação rápida, como frituras, sanduíches, achocolatados e refrigerantes. Hábitos alimentares inadequados contribuem principalmente para o aumento do risco de Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT), como obesidade, diabetes mellitus e problemas cardiovasculares (Horwich et al., 2018; Dias et al., 2020).

Não somente a saúde física, mas também a saúde psicológica dos operadores foi considerada. Queixas relacionadas a sintomas de ansiedade e depressão foram relatadas pelos participantes, bem como o uso de psicotrópicos para seu tratamento. Determinado número de trabalhadores (n=19) consideraram que as atividades ocupacionais exercidas contribuíram para as manifestações de ordem psíquica.

A pressão psicológica exercida sobre esses trabalhadores compõem cenário que culmina com índices elevados de adoecimento mental. A presença de transtornos mentais nessa população vem sendo recorrente objeto de investigação. Estudo brasileiro identificou Transtorno de Ansiedade Generalizada (TAG), Síndrome do Pânico, depressão, estresse e outros problemas psicológicos em relatos de uma amostra de operadores de telemarketing (Rangel et al., 2017; Pereira et al., 2019).

Condições que afetam a saúde do trabalhador de telemarketing contribuem para que este seja afastado de suas atividades. Nesses casos, há a garantia de benefícios durante o período em que estiver incapacitado para o trabalho (Starling & Brito, 2021).

Limitações

Uma das limitações para o estudo foi a dificuldade de acesso aos operadores em seus locais de trabalho. As empresas de *Call Center*, em determinadas situações, não permitiram que os pesquisadores adentrassem nas dependências da instituição. Uma das alternativas foi a abordagem dos participantes no entorno da empresa, em praças, lanchonete e restaurantes, geralmente, antes do início do turno de trabalho ou após seu término. A questão da alta rotatividade de profissionais nesses ambientes contribuiu para que muitos participantes não se encaixassem no critério de inclusão tempo mínimo de atuação. Outras limitações se referem ao método adotado pelo estudo. Estudos transversais permitem a observação de um fenômeno em um determinado grupo, sob um determinado contexto e intervalo de tempo, fator este que influencia na generalização dos resultados.

Conclusões

O estudo identificou as principais condições de trabalho e saúde de operadores de *telemarketing*. Os trabalhadores estavam expostos à calor intenso e ruídos, costumavam adotar uma má postura por longos períodos de tempo, apresentaram queixas de dores físicas e relacionadas a adoecimento psíquico. Por meio do instrumento utilizado, verificou-se que os participantes relacionaram as condições de saúde apresentadas a atividade ocupacional exercida.

Os agravos decorrentes das situações de trabalho muitas vezes são vistos de forma isolada por órgãos responsáveis pela vigilância em saúde do trabalhador. As ações de prevenção nos locais de trabalho dos operadores de *telemarketing* exigem abordagens distintas e com necessidade de maior integração dos envolvidos, principalmente da equipe gestora, conscientizando-a sobre a importância de promover a saúde dos colaboradores. Não como uma forma punitiva ou de denúncia, mas buscando reduzir danos e melhorar a satisfação e qualidade do trabalho ofertado.

Agradecimentos e financiamento

A Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. Ao Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações. As empresas de *Call Center*. Aos operadores de telemarketing que colaboraram com a pesquisa. O estudo foi financiado pelos pesquisadores.

Referências

- Alves, M. G. S. (2019). Dor musculoesquelética em professores e teleoperadores: dados preliminares (Bachelor's thesis Universidade Federal do Rio Grande do Norte). Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/36045>
- Balasteghin, F. S. M. M., Morrone, L. C., & Silva-Junior, J. D. (2014). Absenteísmo-doença de curta duração entre operadores de telemarketing. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*. 12(1):16-20. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v12n1a03.pdf>
- Bonfim, A. S. V. (2016). Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento, o telemarketing, em Salvador. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/19639>
- Borges, B. K. A., Santos, H. Z. R., Ferreira, K. D. S., Fagundes, L. C., Soares, W. D. (2021). Qualidade de vida em universitários operadores de telemarketing. *Revista Laborativa*. 10(1):8-23. Disponível em: <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>
- Brasil. Conselho Nacional de Saúde. (2012). Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html
- Brito, J.; Gomes, L.; Oliveira, S. (2013). INSATS: uma contribuição para a Saúde do Trabalhador. In: Seminário Internacional Saúde no Trabalho, 2013, Porto: Universidade de Porto.
- Cavaignac M. D. (2011). Precarização do trabalho e operadores de telemarketing. *Perspectivas: Revista de Ciências Sociais*. 39. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/4752>

- da Silva, B. T. S. E., Enéas, E. L. S., de Azevedo, S. L. G., da Silva, M. I. B., de Lima-Silva, M. F. B. (2021). Vocal health, working conditions and their implications on the occupational health of telemarketers: an integrative review. *Journal of Voice*. S0892-1997(21)00066-7. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2021.02.008>
- de Almeida, A. C., Pena, P. G. L., de Freitas, M. D. C. S., & de Lima, M. A. G. (2018). Assédio moral institucionalizado: trajetória de operadores de teletendimento com LER/DORT. *Laborare*. 1(1):63-8. DOI: <https://doi.org/10.33637/2595-847x.2018-14>
- Dejours, C. (2015). *A loucura do trabalho: estudo de Psicopatologia do Trabalho*. 6a ed. São Paulo: Cortez.
- Dias, A. D. C., de Sousa Araújo, D. G., da Silva, E. M., Farias, I. M., & de Freitas Gomes, L. M. (2020). A importância da alimentação saudável e estado nutricional adequado frente a pandemia de COVID-19. *Brazilian Journal of Development*. 6(9):66464-66473. DOI: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n9-181>
- Freire, L. A., Soares, T. C. N., dos Santos Torres, V. P. (2017). Influência da ergonomia na biomecânica de profissionais de enfermagem no ambiente hospitalar. *Biológicas & Saúde*. 7(24). DOI: <https://doi.org/10.25242/886872420171149>
- Honorato, A. E. O. de Oliveira, A. M. B. (2020). Mensuração do nível de estresse ocupacional percebido por atendentes de telemarketing de um contact center. *Revista Gestão em Análise*. 9(3):192-206. DOI: <http://dx.doi.org/10.12662/2359-618xregea.v9i3.p192-206.2020>
- Horwich, T. B., Fonarow, G. C., Clark, A. L. (2018). Obesity and the obesity paradox in heart failure. *Progress in cardiovascular diseases*. 61(2), 151-156. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pcad.2018.05.005>
- Jardim, M. K. N.; Tarrillo, C. A. M.; Alexandrino, C. H.; Soares, N. S. F. (2022). Análise ergonômica do trabalho: Ênfase na condição postural dos operadores de um telemarketing. *Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento*. 11(12):e348111234540-e348111234540. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd--v11i12.34540>.
- Krasna, H., Czabanowska, K., Beck, A., Cushman, L. F., Leider, J. P. (2021). Labour market competition for public health graduates in the United States: A comparison of workforce taxonomies with job postings before and during the COVID-19 pandemic. *The International Journal of Health Planning and Management*. 36(S1):151-167. DOI: <https://doi.org/10.1002/hpm.3128>
- Moore, P. V. (2018). *The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work*. 54. Geneva: International Labour Office. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_617062.pdf
- Pereira, T. S.; Benevides, T.M.; Dutra, R. Q. (2019). Gestão por produtividade: uma análise dos impactos sobre a saúde do trabalhador de telemarketing. *Revista Formadores – Vivências e Estudos*. 12(1):76. Disponível em: <https://adventista.emnuvens.com.br/formadores/article/view/1132>
- Rangel, J. M. S. (2017). *A organização do trabalho em Call Centers: A ação laboral no setor de telemarketing e suas implicações na Saúde do Trabalhador*. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4677>
- Reis, M. V. D. S. (2019). *Saúde e trabalho: condição dos trabalhadores de telemarketing em call centers no Brasil*. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/203080>
- Starling, L., Brito, G. (2021). *A depressão de profissionais de telemarketing como acidente de trabalho*. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/90553/a-depressao-de-profissionais-de-telemarketing-como-acidente-de-trabalho>
- Tékouabou, S. C. K., Gherghina, Ş. C., Touluni, H., Neves Mata, P., Mata, M. N., Martins, J. M. (2022). A machine learning framework towards bank telemarketing prediction. *Journal of Risk and Financial Management*. 15(6):269. DOI: <https://doi.org/10.3390/jrfm15060269>
- Von Elm, E., Altman, D. G., Egger, M., Pocock, S. J., Gøtzsche, P. C., Vandenbroucke, J. P. (2007). STROBE Initiative. The Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology (STROBE) statement: guidelines for reporting observational studies. *Lancet*. 20;370(9596):1453-7. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)61602-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61602-X)