O Ambiente Laboral do Atendente de call-center (Operador de Telemarketing) e a Proteção Conferida pela NR17: As Duas Faces da Moeda

Autor(res)

Cintia Batista Pereira
Luanne Dardania Barbosa Do Nascimento

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

UNIDERP | PPGSS MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO REGIONAL

Introdução

As normas regulamentadoras fornecem e regulamentam orientações de procedimentos obrigatórios em relação à saúde e proteção dos trabalhadores, definidas pelo Ministério do Trabalho. Descrito no anexo II, 1.1.1 da norma regulamentadora NR17, “Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.” A NR17, uma norma regulamentadora da Ergonomia que garante o conforto e segurança do trabalhador na área de telemarketing, traz determinações específicas para garantir condições de trabalho favoráveis ao atendente, como headsets, kit conforto, cadeiras ajustáveis, etc. O descumprimento de tais regras pode afetar não apenas o atendente mas também a empresa que pode sofrer as consequencias de desrespeitar as regras de segurança como multa, ocorrências e até mesmo a responsabilização judicial. Porém muitas das vezes apenas as normas de segurança não são suficientes para suprir as necessidades do atendente e mantê-lo bem, o atendimento ao call-center infelizmente gera riscos à saúde mental que além de prejudicar a própria pessoa que está na linha de frente do atendimento, atinge também o ambiente de trabalho gerando estresse, nervosismo e até mesmo ansiedade e depressão.

Objetivo

Visar como é essencial que as regras de segurança do trabalhador sejam respeitadas e mostrar como o descumprimento de tais afeta o atendente não só na sua área de atuação mas também na sua saúde mental. Identificar técnicas e métodos de reduzir o impacto emocional e propor mudanças na área de telemarketing.

Material e Métodos

Pretende-se, com pesquisas bibliográficas, notícias, pesquisas, com a abordagem qualitativa, demonstrar como o atendimento de telemarketing é prejudicial à saúde e ao mesmo tempo imprescindível ao atendimento ao cliente que necessita de ter suas questões solucionadas através do atendimento de call-center. Demonstrar que o atendente sofre sérios danos, principalmente mentais e evidenciar como a norma regulamentadora NR17 é fundamental para garantir que esses impactos sejam amenizados.

Resultados e Discussão

Com o estudo, evidencia-se através de pesquisas comprovadas que transtornos mentais são um dos principais danos que o atendente de call-center sofre e que a NR17, é fundamental para a redução de tamanhos impactos. Destaca-se também que o atendimento muitas vezes acaba por se tornar desrespeitoso e até mesmo ofensivo e é essencial que seja controlado para que não mais afete o atendente. A necessidade de reduzir os impactos mentais aos atendentes de call-center e uma mudança considerável em relação à linha de frente onde os atendentes atuam nas operações de telemarketing são imprescindíveis para contribuir na redução de tamanhos impactos.

Conclusão

Com os estudos conclui-se que a norma regulamentadora NR17 é imprescindível para a segurança do atendente de telemarketing e que o seu ambiente de trabalho adequado com kit conforto, headset individual, cadeira ajustável, pausas de descanso, são normas que visam proteger e cuidar do atendente e destaca-se que o modo como se atua a operação e atividade de trabalho do atendente de telemarketing afeta sua saúde mental, e é necessário que haja uma mudança nas operações para regredir o impacto mental no ambiente de trabalho e que as empresas forneçam métodos de apoio psicológico aos atendentes.

Referências

Estudo Crítico Sobre o Trabalho em Call Center — Nid Dutra D'Amorim Júnior & Monica de Aguiar MacAllister da Silva. Análise das dimensões socioeconômica, gerencial e concreta do trabalho no call center.
O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho em organizações do segmento de call center — Tallyta Lorrane Silva Pereira & Ana Paula Lara de Vasconcelos Ramos. Foca em empresas brasileiras; boas evidências de efeitos físicos e psicológicos.
ANÁLISE ERGONÔMICA EM UM SETOR DE CALL CENTER DE UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA — Egidio et al. Trata principalmente riscos à saúde, ergonomia física e emocional.
An Examination of the Quality of Jobs in the Call Center Industry" — analisa variabilidade da qualidade do trabalho em call centers.
Quality of Life at Work of Call Center Operators in an ECommerce Company in Southeast Brazil — Lima et al., 2020. Estudo de caso qualitativo sobre percepção de operadores de call center, fatores benéficos e prejudiciais.
Clima organizacional na perspectiva dos trabalhadores em call center — Manoela Daniela Karolina Fernandes Silva (U.N.B.). Trabalho de conclusão de curso, recente. Traz percepção dos trabalhadores sobre clima organizacional.