# 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**

Iniciação Científica

**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. O atendimento de call-center atinge o atendente gerando estresse, nervosismo entre outros.

**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. E que deve ocorrer mudanças nas operações de telemarketing.

## 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

## 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 prejudial.