

# **TRABALHO EM TELEATENDIMENTO TELEMARKETING**

**Baseado no “Manual Preventivo do Teleatendimento” do Sindicado  
dos Trabalhadores em Telecomunicações (SINTTEL) de Minas  
Gerais**

# O QUE É?

Telemarketing é o termo que designa a promoção de vendas e serviços por telefone.



# O QUE É?

≈ O TELEMARKETING/TELEATENDIMENTO está presente em vários segmentos do sistema econômico-financeiro, como por exemplo:

- Bancos
- Concessionárias
- Serviços de saúde, transporte aéreo, de crédito, de telefonia móvel e fixa
- Comunicação
- Delivery

≈ Engloba ainda diversos tipos de atendimento a clientes nos mais diferentes setores. Todos esses campos de trabalho têm espaço para o operador de telemarketing.



# ABRANGÊNCIA

Em uma metrópole o “teleserviço” traz **vantagens** na economia e na viabilização dos trabalhos, frente às grandes problemáticas:

**Tempo x Trânsito x Atividades**



# ABRANGÊNCIA



- O número de trabalhadores nos Centros de Atendimento (ou Call Centers) é cada vez maior.
- De acordo com a Associação Brasileira de Telemarketing existem hoje cerca de 500 mil trabalhadores no setor. O faturamento ultrapassa cerca de 3 bilhões de reais por ano.

Call Center: Ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

# ABRANGÊNCIA

≈ A atividade representa oportunidade de emprego para milhares de jovens, porém eles passam a cumprir metas impraticáveis de trabalho, o que gera **absenteísmo** e **adoecimento**.

□ Com as mudanças tecnológicas esta atividade profissional proporcionou (e vem proporcionando) **queixas** relacionadas à **saúde** e as dúvidas relacionadas a **direitos** trabalhistas.



# EQUIPAMENTOS



O teleatendimento inclui o uso de equipamentos que caracterizam uma Posição de Atendimento (PA) em uma Central Telefônica (Call-Center): Computador e recursos de informática; Fone de ouvido (head set); Internet rápida (banda larga); Lista telefônica; PABX.

PABX: “Telefone Empresarial” utilizado efetuar ligações entre telefones internos

# EQUIPAMENTOS



# MODALIDADES

- ≈ A atividade consiste em fornecer informações ao cliente pelo uso constante da voz, sustentando-se nas tecnologias da informação e comunicação:
  - **Forma Ativa** - Quando o operador liga para um cliente através do sistema computadorizado de discagem.
  - **Forma Receptiva** - Quando é o cliente quem liga para a central.
- ≈ O equipamento pode controlar a rapidez de início e a duração de cada chamada, que é o Tempo Médio de Atendimento (TMA).



## MODALIDADES

- **Forma Receptiva** - Quando é o cliente quem liga para a central.
- **Forma Ativa** - Quando o operador liga para um cliente através do sistema computadorizado de discagem.

# FATORES DE RISCO

Um dos fatores de risco para o adoecimento do trabalhador é o **ritmo acelerado** que é imposto ao teleatendente:

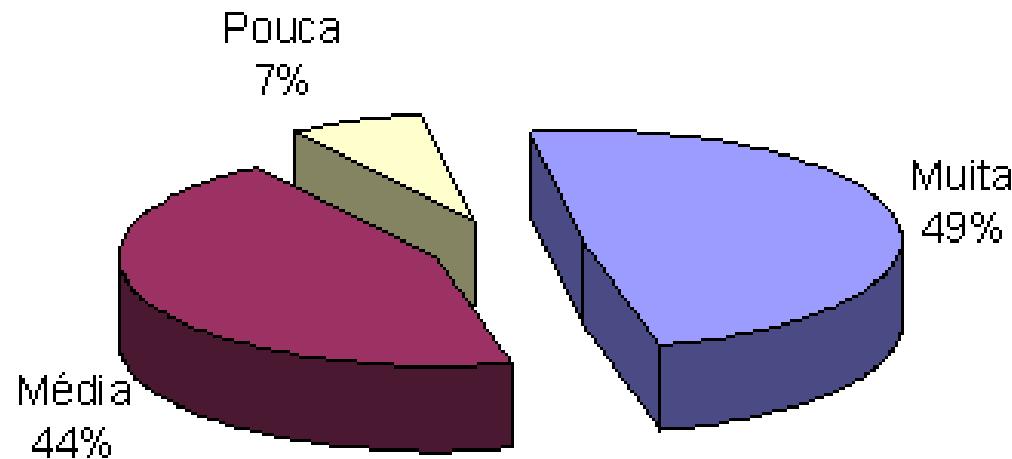
- Pelo cliente
- Pelas metas de produtividade (TMA)
- Por imprevistos e acontecimentos aleatórios
- Compensação de atrasos
- Pressão de supervisores

# FATORES DE RISCO

- **Hiperaceleração** para desempenhar a atividade e pelas metas pretendidas.
  - ≈ Grande **carga emocional** no contato com clientes e pouco espaço para diálogo com os superiores.

- Avaliações de Desempenho e Monitorias.

## EXIGÊNCIA NO ATENDIMENTO



### Relação Entre Exigências no Atendimento

Fonte: Efdesportes.com

# EFEITOS DAS CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA SAÚDE DO TELEATENDENTE

# LER/DORT

- Lesões por Esforços Repetitivos (LER) ou os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT):
  - Ritmo penoso
  - Trabalho sob pressão e controle rígido
  - Postura estática
  - Movimentos repetitivos
  - Mobiliário inadequado
  - Falta de pausas para recuperação do organismo

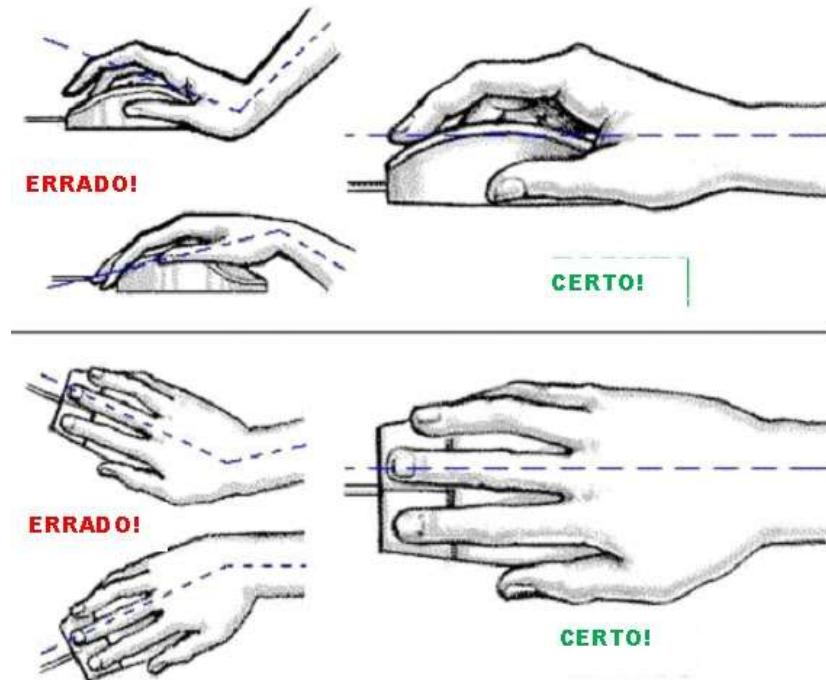
# LER/DORT



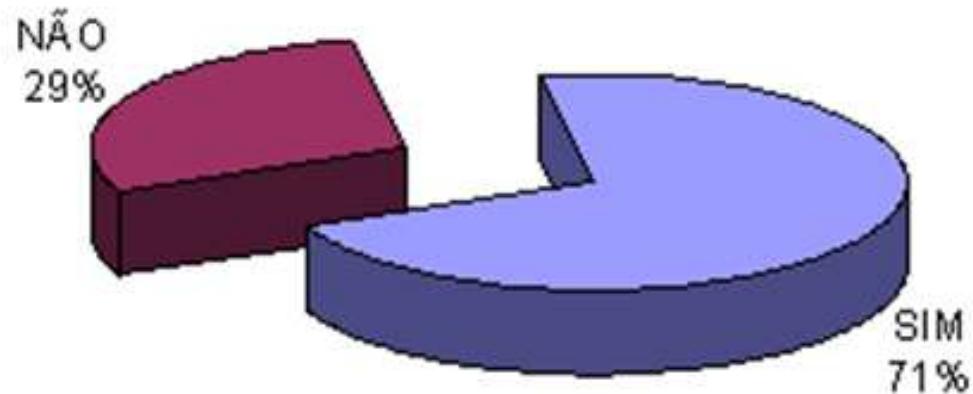
# EFEITOS DAS CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA SAÚDE DO TELEATENDENTE

# Síndrome do Túnel do Carpo

- Doença que ocorre quando o nervo mediano (que passa pela região do punho) fica submetido a uma compressão.
  - Surge no curso da atividade de trabalho, de maneira lenta e localizada
  - O trabalhador considera a dor normal, até o momento em que a mesma piora
  - No início, a dor não é associada com as alterações de humor, mas com o tempo, o trabalhador passa a apresentar sintomas de ansiedade ou depressão
  - A dor melhora com o repouso e piora nos picos da produção



## Síndrome do Túnel do Carpo



## DORES NO PUNHO, COTOVELO OU OMBRO

Fonte: Efdesportes.com

# EFEITOS DAS CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA SAÚDE DO TELEATENDENTE

# PAIR - Perda Auditiva Induzida por Ruído

- Fones de ouvido podem alcançar níveis acima do limite de tolerância, caso não seja controlado.
  - A NR - 17 do Ministério do Trabalho recomenda que o ruído ambiente não ultrapasse os 65 dB em locais onde se realiza trabalho intelectual, com necessidade de atenção e memória, como é o caso do teleatendimento.

Ruído: Limite de Tolerância 85dB, NR-15,  
Anexo I

# PAIR - Perda Auditiva Induzida por Ruído



Nível de Ruido DB(A)	Máxima Exposição Diária Permissível
85	8 h
86	7 h
87	6 h
88	5 h
89	4 h 30 min
90	4 h
91	3 h 30 min
92	3 h
93	2 h 40 min
94	2 h 15 min
95	2 h
96	1 h 45 min
98	1 h 45 min
100	1 h
102	45 min
104	35 min
105	35 min
106	30 min
108	20 min
110	15 min
112	10 min
114	8 min
115	7 min

# EFEITOS DAS CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA SAÚDE DO TELEATENDENTE

4

Disfonia

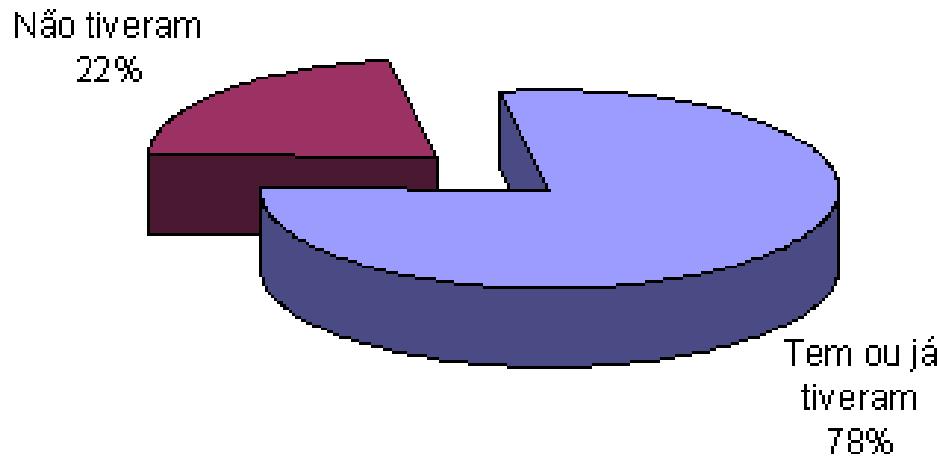
# Disfonia

- Perturbação da voz ocasionada por alterações orgânicas ou funcionais da laringe e/ou cordas vocais.

## □ Recomendações:

- Exercícios de aquecimento vocal, orientados por um fonoaudiólogo
- Beber água à temperatura ambiente, a cada 10 minutos
- Repouso vocal ( pausa para recuperação da voz ao longo da jornada )

- Evitar excesso de fala, velocidade e intensidade da voz muito grandes
- Não fumar
- Alimentação saudável, frutas e sucos
- Evitar contato com agentes que provoquem alergias e resfriados
- Ar condicionado regulado
- Respiração adequada
- Evitar o uso de roupas apertadas



## DISFONIA OU ALTERAÇÃO NA VOZ

Fonte: Efdesportes.com

# Análise de Riscos

**1 - Riscos Biomecânicos:** Distúrbios osteomusculares, fadiga visual e auditiva.

- Posturas incorretas
- Exigência de posturas estáticas prolongadas
- Proibição de saída do posto de trabalho
- Digitação repetida
- Mobiliário desconfortável

# 1 - Riscos “Biomecânicos”

- Punho, mão, coluna lombar e os membros inferiores são atingidos, geralmente, por tendinites, hérnias de disco e edemas. A sensibilidade visual é afetada e a fadiga visual é acentuada dependendo do tipo de tela e da iluminação do posto de trabalho.



*Edema: acúmulo anormal de líquido no compartimento extracelular intersticial ou nas cavidades corporais*

# 1 - Riscos “Biomecânicos”

## Sintomas

- Dores nos dedos, formigamento, perda de força motora, redução dos movimentos, dores nos ombros, dores nas costas, inchaços, formigamento das pernas, dos pés, inchaços dos membros inferiores, fadiga visual, perda auditiva, entre outros.

## Prevenção

- Equipamentos ergonômicos individualizados, cadeiras ergonômicas, suportes para punhos, braços e antebraços, descanso para os pés, instalação e altura correta do monitor, zona confortável de trabalho, iluminação e temperatura ideal do posto de trabalho, hidratação, alongamentos, conscientização.

# Análise de Riscos

**2 – Distúrbios Emocionais:** Estão relacionados à gestões organizacionais e psicossociais da política administrativa da empresa.

- Volume de trabalho
- Carga cognitiva
- Ritmo exigido pelas tarefas prescritas
- Nível de participação pessoal
- Planejamento laboral
- Forte pressão por produtividade através de metas de vendas e obtenção de resultados



# 2 - Distúrbios Emocionais

## □ Sintomas:

- Tonturas e dor de cabeça
- Perturbação do sono
- Incapacidade de relaxar
- Irritabilidade
- Choro fácil
- Sensação de Abatimento e Esgotamento
- Dificuldades de concentração e memória
- Agressividade
- Ansiedade
- Insegurança



# Condições Gerais Para Prevenção

## No Ambiente

1. Organizar a superfície de trabalho
2. Equipamentos e documentos ao alcance para evitar posições desconfortáveis
3. Distância confortável entre os olhos e o monitor (um braço)
4. Espaço entre o teclado e a borda da mesa
5. Parte superior da tela a altura dos olhos, para evitar a projeção da cabeça para frente
6. Cadeira com encosto de altura regulável
7. Pernas apoiadas no chão, com cadeira de altura regulável ou apoio para os pés
8. Mobiliário regulável para permitir alternância de postura
9. Treinamento para a correta regulagem do mobiliário.
10. Temperatura agradável
11. Saídas de ar não direcionadas diretamente aos trabalhadores
12. Ar condicionado regulado e com manutenção constante
13. Carpete limpo
14. Controle de ruído no fone de ouvido e no ambiente
15. Ginástica laboral deverá ser feita sob orientação de um profissional, com duração e períodos corretos. Isolada, não é solução para os problemas e não reduz a necessidade de pausas.

# Condições Gerais Para Prevenção

## □ Na Organização

1. Maior autonomia para o atendimento
2. Uso de “script” apenas como orientação para o atendimento e não como obrigação
3. Formação necessária para atender o usuário com aspectos psicológicos e cognitivos.
4. Pausas regulares de 10 minutos a cada 50 min trabalhados
5. Sala para descanso

6. Não haver imposição de tempo médio de atendimento, pois as ligações são variáveis em seu conteúdo.
7. Não ser utilizada nenhuma forma de avaliação baseada em índices de produtividade.
8. As gravações do atendimento, se necessárias por questões de segurança, devem permanecer em posse do operador.
9. Os critérios de qualidade deverão ser ligados à capacidade de resolução de problemas e não à capacidade de seguir procedimentos prescritos

# LEGISLAÇÃO

- O Ministério do Trabalho aprovou o Anexo II, da Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, nos termos do Anexo I da Portaria nº 9 de 2007.
  
- (Portaria SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO/DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO nº 9 de 30.03.2007 D.O.U. 02.04.2007)



# LEGISLAÇÃO

- ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO - Item 5.1  
(Anexo II, NR17)

- **Cabe ao Empregador:**

- Não permitir atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial. Com exceção das empresas autorizadas previamente pelo MTE.
- Encarregar jornada de trabalho de 6 horas diárias, incluindo pausas (de 15min) sem prejuízo na remuneração.



## ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Item 5.1 (Anexo II, NR17)

## Cabe ao Empregador:

- Garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde tenha ocorrido **ameaças, abusos verbais e agressões** ou que tenha sido **desgastante** para permitir ao operador recuperar-se e socializar conflitos.
  - Permitir a satisfação das **necessidades fisiológicas** dos trabalhadores onde possam sair de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

# LEGISLAÇÃO

## Cabe ao Empregador:

- Mecanismos de monitoramento da produção tais como nos monitores, sinais luminosos, sonoros ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho.

# LEGISLAÇÃO

- **Cabe ao Empregado:**

- Receber treinamento
- Saber Ouvir
- Respeitar
- Criatividade
- Falar corretamente
- Relacionamento adequado à cada Cliente
- Respeito ao consumidor e à sua privacidade



# Relação Operador x Usuário/Cliente

- Cliente Irritado: Requer habilidade técnica. O cliente quer desabafar ou descarregar todo o seu descontentamento no teleatendente, pois naquele momento o operador é quem representa a empresa.



# Relação Operador x Usuário/Cliente

- Cliente Embaraçado:  
Aquele cliente que não sabe se quer o produto e tira a paciência do operador. É desorganizado, confuso, caluniador e temeroso.



# Relação Operador x

## Usuário/Cliente:

- Cliente Insistente: Adora ficar conversando no telefone, apesar de não se interessar pelo produto. Arranja desculpas para falar com chefe acreditando que o operador não é capaz de resolver o problema.



# LEGISLAÇÃO

- Constam ainda no Anexo II, NR-17, os seguintes tópicos:
  - a) disposições gerais sobre o trabalho em teleatendimento e telemarketing;
  - b) mobiliário do posto de trabalho;
  - c) equipamentos dos postos de trabalho;
  - d) condições ambientais de trabalho;
  - e) organização do trabalho;
  - f) capacitação dos trabalhadores;
  - g) condições sanitárias de conforto;
  - h) programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais;
  - i) pessoas com deficiência;
  - j) disposições transitória

# LEGISLAÇÃO

□ O disposto no anexo II da Norma Regulamentadora 17 **obriga todos os empregadores**, inclusive os constituídos sob a forma de microempresa ou empresa de



# Para Refletir

## “Ginástica do Gato”

- ≈ Você já reparou o que faz um gato?
  - Ele espreguiça, alonga e boceja. Na realidade ele está **SEMPRE** fazendo ginástica em intervalos regulares.
  - Assim, a cada hora, levante-se e tente se espreguiçar, esticando os braços, os dedos, as unhas, como o gato faz. Não esqueça de bocejar e dar aquela esticada.