

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC IRMÃ AGOSTINA - EXTENSÃO CEU CIDADE DUTRA
Recursos Humanos**

**Emilly Maria da Silva
Juliana dos Santos Silva
Nathalia Franklino Leite
Mirian Araujo Silva**

TCC: Qualidade de vida para operadores de Telemarketing

**São Paulo
2024**

**Emilly Maria da Silva
Juliana dos Santos Silva
Nathalia Franklino Leite
Mirian Araujo Silva**

TCC: Qualidade de vida para operadores de Telemarketing

Trabalho de conclusão do curso apresentado ao curso técnico em Recursos Humanos em São Paulo da Etec Irmã Agostina, orientado pela Prof.º Julio Landuca de Deus, como requisito parcial para obtenção do título Técnico em Recursos Humanos

**São Paulo
2024**

Resumo

O presente projeto tem como objetivo analisar os desafios de cada operador de Telemarketing e criar uma consultoria de RH para atender todas as necessidades relacionadas a qualidade de vida. Tele atendimento são organizações empresariais de prestação de serviços de telemarketing, onde cada colaborador enfrenta condições desumanas de trabalho caracterizadas pela baixa remuneração, intensificação na demanda de serviços.

Summary

This project aims to analyze the challenges of each Telemarketing operator and create an HR consultancy to meet all needs related to quality of life. Teleservice are business organizations that provide telemarketing services, where each employee faces inhumane working conditions characterized by low pay and increased demand for services.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. CONCEITO DO TELEMARKETING	5
3. QUALIDADE DE VIDA	6
3.1. Como surgiu?	6
3.2. Quais são os benefícios para a qualidade de vida no trabalho?	7
3.3. Reter talentos	7
3.4. A qualidade de vida no trabalho reduz as taxas de rotatividade	7
3.5. Reduzir o absenteísmo	8
3.6. Aumentar a produtividade	8
3.7. Organização sedimentar cultural	8
3.8. Aumentar os lucros	8
4. PIRÂMIDE DE MASLOW	9
4.1. Necessidades fisiológicas	9
4.2. Necessidades de segurança	9
4.3. Necessidades sociais	9
4.4. Necessidades de Status ou Estima	9
4.5. Necessidades de autor realização	10
5. DIREITOS TRABALHISTAS	10
5.1. O Intervalo Intra jornada – Intervalo De Descanso	10
5.2. Restrições Ao Uso Do Banheiro E Acesso À Água Potável	11
5.3. Direito à Jornada De Trabalho Reduzida	15
5.4. Rescisão De Contrato	16
5.5. Comissões Ou Premiações	17
6. SEGURANÇA DE ACORDO COM A PIRÂMIDE DE MASLOW	17
6.1. O que é NR-17?	17
6.2. Normas da NR-17 relacionadas ao telemarketing	17
7. O QUE É ERGONOMIA?	19
8. DOENÇAS CAUSADAS	19
8.1. Cuidados com a saúde dos operadores de call center	20
9. SOCIAL	20
9.1. Relacionamentos e apoio dos colegas	20
9.2. Suporte e apoio da chefia	21
9.3. Interação com os clientes	22

9.4. Mulheres no telemarketing	22
9.5. Inclusão	23
10. REALIZAÇÃO PESSOAL	24
11. SAÚDE MENTAL	24
11.1. Como evitar problemas de saúde de mental em sua empresa?.....	27
11.2. E como lidar com os casos já diagnosticados?	27
12. SÍNDROME DE BURNOUT	27
13. DEPRESSÃO.....	28
14. SÍNDROME DO PANICO.....	28
15. TRANSTORNO DE ANSIEDADE	29
16. ALCOOLISMO.....	29
17. COMO A TECNOLOGIA PODE AJUDAR NA QUALIDADE DE VIDA DO TELEOPERADOR?.....	29
18. INTEGRAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) E APRENDIZADO DE MÁQUINA.....	30
18.1. Automação de Processos Robóticos (RPA)	30
18.2. Autosserviço e Autonomia do Cliente	30
19. FASES DE EXECUÇÃO	30
20. DIFERENCIAL EMPLOY	31
21. PESQUISA DE CAMPO	33

1. INTRODUÇÃO

Após diversas pesquisas de campo concluímos que muitas pessoas só aceitam uma oportunidade em telemarketing para ficar durante pouco tempo, por ser uma área de fácil contratação, e possuir horários flexíveis. Porém não garante aos colaboradores plano de carreira, estabilidade financeira por ser um ambiente rotativo e muitas empresas burlam os direitos trabalhistas para possuir lucratividade.

O presente artigo tem como objetivo ressaltar problemas nesse ambiente corporativo, e contribuir significativamente para a reflexão crítica sobre a falta de qualidade de vida que muitas vezes são insuficientes para os operadores.

A escolha deste tema surge da necessidade de compreender e conhecer a realidade inadequada para qualquer ser humano em um ambiente corporativo, enfatizando o trabalho humanizado garantindo a cada operador o seu direito trabalhista. Pretende-se com essa iniciativa, trazer o conhecimento do direito civil e acesso à informação.

2. CONCEITO DO TELEMARKETING

A base do telemarketing vem de ligar para os consumidores e oferecer ou cobrar produtos, essa prática já existe há muito tempo. Na década de 20, do século passado, isso já era feito nos EUA, no Brasil, na década de 50, as Páginas Amarelas já faziam uso desse modelo de vendas.

Na década de 80, o telemarketing cresceu bastante com o uso dessa prática pelas operadoras de cartão de crédito e de telefonia. Mas, foi a partir da expansão do acesso aos celulares no Brasil que essa prática tomou proporções gigantes e, ao mesmo tempo, ganhou a sua má fama.

Com os celulares, as empresas de telemarketing garantiram o acesso aos contatos individuais das pessoas, não só da casa ou da família inteira, o que potencializou essa estratégia nas últimas décadas, não demorou para acabar se tornando malvista, tanto por uma mudança do perfil do consumidor, que passaram a ter mais acesso a informação, como, principalmente, pelas práticas assediadoras utilizadas por essas empresas.

Se tornou cada vez mais comuns pessoas receberem dezenas de ligações desse tipo por mês, até mesmo depois de dizerem que não possuem o interesse, como você já deve ter vivenciado.

3. QUALIDADE DE VIDA

Para o psicólogo Abraham Maslow para aumentar nosso bem-estar emocional a motivação é o ponto principal, o verbo motivar segundo o dicionário significa: “dar motivo a criar circunstâncias favoráveis, estimular, despertar interesse ou entusiasmo”. Para agir em busca de seus objetivos o indivíduo precisa estar motivado para isso. Assim, entende-se que motivação é definida como sendo uma “força propulsora” que leva as pessoas, a buscarem satisfações pessoais e também a realizarem os objetivos da organização da qual fazem parte.

“Motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma, ou pelo menos, que dá origem a um comportamento específico”. Assim a motivação abrange causas ou motivos que induzem a um determinado tipo de comportamento.

É enfatizado que a motivação leva a pessoa a agir na direção de um objetivo, porém sempre com alguma razão particular, o que a faz ter que responder, com frequência, à pergunta: POR QUÊ?

Por qual motivo você escolheu esta e não aquela profissão?

Muitas pessoas não conseguem arrumar um emprego em sua especialidade, por conta da crise, optam por trabalhar em uma empresa que foge de sua profissão, são alternativas para pagarem as contas e sobreviver.

Esses indivíduos criam certa resistência e por mais tenso que seja, conseguem driblar as pressões diárias do trabalho. De acordo com uma pesquisa realizada pela Universidade de Campinas (Unicamp). Sete em cada dez operadores de telemarketing possuem algum tipo de transtorno psicológico, como por exemplo: quadros de ansiedade, síndrome do pânico, depressão e transtorno de bipolaridade.

No entanto, os quadros psicológicos não são os únicos problemas que atingem os operadores, além deles, existem outras doenças físicas, como lesões por esforço repetitivo. Causadas pela intensa repetição durante todo o período de trabalho, perda de audição, devida a exposição de ruídos acima de 80 decibéis, uso contínuo do telefone e headsets inadequados ao uso do colaborador e doenças decorrentes da má postura como: hérnia de disco, lombalgia, espondilose e escoliose.

3.1. Como surgiu?

O movimento de qualidade de vida no trabalho surgiu na década de 1950 no Reino Unido graças ao psicólogo Eric Trist, mas só ganhou força na década de 1970 e se espalhou pelo mundo graças ao trabalho do professor Louis Davis, da Universidade de Estudos da Califórnia. Conceitua qualidade de vida no trabalho como uma preocupação geral relacionada ao bem-estar dos colaboradores no

ambiente corporativo e também ao desempenho de suas funções. Outra perspectiva que também pode ser aplicada é o viés do empregador, que vê a QVT como forma de melhorar a produtividade e a qualidade dos resultados apresentados. Independentemente da perspectiva utilizada para explicar este conceito, é importante notar que as organizações dependem de pessoas e sem elas é impossível produzir bens ou serviços, ou atender clientes.

A QVT é uma equação que relaciona a satisfação do funcionário com o seu funcionamento e a relação desenvolvida com o ambiente e trabalho em que está inserido, relacionada a questões físicas, emocionais, de saúde mental, psicológica e, claro, financeira. O conceito pode ser abstrato e a equação pode não ser a mesma para todos os funcionários; no entanto, existem certos fatores universais que contribuem para a felicidade no local de trabalho. Qualidade de vida no trabalho é um tema amplamente debatido e essa tendência só aumentará no futuro, afinal, o perfil dos profissionais está mudando à medida que as novas gerações ingressam no mercado de trabalho. Além disso, essa felicidade está intimamente ligada aos bons resultados e à produtividade organizacional, ações destinadas a promovê-la devem, portanto, ser consideradas um investimento e não um custo. Uma pesquisa realizada pela ISMA Brasil (International Stress Management Association) descobriu que nove em cada 10 brasileiros apresentam sintomas de ansiedade, isto é resultado de um acúmulo de funções e de uma rotina sobrecarregada que exige longas horas de trabalho.

3.2. Quais são os benefícios para a qualidade de vida no trabalho?

Existem inúmeras formas de realizar ações de qualidade de vida no ambiente de trabalho, que podem ser feitas em conjunto com profissionais de saúde (psicólogos, nutricionistas, médicos, etc.) para ensinar como levar um estilo de vida mais saudável ou institucionalizar ações, ou seja, introduzi-los na cultura organizacional da empresa.

3.3. Reter talentos

O clima organizacional é um dos principais motivos pelos quais os talentos deixam uma empresa. Um ambiente de trabalho baseado na qualidade de vida certamente verá valor nos funcionários e no trabalho que realizam. Uma maneira de garantir a retenção dessas pessoas chave é entender exatamente o que elas esperam dos prestadores de serviços e do mercado de trabalho em geral. É por isso que a gestão de pessoas baseada em dados é essencial para qualquer negócio. É assim possível compreender quais os indicadores (como o absentismo e a falta de envolvimento) que afetam a saúde dos colaboradores e a sua qualidade de vida no trabalho.

3.4. A qualidade de vida no trabalho reduz as taxas de rotatividade

A alta rotatividade de funcionários, ou rotatividade de funcionários, é um problema sério que os departamentos de RH enfrentam e pode ter muitas causas, incluindo uma cultura organizacional que está em desacordo com o plano. E isso não acontece apenas quando os funcionários saem de uma empresa, acontece também quando há demissões sem motivo consistente, mostrando que a qualidade de vida naquela empresa precisa de atenção especial. Portanto, melhorar o bem-estar dentro da organização também leva a um ambiente mais tranquilo, onde as pessoas se sentem confortáveis em dar as suas opiniões para construir um negócio melhor.

3.5. Reduzir o absenteísmo

Atrasos e faltas injustificadas são situações muito problemáticas que exigem que os gestores pressionem os funcionários para que respeitem os horários. Nestes casos, se ele já estiver insatisfeito, essa pressão só vai piorar a situação. O elevado absenteísmo é um verdadeiro sinal de alerta, mas pode ser combatido através da humanização da gestão, aplicando conceitos como Qualidade de Vida no Trabalho.

3.6. Aumentar a produtividade

Um ambiente onde os indivíduos se sentem constantemente pressionados a produzir resultados criará ansiedade e, assim, afetará a sua produtividade. As expectativas dos colaboradores devem estar alinhadas com a sua característica mais importante: a sua humanidade. Tratar os funcionários como uma máquina de produção afeta diretamente a sua QVT e, portanto, a sua motivação. A cultura que você deseja construir na sua empresa não tem nada a ver com entregar super resultados para evitar demissões. Portanto, trabalhar com os incentivos certos fará a diferença para seus colaboradores.

3.7. Organização sedimentar cultural

É preciso comunicar bem esse objetivo para que os colaboradores executem suas tarefas diárias, buscando sempre os melhores resultados. É comum ver empresas sendo líricas sobre seus valores, como honestidade e humanidade, porém, na realidade, seus colaboradores possuem hábitos que sobrecarregam e sua QVT no mínimo. Portanto, ao agir de acordo com a Missão, Visão e Valores, respeitar ativamente a saúde mental e física dos trabalhadores é uma ótima forma de reforçar esse conhecimento.

3.8. Aumentar os lucros

Profissionais mais produtivos, com menos absenteísmo e que atuam em um ambiente organizacional descontraído certamente produzirão mais resultados. A eficiência operacional diária é um fator que não pode ser subestimado em termos de

rentabilidade, e a qualidade de vida no trabalho afeta diretamente essa eficiência. Trabalhar em um bom local deixa os funcionários mais dispostos a alcançar melhores resultados, seja criando um produto, prestando um serviço ou até mesmo fechando uma grande venda. Uma pesquisa internacional realizada pela Sodexo com 4.805 líderes empresariais concluiu que proporcionar qualidade de vida gera mais lucros. Os números mostram que as empresas que oferecem melhor qualidade de vida são, em média, 70% mais lucrativas que os seus concorrentes.

4. PIRÂMIDE DE MASLOW

A Pirâmide de Maslow, ou Hierarquia de Necessidades de Maslow, é um conceito criado pelo psicólogo americano Abraham H. Maslow que define as condições que cada indivíduo necessita para alcançar a satisfação pessoal e profissional. De acordo com as ideias de Maslow, as pessoas vivem para satisfazer as suas necessidades com o objetivo da plena auto realização. O sistema descrito na pirâmide de Maslow descreve com precisão esta hierarquia de necessidades ao longo da vida de um indivíduo. A pirâmide de Maslow é dividida em cinco níveis hierárquicos, cada nível composto por um conjunto de necessidades. Na base da pirâmide estão elementos essenciais para a sobrevivência humana, como fome, sede, sexo e respiração. Para desenvolver uma hierarquia, você deve conquistar as condições básicas da pirâmide e avançar passo a passo até chegar ao topo.

4.1. Necessidades fisiológicas

Está é a base da Pirâmide, onde estão as necessidades básicas de qualquer ser humano, como a fome, a sede, a respiração, a excreção, o abrigo e o sexo.

4.2. Necessidades de segurança

O segundo nível da hierarquia, onde estão os elementos que fazem os indivíduos se sentirem seguros, desde a segurança em casa até meios mais complexos, como a segurança no trabalho, segurança com a saúde (planos de saúde).

4.3. Necessidades sociais

O terceiro nível da Pirâmide. Neste grupo estão as necessidades de se sentir parte de um grupo social, como ter amigos, constituir família, receber carinho de parceiros sexuais, etc.

4.4. Necessidades de Status ou Estima

A quarta etapa da Pirâmide de Maslow, que agrupa duas principais necessidades - a de reconhecer as próprias capacidades e de ser reconhecido por outras pessoas, devido à capacidade de adequação do indivíduo, é a necessidade que uma pessoa tem de se orgulhar de si própria, sentir a admiração e orgulho de outros indivíduos, ser respeitada por si e pelos outros, entre outras características que envolvam o poder, o reconhecimento e o orgulho.

4.5. Necessidades de autor realização

Este é o topo da Pirâmide, quando o indivíduo consegue aproveitar todo o potencial de si próprio, com autocontrole de suas ações, independência, a capacidade de fazer aquilo que gosta e que é apto a fazer, com satisfação.

5. DIREITOS TRABALHISTAS

5.1. O Intervalo Intra jornada – Intervalo De Descanso

A Constituição Federal estabelece, como regra geral, que o trabalhador no Brasil não poderá ter jornada de trabalho cuja duração do não exceda oito horas diárias e quarenta e quatro semanais. Já a legislação infraconstitucional prevê jornadas reduzidas para algumas categorias profissionais específicas como a dos bancários (6 horas diárias), dos advogados empregados (4 horas diárias), dos ascensoristas e cabineiros de elevador (6 horas diárias), do bombeiro civil (36 horas semanais em escala 12x36) entre outras.

A redução da jornada prevista constitucionalmente poderá ocorrer ainda através de convenção coletiva, pois o princípio da aplicação da norma mais favorável milita a favor do empregado. No que diz respeito ao intervalo intra jornada (ou o intervalo de descanso) invocam-se as regras do artigo 71 da CLT, as quais podem ser resumidas da seguinte forma:

- Para o trabalhador que cumpre jornada de até 6 horas diárias, o intervalo de descanso será de pelo menos 15 minutos
- Para o trabalhador que cumpre jornada superior a 6 horas diárias, o intervalo de descanso será de no mínimo 60 minutos;

- O trabalhador que cumpre jornada inferior a 4 horas diárias não tem direito ao intervalo de descanso.

O entendimento majoritário dos Tribunais é no sentido de que a não-concessão ou a concessão parcial do intervalo intrajornada mínimo, para repouso e alimentação, implica no pagamento total do período correspondente, e não apenas daquele suprimido. É inválida cláusula de acordo ou convenção coletiva de trabalho contemplando a supressão ou redução do intervalo intrajornada porque este constitui medida de higiene, saúde e segurança do trabalho, garantido por norma de ordem pública (Súmula 437 do TST).

A novidade em relação à edição da nova Súmula fica por conta do inciso IV, o qual garante o direito ao intervalo mínimo de uma hora (60 minutos) para os trabalhadores que, embora contratados para jornada de trabalho de seis horas diárias, realizam horas extras de forma habitual.

IV - Ultrapassada habitualmente a jornada de seis horas de trabalho, é devido o gozo do intervalo intrajornada mínimo de uma hora, obrigando o empregador a remunerar o período para descanso e alimentação não usufruídos como extra, acrescido do respectivo adicional, na forma prevista no art. 71, caput e § 4º da CLT.

Logo, o operador de telemarketing, o bancário ou o ascensorista (entre outros), embora tenham direito ao intervalo mínimo de 15 minutos (como regra), se realizarem horas extras de forma habitual, trabalhando além das seis horas diárias, passam a ter direito ao intervalo de uma hora (60 minutos). Ainda com fundamento no artigo 384 da CLT, existe um intervalo adicional de 15 minutos destinado à mulher, sempre que houver a prorrogação da jornada de trabalho, ou seja, sempre que a trabalhadora realizar horas extras, o empregador está obrigado a conceder um intervalo adicional de 15 minutos.

5.2. Restrições Ao Uso Do Banheiro E Acesso À Água Potável

Muitas empresas de Call Center adotam políticas irregulares de otimização do tempo de trabalho e atendimento do operador de telemarketing. Dentre as medidas costumeiramente praticadas, estão as regras imoderadas de uso das toaletes e proibições quanto à concessão de intervalos para que o trabalhador possa beber água e se recuperar de atendimentos telefônicos desgastantes. É comum receber reclamações de operadores de telemarketing condicionados a usar o banheiro e beber água somente nos horários de pausas. Relatam que embora não seja proibido

utilizar o banheiro fora dos horários de intervalo, os supervisores criticam e repreendem aqueles que saem de sua “PA” para satisfazer as suas necessidades, criando situação constrangedoras, humilhantes e um ambiente opressor.

Pode-se dizer que “segurar” o operador na cadeira e autorizar o uso do banheiro somente após muita insistência sob o pretexto de diminuir o tempo de ociosidade, além de questionar o subordinado pelas razões da ida ao banheiro, por si só, é uma situação vergonhosa e degradante para qualquer trabalhador, passível inclusive de reparação por danos morais por abuso no exercício do poder diretivo. É visível o descumprimento das regras de organização e conduta da NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego, pois, com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, inclusive proporcionando a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável.

NR-17 – Ministério do Trabalho

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 – NR 24.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas: ... c) estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

Diante de tais impedimentos o trabalhador poderá optar pela rescisão indireta nos termos do Art. 483 da CLT, pois o empregado poderá considerar rescindido o contrato e pleitear a devida indenização quando:

b) for tratado pelo empregador ou por seus superiores hierárquicos com rigor excessivo;

c) correr perigo manifesto de mal considerável, sobretudo pelo fato das restrições impostas pela empresa atentarem contra a saúde dos trabalhadores.

Para evitar atritos com seus superiores, muitas vezes o trabalhador procura se esforçar para utilizar cada vez menos o banheiro e permanece muitas vezes por horas segurando a urina. Como consequência, acaba desenvolvendo complicações relacionadas à infecção urinária. Ora, o banheiro constitui uma necessidade básica relacionada à saúde e higiene dos trabalhadores, sendo inconcebível o empregador cronometrar o tempo de uso. Desse modo, limitar / restringir a sua utilização importa na sujeição dos empregados a uma condição constrangedora e degradante, fato que dá causa ao surgimento de infecção urinária e ao afastamento temporário das funções.

RECURSO ORDINÁRIO. OPERADOR DE TELEMARKETING. CONTROLE DO USO DO BANHEIRO. ANEXO II DA NR 17 DO MTE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. À teor do item 5.7 da NR 17, Anexo II, do MTE, o acesso do trabalhador ao banheiro em qualquer momento da jornada deve ser assegurado, sem limitações. Logo, a restrição ao uso de banheiro pela empregadora constitui restrição à liberdade de disposição do próprio corpo ali assegurada, representando extrapolação do poder diretivo do empregador a par da circunstância de ensejar constrangimento ao empregado. Recurso provido, no aspecto (Processo N° RO-0001260-13.2015.5.19.0009)

Acrescenta-se que muitas empresas adotam o sistema recebimento e discagem automática de ligações, ou seja, uma nova ligação é recebida imediatamente após o encerramento da outra, sendo impossível o operador permanecer ocioso por um minuto sequer ao longo das seis horas de trabalho. Sendo assim, através do sistema de “filas de espera” se extrai do operador o máximo de sua produtividade com o gasto mínimo na contratação de mão de obra. Nota-se que ao adotar o sistema de discagem automática e ao mesmo tempo cobrar agilidade do atendimento por meio de discursos prontos e pronúncia acelerada, a empresa viola simultaneamente os itens 5.9 e 5.11 do Anexo II da NR-17 do M.T.E.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.11. É vedado ao empregador: a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento; b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

Mecanismos perversos pela busca desequilibrada de produtividade contrariam as normas de saúde e segurança do trabalho que disciplinam o setor de telemarketing. Oportuno destacar que por vezes o operador atende clientes irritados com o mau funcionamento de produtos e serviços, enfrentando conversas desgastantes e agressões verbais, contudo, o sistema de recebimento automático de ligações aliado às cobranças verbais dos supervisores para agilizar o atendimento, não permitem que o trabalhador possa se recompor nas formas do item 5.4.5 da NR-17:

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

São muitas as formas de excessivo rigor, sendo essas as causas de muitos afastamentos previdenciários que atingem a categoria profissional em questão, os quais oneram os cofres do INSS e de toda a sociedade em termos de saúde pública. A intensidade das sobrecargas emocional e mental estão relacionadas ao surgimento de doenças e se agravam diante do volume de trabalho, ao ritmo exigido pelas tarefas prescritas, a forte pressão por produtividade através de metas e obtenção de resultados.

Os operadores de telemarketing habitualmente apresentam desconforto emocional representado pela ansiedade e insegurança, estresse, síndrome do pânico, depressão e doenças de base emocional como alergias, gripes, dores de estômago, dores de cabeça, irritabilidade, anemias e, até mesmo fibromialgia. Em vista do exposto, com o objetivo de combater estas odiosas práticas, o profissional

deverá estar atento aos diferentes abusos em seu meio profissional e buscar a proteção legal como meio de zelar pela sua saúde e dignidade como ser humano.

5.3. Direito à Jornada De Trabalho Reduzida

Primeiramente, é importante destacar que o trabalho realizado após às 22h00 é considerado trabalho noturno. De acordo com o artigo 73, § 1º, da CLT uma hora noturna equivale a 52 minutos e 30 segundos, ou seja, uma hora noturna tem duração fictamente inferior à hora diurna.

Artigo 73 - §1º - A hora do trabalho noturno será computada como de 52 minutos e 30 segundos

Por força da NR-17, a carga horária do operador de telemarketing é de 6 horas diárias e 36 horas semanais, logo, se o operador trabalha no período noturno, a sua carga horária deverá ser proporcionalmente reduzida, com fundamento no artigo 73 da CLT. Com efeito, considerando a hora noturna reduzida, o operador que trabalha integralmente no período noturno, tem a sua jornada limitada a 5 horas e 15 minutos de efetivo trabalho:

52 minutos e 30 segundos = 1 hora noturna

6 horas noturnas = 5 horas e 15 minutos de efetivo trabalho

Como visto acima, em regra, os trabalhadores que se submetem a uma jornada diária de 6 horas de trabalho, cumprem jornada semanal de 36 horas. A jornada diária de 6 horas implica em um intervalo de 15 minutos para descanso, a teor do que determina o parágrafo 1º, do artigo 71, da CLT:

“Art. 71 – Em qualquer trabalho contínuo, cuja duração exceda de 6 (seis) horas, é obrigatória a concessão de um intervalo para repouso ou alimentação, o qual será, no mínimo, de 1 (uma) hora e, salvo acordo escrito ou contrato coletivo em contrário, não poderá exceder de 2 (duas) horas).

§1º - Não excedendo de 6 (seis) horas o trabalho, será, entretanto, obrigatório um intervalo de 15 (quinze) minutos quando a duração ultrapassar 4 (quatro) horas.

Contudo, há de se ter em mente que se a jornada de 6 horas for praticada em horário noturno (que é após às 22:00) o trabalhador passará a fazer jus a um intervalo de 1 hora. Isso porque, a hora noturna é reduzida de modo que a hora deve ser computada como de 52 minutos e 30 segundos, de acordo com o que determina o parágrafo 1º, do Art. 73, da CLT. Vejamos:

“Art. 73 – Salvo nos casos de revezamento semanal ou quinzenal, o trabalho noturno terá remuneração superior à do diurno e, para esse efeito, sua remuneração terá um acréscimo de 20% (vinte por cento), pelo menos, sobre a hora diurna.

§1º - A hora do trabalho noturno será computada como de 52 minutos e 30 segundos.

Da mesma forma, no cálculo geral, o trabalhador se ativará além da 36ª hora semanal, fazendo jus ao pagamento das horas excedentes. Portanto, os trabalhadores que se submetem à jornada de 6 horas no período noturno, devem se ater a tais questões pois podem ter direito ao recebimento de Horas Extras.

5.4. Rescisão De Contrato

No setor de call center, o motivo mais comum para fundamentar a rescisão indireta do contrato é a redução das comissões por meio de alterações nas regras de premiação e comissionamento. As empresas de telemarketing alteram, no curso do contrato de trabalho, as regras de pagamento de bônus, variáveis e outras premiações inicialmente estabelecidas no ato da contratação. Os empregadores aumentam as metas e se tornam cada vez mais exigentes nas avaliações de desempenho.

Além disso, o valor da comissão de cada venda realizada é reduzido mês a mês em função das "novas políticas da empresa". Isso acaba resultando em reduções gradativas no salário do operador e justifica a rescisão indireta do contrato de trabalho com base na alínea "g" do artigo 483 da CLT. O descumprimento das normas trabalhistas possibilita a rescisão do contrato de trabalho de forma indireta. Por isso não peça demissão sem consultar um advogado!

5.5. Comissões Ou Premiações

Todos os valores pagos aos empregados devem constar necessariamente no holerite. Quando a empregadora paga “por fora” (sem discriminação em holerite), age ilegalmente, lesando o empregado uma vez que tais verbas não são consideradas para os cálculos do INSS, do 13º salário, férias, FGTS, seguro-desemprego e outros direitos. Outro ponto relevante quando tratamos do pagamento de comissões é o reflexo das mesmas nos DSRs (descanso semanal remunerado). No dia de descanso o empregado deve ser remunerado como se trabalhando estivesse.

6. SEGURANÇA DE ACORDO COM A PIRÂMIDE DE MASLOW

As necessidades de segurança na hierarquia de Maslow referem-se à necessidade de segurança e proteção. Quando nossas necessidades fisiológicas de comida e água são satisfeitas, nossas necessidades de segurança dominam nosso comportamento. Essas necessidades têm a ver com nosso desejo natural por um mundo previsível e ordenado que esteja de alguma forma sob nosso controle.

As necessidades de segurança no mundo de hoje podem se manifestar como segurança no emprego, contas de poupança, apólices de seguro, segurança financeira e saúde e bem-estar.

A segurança no telemarketing é um assunto importante. A NR-17 estabelece diretrizes para a atividade de tele atendimento e telemarketing, visando proporcionar sempre conforto e eficiência aos profissionais no ambiente de trabalho. Além disso, a NR-17 trata principalmente sobre a ergonomia e estabelece medidas preventivas para evitar riscos ergonômicos no telemarketing, como pausas regulares para descanso e alimentação, móveis ergonômicos, iluminação adequada e ar-condicionado em temperatura agradável e com manutenção periódica.

6.1. O que é NR-17?

A NR-17 é uma norma regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego que estabelece diretrizes para a atividade de tele atendimento e telemarketing, visando proporcionar sempre conforto e eficiência aos profissionais no ambiente de trabalho. O objetivo central da NR17 é definir parâmetros e procedimentos que assegurem as melhores condições de ambiente aos trabalhadores, preservando a segurança, conforto e favorecendo os melhores níveis de desempenho nas tarefas cotidianas. Em suma, a ergonomia visa melhorar as condições de trabalho e fazer com que todas as atividades da empresa sejam desempenhadas com maior qualidade.

6.2. Normas da NR-17 relacionadas ao telemarketing

Norma 1- De acordo com as regras básicas da NR17, as condições de trabalho nas empresas abrangem aspectos associados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos utilizados, às condições no ambiente no trabalho e aos métodos e formas de organização do trabalho. Conforme estabelecido por essa norma, as empresas são responsáveis por analisar as questões ergonômicas do trabalho considerando as características do ambiente, o tipo de função exercida e as características psicofisiológicas dos trabalhadores, tornando possível a plena adaptação do trabalhador ao ambiente no qual ele está inserido.

Norma 3 – A NR17 determina que, toda vez que um trabalho pode ser realizado na posição sentada, o local de trabalho precisa ser adaptado ou planejado para que o trabalhador possa desempenhar suas atividades nessa posição.

Norma 4– Todos os trabalhos manuais que são realizados em pé ou sentado devem ser planejados com o uso de mesas, bancadas, painéis e escrivaninhas que favoreçam uma boa postura, operação e visualização por parte dos trabalhadores. Além disso, de acordo com essa norma é preciso observar algumas regras básicas, que são:

A altura e o tipo de superfície dos móveis devem ser compatíveis com o tipo de atividade realizada;

Deve ser observada uma distância adequada entre os olhos e o campo de trabalho;

A altura do assento deve estar adequada conforme altura do móvel e distância necessária para preservar os olhos;

A área de trabalho deve ser facilmente visualizada e alcançada pelo trabalhador;

As características dimensionais dos móveis devem possibilitar uma movimentação e posicionamento adequados do corpo (braços, pernas etc.)

Norma 5 – Conforme estabelece a NR17, todos os assentos usados no ambiente de trabalho precisam atender a esses requisitos:

A altura deve estar ajustada à estatura do trabalhador e precisa ser observado o tipo de atividade exercida;

O encosto deve ser adaptado para proteger a região lombar;

A borda frontal do assento deve ser arredondada.

Norma 6 – A NR17 determina que a organização do trabalho leve em consideração os seguintes aspectos:

Normas específicas de produção;

Operações a serem realizadas;

Exigência de tempo;

Determinação do conteúdo de tempo;

Ritmo de trabalho;

Conteúdo das tarefas.

7. O QUE É ERGONOMIA?

A ergonomia é o estudo da relação entre o homem e a forma como ele executa seu trabalho, visando os cuidados com a saúde do profissional e a eficiência do sistema produtivo 123. Ela consiste em possibilitar a uma pessoa realizar uma determinada atividade adequando os recursos e o meio a seu favor

A ergonomia pode ser dividida em três áreas: ergonomia física, cognitiva e organizacional. A ergonomia física trata da adaptação do ambiente de trabalho às características físicas do trabalhador, como postura, movimentos e esforços repetitivos. A ergonomia cognitiva trata da adaptação do ambiente de trabalho às características mentais do trabalhador, como atenção, memória e raciocínio. Já a ergonomia organizacional trata da adaptação do ambiente de trabalho às características sociais do trabalhador, como liderança, comunicação e cultura organizacional.

8. DOENÇAS CAUSADAS

Os riscos ergonômicos no telemarketing são diversos e podem causar doenças ocupacionais, como ansiedade, estresse e depressão, além de distúrbios osteomusculares muitas vezes irreversíveis. Entre os principais riscos ergonômicos, podemos citar:

Lesões por esforço repetitivo (LER): As LERs são causadas por movimentos repetitivos, falta de arranjo físico adequado, cobranças excessivas e falta de pausas para descanso. Só em 2019, quase 39 mil trabalhadores foram afastados de seus postos de trabalho por LER.

Alterações posturais: Os operadores de telemarketing passam muito tempo sentados na mesma posição, o que acaba sobrecarregando a coluna e gerando desconforto e curvaturas irregulares da região lombar. Esse é um risco ergonômicos no Telemarketing que você não pode ignorar, os problemas na coluna, como lombalgias e desvios posturais. Isso acontece porque os operadores de telemarketing passam muito tempo sentados na mesma posição, o que acaba sobrecarregando a coluna. E isso, é claro, gera desconforto e curvaturas irregulares da região lombar

Perda auditiva induzida pelo ruído (PAIR): Os operadores de telemarketing também estão sujeitos à perda auditiva, geralmente causada por níveis de ruídos acima dos tolerados pela legislação. Além disso, headsets de má qualidade, infecções auriculares decorrentes de protetores sujos ou do compartilhamento do equipamento com outros operadores também podem causar perda auditiva.

Para evitar esses riscos, é importante que as empresas adotem medidas preventivas, como as estabelecidas pela NR-17, e que os profissionais de telemarketing sejam orientados a adotar posturas corretas e a fazer pausas regulares para descanso e alimentação. Esses riscos podem causar doenças ocupacionais, afastamentos do trabalho, multas e sanções trabalhistas, além de prejudicar o bem-estar físico e mental dos profissionais. Além dos riscos ergonômicos, os operadores de telemarketing também sofrem com o abuso por parte de empresas que fazem ligações não autorizadas, gerando transtornos e incômodos aos consumidores.

8.1. Cuidados com a saúde dos operadores de call center

O sucesso de uma operação de Call Center depende diretamente dos seus operadores. Para garantir o conforto, a saúde e a segurança do trabalhador foram estabelecidas parâmetros de trabalho. Para preservar a saúde dos operadores de Call Center, as empresas precisam estar atentas às condições de trabalho e ao ambiente. Devendo seguir a portaria 9/2007, ao Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO e a NR 17 que estabelecem parâmetros para o trabalho de tele atendimento. Passar uma jornada inteira de trabalho sob pressão em um ambiente impróprio é capaz de desgastar a saúde mental e física desses trabalhadores. Cuidados com a Saúde Operadores de Call Center Como em todo e qualquer trabalho o respeito a saúde e condições de Trabalho devem ser priorizadas, não é diferente ao operador de tele atendimento/telemarketing. Além disso, deve ser levado em conta a implantação nas empresas do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO, além de atender à NR 17.

Benefícios causados pelo cuidado com a saúde ocupacional no call center

Quando uma empresa se preocupa com a saúde de seus colaboradores e executa ações nesse sentido, vários benefícios podem ser verificados, tais como:

Adequação aos aspectos obrigatórios de segurança do trabalho definidos pela legislação;

Diminuição do absenteísmo na equipe do call center;

Aumento da motivação dos profissionais.

9. SOCIAL

9.1. Relacionamentos e apoio dos colegas

Inclui a cultura e orientação da empresa para promover a comunicação interpessoal adequada e o respeito à diversidade entre os trabalhadores, evitar conflitos comportamentais, se existem procedimentos para evitar conflitos e garantir

uma gestão adequada em casos de assédio ético no trabalho, e se há espaço para diálogo para que os funcionários possam compartilhar informações relevantes para seus trabalhos.

Além disso, o trabalho em equipe e o apoio dos colegas trazem alegria e diminuem a dor porque, por meio do diálogo, os colaboradores podem compartilhar experiências. Embora a organização do trabalho se concentre mais na disciplina do que na colaboração, a cooperação entre os trabalhadores é um mecanismo que apoia a carga de trabalho, ao mesmo tempo que atinge objetivos predefinidos e reduz o stress.

Os indivíduos desenvolvem estratégias de defesa como mecanismos de defesa individuais e coletivos para lidar com o sofrimento e as limitações relacionadas ao trabalho. O adoecimento de um ou mais indivíduos fragiliza esses mecanismos e desestabiliza o grupo, levando os trabalhadores a discriminar e culpabilizar os doentes. Este mecanismo também possui um aspecto coercitivo, levando os trabalhadores a adotarem estratégias silenciosas e individualistas.

9.2. Suporte e apoio da chefia

Isto inclui apoio ou reconhecimento e feedback dos superiores, bem como apoio e recursos suficientes fornecidos pela gestão da empresa para resolver problemas que surjam durante o processo de trabalho.

A linha entre a pressão pela produtividade e o assédio moral é tênue, sendo o poder mantido através da intencionalidade e do conseqüente enfraquecimento. O assédio ético organizacional é uma série de comportamentos abusivos de qualquer natureza que são praticados sistematicamente ao longo de um período de tempo em decorrência de uma relação de trabalho, causando humilhação, humilhação ou constrangimento a uma ou mais vítimas e com a finalidade de violar seus princípios fundamentais. Direitos, para obter o compromisso subjetivo de um grupo inteiro com as políticas e objetivos governamentais, o que pode resultar em danos mentais, físicos e psicológicos”. O incentivo e apoio de um supervisor é muito gratificante e necessário para o bom desempenho da equipe, deve estar presente em diversas situações, inclusive nas dificuldades no início da atividade, e é essencial para uma boa adaptação e transformar obstáculos em positivos.

O atendente remoto ideal precisa ser proativo, incapaz de se expressar na maior parte do tempo, capaz de entender e resolver os problemas dos clientes com interesse, e deve permanecer imparcial e seguir o trabalho prescrito, muitas vezes na forma de um roteiro padronizado, mesmo que isso signifique não conseguir resolver. Uma situação que poderia ser resolvida com maior flexibilidade nos métodos de trabalho. Esta situação cria um conflito ético para o garçom.

Além disso, o trabalhador deve ser rápido, atencioso, acessível, calmo, emocionalmente equilibrado, flexível e ter capacidade de superar situações

inesperadas. Diante das diversas necessidades dos clientes, é preciso demonstrar segurança e confiança, ter boa capacidade de argumentação e se conectar com os clientes de forma espontânea e natural, mas sem utilizar frases e fórmulas pré-estabelecidas.

“É preciso seguir um script, repetir frases, isso tira a humanidade do trabalho. Para quem está sendo atendido, parece que está falando com um robô. O fato de não ver o ser humano na frente faz com que as pessoas se sintam no direito de xingar, agredir, assim como temos visto nas redes sociais”, explica uma atendente de telemarketing.

9.3. Interação com os clientes

Do outro lado da linha está um cliente irritado com um problema causado por uma empresa da qual você geralmente não é funcionário e pela qual não é responsável. Porém, naquele telefonema, você era a personificação de todos os defeitos e falhas dela e, por conta disso, acabou sendo alvo de toda a ira do consumidor insatisfeito. Os insultos variam de “estúpido” a “incompetente”. Do “ignorante” ao “você não é bom em nada e por isso nunca vai deixar de ser operador de telemarketing”. Desligar o telefone é impossível, então a única opção é ouvir a diatribe em silêncio. E nem houve tempo para respirar. Justamente quando você está tentando esquecer o insulto que acabou de ouvir, o telefone toca novamente e você tem que escondê-lo rapidamente e dizer com voz amigável: "Bom dia, senhor, em que posso ajudá-lo?"

Essa é a rotina diária de mais de um milhão de trabalhadores brasileiros que trabalham como operadores de telemarketing, lidando com todas as reclamações de atendimento ao cliente de empresas estatais e ligando para clientes em potencial, muitas vezes oferecendo serviços indesejados. Os profissionais desta área são frequentemente estigmatizados como “chatos” e “odiados” pela sociedade. Mas se a realidade é difícil para quem precisa dos seus serviços, pode ser ainda pior para quem vive esse dia a dia.

9.4. Mulheres no telemarketing

Algumas características deste trabalho, incluindo atividades de comunicação virtual, jornada de trabalho de 6 horas e 20 minutos e falta de requisitos de experiência anterior, são atrativos importantes para os jovens que buscam o primeiro emprego. Esta categoria profissional é constituída majoritariamente por jovens, sendo 76% mulheres e 74% dos participantes com escolaridade equivalente ao ensino secundário. De acordo com a Associação Brasileira de Telemarketing (ABT). Além dos desafios de lidar com clientes irritados do outro lado da linha, muitas mulheres que lutam para entrar ou reentrar no mercado de trabalho enfrentam salários baixos, rotinas difíceis e ambientes de trabalho que incentivam a distração e a competição.

Renata Dutra, professora de direito do trabalho da Universidade de Brasília, investigou a rotina de 70 trabalhadoras de telemarketing de Salvador (BA) em sua pesquisa de doutorado.

Para Renata, o telemarketing é uma extensão dos trabalhos de cuidado (como atividades ligadas à limpeza doméstica, por exemplo), que ainda são mais associados às mulheres. As empresas optam pela contratação feminina com a justificativa de que os clientes preferem conversar com mulheres ao telefone e que elas são mais hábeis em lidar com situações de conflito: “É uma projeção do lugar do cuidado dentro do ambiente de trabalho que é muito cruel. Fica subentendido que a mulher está ali para ser um amortecedor de todo o estresse envolvido na relação entre o cliente e a empresa”, reflete ela. A área também atrai pela jornada reduzida de até seis horas por lei, o que oferece mais possibilidades de conciliar o trabalho formal com a maternidade e as tarefas domésticas.

Renata Dutra, professora de direito do trabalho da Universidade de Brasília, que investigou a rotina de 70 trabalhadoras de telemarketing de Salvador (BA) em sua pesquisa de doutorado.

Para Renata, o telemarketing é uma extensão dos trabalhos de cuidado (como atividades ligadas à limpeza doméstica, por exemplo), que ainda são mais associados às mulheres. As empresas optam pela contratação feminina com a justificativa de que os clientes preferem conversar com mulheres ao telefone e que elas são mais hábeis em lidar com situações de conflito: “É uma projeção do lugar do cuidado dentro do ambiente de trabalho que é muito cruel. Fica subentendido que a mulher está ali para ser um amortecedor de todo o estresse envolvido na relação entre o cliente e a empresa”, reflete ela. A área também atrai pela jornada reduzida de até seis horas por lei, o que oferece mais possibilidades de conciliar o trabalho formal com a maternidade e as tarefas domésticas.

Júlia começou a trabalhar em uma empresa de telemarketing aos 20 anos para ajudar a bancar os materiais do curso técnico em que havia ingressado. “É uma jornada totalmente exaustiva, não fisicamente, mas psicologicamente. É um trabalho que nos desumaniza e, muitas vezes, é a única oportunidade de emprego oferecida, principalmente, se você não tem ensino superior”, cita.

9.5. Inclusão

Além das mulheres cis que estão em situação de vulnerabilidade, o mercado de call center também contrata pessoas trans, mas as empresas não necessariamente realizam projetos de inclusão fora da contratação. “Entrei no telemarketing porque precisava pagar minhas contas e, como mulher trans, tinha muita dificuldade de arrumar emprego. Vi propagandas de empresas dizendo que tinham oportunidades iguais para todo mundo, mas, na prática, não é bem assim. No ambiente corporativo, infelizmente, a voz e a liderança masculinas se sobrepõem”, conta Monique Barcelos, que trabalhou em um call center que prestava serviços para um banco.

“Eu não cheguei a sofrer episódios envolvendo preconceito de gênero. As pessoas respeitavam meu nome social e tinha bastante diversidade na empresa”, conta ela.

Ainda assim, a rotina de cobranças fez Monique desistir do emprego depois de três meses: “A relação com os chefes era bem conturbada, porque exigiam coisas que não podíamos entregar. Com os clientes, era mais complicado ainda, tratavam a gente muito mal. Por mais que tenha sido pouco tempo, minha saúde mental ficou muito abalada”, relata. “O telemarketing tem uma propaganda de ser um espaço inclusivo de acesso ao emprego, que contrata pessoas trans, obesas e com deficiência, por exemplo. Cabe questionar se essa inclusão é feita de forma ampla, se estão contratando a pessoa com possibilidade de estar na linha de frente do trabalho ou apenas escondida atrás de um telefone”, reflete Renata.

10. REALIZAÇÃO PESSOAL

Fatores contribuem para a realização pessoal e profissional do operador: O respeito profissional é um dos fatores que tem sido insuficiente nas empresas de telemarketing, as pessoas se sentem como verdadeiros números, colocadas de lado dentro da empresa, como se a sua atividade não fosse importante. Muitas vezes passando inclusive por humilhações. Estes profissionais precisam de respeito, precisam que a empresa demonstre através de atitudes que aquele serviço realizado é importante para empresa. Precisam receber salários e benefícios dignos de um profissional qualificado que tem a missão de ser o representante tanto da empresa como do cliente.

Outro ponto importante para o profissional de atendimento se sentir realizado no trabalho é o seu futuro profissional dentro da empresa. É extremamente importante que a empresa disponibilize um plano de carreira aos seus colaboradores, demonstrando interesse no desenvolvimento e qualificação dos profissionais. Os profissionais Call Center, trabalham buscando realização, reconhecimento, respeito e remuneração e benefícios justos. Benefícios e remuneração justos, são fatores importantes para o sucesso de qualquer empresa que deseja contratar bons funcionários, criar e reter grandes talentos.

O ambiente é outro ponto que deixa o profissional de Call Center feliz. Quando se fala em ambiente, a relação da equipe com os líderes constitui também um fator de fundamental importância para a felicidade no trabalho. Se analisarmos friamente, vamos descobrir que muitas demissões são ocasionadas por descontentamento com suas lideranças e não especificamente com a empresa.

11. SAÚDE MENTAL

Infelizmente, os transtornos mentais ainda não são levados a sério como deveriam, tanto pela população em geral quando pelas empresas. Isso acontece porque um problema de saúde mental não é visível, nem pode ser comprovado por exame de imagem, como uma doença física ou acidente de trabalho.

Porém, quando a perícia médica comprova que o problema de saúde mental de um funcionário se desenvolveu ou foi agravado pelo ambiente de trabalho, ele adquire o mesmo status de um acidente ou doença ocasional.

Dessa forma, o setembro Amarelo acende um alerta importante para as empresas, que devem proporcionar um ambiente sadio e seguro a seus colaboradores em todos os seus aspectos, de maneira holística. Prevenir o desenvolvimento ou agravamento de transtornos mentais relacionados ao trabalho é desafio a ser enfrentado nas novas formas de organização do trabalho não apenas para garantir o direito dos trabalhadores à saúde, mas também como forma de diminuir os custos do trabalho e da Previdência Social, pois, no final das contas, trata-se de questão de ordem pública e de relevante interesse social.

Ou seja, é preciso entender, prevenir e promover a saúde mental no trabalho. Pois, dessa forma, todos ganham. O trabalhador ganha em qualidade de vida e a empresa ganha em maior produtividade.

Embora haja algumas propostas na Câmara dos Deputados que preveem a edição de norma regulamentadora (NR) com medidas de prevenção e gestão de riscos no ambiente de trabalho que podem afetar a saúde mental dos trabalhadores, ainda não existe regulação específica sobre o assunto. A falta de normatização para situações que fogem dos perigos físicos dificulta o trabalho de fiscalização, agravando ainda mais o problema.

Acontece que o excesso de trabalho, o desvio e o acúmulo de função, a gestão por estresse e as longas cargas horárias são fatores de risco em comum para os principais transtornos mentais e doenças mentais desenvolvidas ou agravadas no ambiente de trabalho também caracterizam doenças ocupacionais. Portanto, devem ser compreendidas e tratadas com seriedade pela empresa.

Então, afinal, quais os direitos do trabalhador acometido por algum transtorno ou doença mental?

O empregado que sofre de alguma doença mental que o impossibilite de continuar trabalhando deverá ser afastado do trabalho. Nos primeiros 15 dias, ele continua recebendo o salário normalmente e, caso a necessidade de afastamento se prolongue, a partir do 16º dia o salário será substituído pelo recebimento de auxílio-doença pago pelo INSS. Para isso, porém, é preciso laudo do médico do INSS atestando a necessidade do afastamento.

Se a doença mental que gerou o afastamento do funcionário tiver sido causada ou ainda agravada em razão do trabalho, ela é equiparada a acidente laboral. Se este for o caso:

A partir do 16º dia de afastamento, o trabalhador receberá auxílio-doença acidentário. Como consequência, diferentemente do afastamento não vinculado ao acidente do trabalho, ao retornar ao serviço, o empregado terá estabilidade no emprego pelo período de um ano.

Por fim, a doença mental jamais poderá ser motivo para a demissão do empregado. Tal conduta seria discriminatória e, além da indenização, dá direito à reintegração ao empregado.

Condições de trabalho que podem provocar transtornos e doenças mentais como um indivíduo passa a maior parte do dia exercendo sua atividade profissional, é inegável a influência o trabalho não apenas na saúde física, como também na mental.

O colaborador não deve ser visto apenas como mera engrenagem do processo produtivo. Uma relação ruim com o ambiente de trabalho pode desencadear um sentimento de angústia e ansiedade no dia a dia desse indivíduo, e, conseqüentemente, sérios problemas de saúde mental.

Várias condições de trabalho podem conduzir a riscos psicossociais, tais como:

- Cargas de trabalho excessivas;
- Cobrança de metas abusivas;
- Exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções;
- Falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e falta de controle sobre a forma como executa o trabalho;
- Eventos traumáticos;
- Perseguição ou isolamento do trabalhador;
- Má gestão de mudanças organizacionais, insegurança laboral;
- Comunicação ineficaz, falta de apoio da parte de chefias e colegas;
- Assédio psicológico ou sexual e violência de terceiros.

A principal obrigação do empregador é prevenir e minimizar quaisquer riscos e danos à saúde do trabalhador no exercício da função. Portanto, ter um programa de saúde ocupacional em conformidade com as NRS do Ministério do Trabalho, além de obrigatório, é fundamental.

- Prevenir a fadiga e evitar jornadas de trabalho exaustivas, respeitando o que dispõe a CLT sobre horários de trabalho e horas extras;
- Proporcionar intervalo para descanso/almoço e férias;
- Acompanhar colaboradores com sintomas de transtorno mentais através do programa de saúde ocupacional da empresa;
- Encaminhar o trabalhador que precise de auxílio especializado para o tratamento médico-psiquiátrico e acompanhamento psicológico;

- Afastar o colaborador com problemas de saúde mental através do INSS, se necessário for.

11.1. Como evitar problemas de saúde de mental em sua empresa?

Para evitar problemas legais com ações trabalhistas, é preciso conscientizar-se e aprender a lidar com a saúde mental no ambiente organizacional. Portanto, além de entender bem o problema e suas consequências, gestores e líderes de equipe devem, em primeiro lugar, proporcionar um ambiente de trabalho saudável.

Para isso, é fundamental investir em medidas que proporcionam um bom clima organizacional, incluindo:

- Reconhecer e valorizar o colaborador e suas contribuições para a empresa;
- Investir em treinamento e capacitação para a equipe;
- Estimular a prática de atividade físicas e hobbies;
- Promover a manutenção de boas práticas de relacionamento interpessoal;
- Realizar palestras e eventos informativos sobre saúde mental no trabalho.

Tudo isso implica em investir em uma gestão que reconhece a importância de seus recursos humanos e respeita o colaborador. Ou seja, uma gestão que busca resultados e desempenho através da valorização e do cuidado com a sua equipe de trabalho.

11.2. E como lidar com os casos já diagnosticados?

O mais importante é reconhecer que o colaborador precisa de ajuda e levar o problema de saúde mental no trabalho a sério. Portanto, o empregador deve tratar o trabalhador de forma humanizada e dar a ele todo apoio necessário segundo determina as leis trabalhistas.

Então, sempre que um caso de problema de saúde mental no trabalho for diagnosticado na sua empresa, encaminhe o colaborador para o tratamento adequado. Para isso, você pode contar com o médico do programa de saúde ocupacional.

O trabalhador pode precisar de licença médica por alguns dias, porém entenda que pode ser necessário afastar o funcionário pelo INSS por tempo indeterminado.

E a empresa não pode demiti-lo durante esse período, e nem depois que ele retornar, pelo prazo de 12 meses, como já mencionado.

12. SÍNDROME DE BURNOUT

A Síndrome de Burnout, ou Síndrome do Total Esgotamento Físico e Mental, é um transtorno emocional cuja principal causa é o excesso de trabalho. Suas principais características são:

- Sentimento de exaustão ou esgotamento de energia;
- Aumento do distanciamento mental do próprio trabalho, sentimentos de negativismo ou cinismo relacionados ao próprio trabalho;
- Redução da eficácia profissional.

Ou seja, o burnout é um distúrbio caracterizado pelo sentimento de exaustão extrema, estresse e esgotamento físico e mental, resultantes de uma carga de atividades desgastante e de um ambiente com alta competitividade e excesso de responsabilidades.

A nova classificação da OMS mostra que a síndrome é uma doença relacionada ao trabalho e não ao trabalhador, dando responsabilidade jurídica para a empresa nos casos diagnosticados.

13. DEPRESSÃO

A depressão no ambiente de trabalho é outro transtorno mental comum e se caracteriza principalmente por:

- Cansaço excessivo;
- Irritabilidade constante;
- Baixa motivação e pouca autoestima;
- Problemas de sono;
- Perda de apetite e baixa libido;
- Dificuldades de atenção e memória;
- Agressividade, raiva, crises de choro, problemas de humor;
- Problemas de relacionamento interpessoal.

O trabalhador com depressão costuma ter uma rápida e repentina queda na produtividade.

14. SÍNDROME DO PANICO

A Síndrome do Pânico é uma forma de transtorno de ansiedade aguda, que se caracteriza principalmente pela ocorrência de crises profundas e repentinas de medo aterrorizante, sem motivo aparente. Durante a crise, também pode ocorrer sudorese

excessiva, taquicardia, palpitações, náuseas, falta de ar, calafrios, ondas de calor, tonturas, desmaios, tremores e agitação extrema.

Entre as causas principais estão o excesso de trabalho, cobranças irreais, situações de assédio e clima organizacional ruim.

15. TRANSTORNO DE ANSIEDADE

O Transtorno de Ansiedade tem como principal característica o medo e a preocupação excessiva com o futuro e até mesmo com situação cotidianas. As principais causas desse transtorno no trabalho incluem a falta de reconhecimento profissional, comunicação agressiva, metas e cobranças irreais e a sobrecarga de tarefas.

16. ALCOOLISMO

O alcoolismo nem sempre se desenvolve no ambiente laboral, pois suas causas são várias, desde problemas familiares até questões psicológicas. Contudo, quando o problema surge no trabalho, a principal causa costuma ser o estresse. Porém, independente do motivo, ele impacta diretamente na produtividade e na segurança do trabalho.

É importante saber que o colaborador com problemas de alcoolismo também não pode ser demitido pela empresa por justa causa, pois assim determina o Tribunal Superior do Trabalho – TST.

Portanto, o trabalhador com problema de alcoolismo deve ser acolhido pela empresa, afastado do trabalho e encaminhado para tratamento médico.

17. COMO A TECNOLOGIA PODE AJUDAR NA QUALIDADE DE VIDA DO TELEOPERADOR?

O processo de trabalho do teleatendente possui peculiaridades potencialmente comprometedoras da qualidade de vida deste profissional, pois é intensivo em tecnologia da informação e se utiliza de diferentes formas de controle sobre o trabalhador, como pressão por produtividade mediante aumento de atendimentos. Neste contexto, são comuns desconfortos decorrentes de sobrecarga no trabalho, estresse por esforço, rapidez e afobação, pressão para promover e manter a qualidade do trabalho, o que prejudica seu desempenho laboral e sua qualidade de vida profissional. Utilizando-se das inovações tecnológicas no meio corporativo é possível melhorar a qualidade de vida dessa classe de trabalhadores. Como por exemplo o home office, o trabalho híbrido e alternado ao presencial, é tendência cada vez mais forte no meio profissional, permitindo que as pessoas trabalhem de casa com toda a comodidade e segurança. Isso abre um leque de possibilidades para o teleoperador.

18. INTEGRAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) E APRENDIZADO DE MÁQUINA

A IA e o aprendizado de máquina estão revolucionando as empresas de call center. Chatbots alimentados por Inteligência Artificial podem lidar com consultas simples, liberando os agentes para interações mais complexas.

Além disso, algoritmos de aprendizado de máquina ajudam a analisar dados do cliente para fornecer soluções personalizadas. A implementação dessas tecnologias permite que as empresas ofereçam um atendimento mais eficiente, com respostas rápidas e precisas, aumentando a satisfação do cliente.

18.1. Automação de Processos Robóticos (RPA)

A automação de processos robóticos permite a automatização de tarefas repetitivas e de baixo valor, como preenchimento de formulários e atualização de dados. Isso libera os agentes para se concentrarem em interações mais significativas e melhora a eficiência operacional das empresas de call center.

Através da automação, as empresas podem reduzir erros e aumentar a produtividade, garantindo um atendimento mais ágil e eficiente.

18.2. Autosserviço e Autonomia do Cliente

Outra tendência importante no setor de call center é o crescente foco no autosserviço e na autonomia do cliente. Com a evolução da tecnologia, as empresas de call center estão investindo em plataformas de autosserviço, como portais online, aplicativos móveis e chatbots interativos.

Essas soluções permitem que os clientes encontrem respostas para suas perguntas com rapidez e facilidade, sem a necessidade de interação direta com um agente. O autosserviço não apenas agiliza o processo de atendimento, mas também capacita os clientes a resolverem seus próprios problemas de forma independente, aumentando a satisfação e a eficiência geral.

19. FASES DE EXECUÇÃO

Fase 1: Planejamento e Preparação

Reunião Inicial com a Direção da Empresa

- Objetivo: Alinhar expectativas, definir objetivos e obter apoio executivo.
- Responsáveis: Consultor Principal, Direção da Empresa

- Prazos: 1 semana
- Delibera-Ihes: Documento de alinhamento e objetivo

Fase 2: Coleta de Dados

Desenvolvimento e Revisão de Questionários

- Objetivo: Criar questionários específicos para avaliar a qualidade de vida dos operadores.
- Responsáveis: Consultor Principal, Coordenador de Pesquisa e Análise de Dados
- Prazos: 2 semanas
- Delibera-Ihes: Questionários finalizados

Fase 3: Compilação e Análise dos Dados

- Objetivo: Analisar os dados coletados para identificar padrões e problemas críticos.
- Responsáveis: Coordenador de Pesquisa e Análise de Dados, Equipe de Analistas
- Prazos: 2 semanas
- Delibera-Ihes: Relatórios de análise

Fase 4: Elaboração de Relatórios de Resultados

- Objetivo: Documentar os resultados da análise de forma compreensível e acionável.
- Responsáveis: Consultor Principal, Coordenador de Pesquisa
- Prazos: 2 semanas
- Delibera-Ihes: Relatório final

20. DIFERENCIAL EMPLOY

Para criar um diferencial claro e atraente para a consultoria em qualidade de vida para operadores de telemarketing, é essencial destacar aspectos que a tornam única e valiosa. Aqui estão alguns pontos que tornam a nossa consultoria diferente:

Programas Personalizados e Baseados em Dados

- **Análise de Dados Avançada:** Utilização de análises de dados detalhadas para criar programas de bem-estar personalizados, baseados nas necessidades específicas de cada empresa e de seus funcionários.

- **Acompanhamento Contínuo:** Monitoramento contínuo e ajustes frequentes dos programas com base nos dados coletados, garantindo que as intervenções permaneçam relevantes e eficazes.

Uso de Tecnologia Inovadora

- **Aplicativos de Bem-Estar e Wearables:** Implementação de tecnologias modernas, como aplicativos móveis e dispositivos vestíveis (wearables), para acompanhar a saúde e bem-estar dos funcionários em tempo real.

- **Plataforma Online Integrada:** Criação de uma plataforma online que centraliza todas as atividades de bem-estar, incluindo treinamentos, workshops, acompanhamento de metas e suporte psicológico.

Abordagem Holística e Integrada

- **Foco Multidimensional*:** Programas que abordam não apenas a saúde física, mas também a saúde mental e emocional, garantindo uma abordagem completa e integrativa do bem-estar.

- **Suporte Psicossocial Completo*:** Disponibilização de uma gama completa de serviços de apoio, incluindo psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas e coaches de vida.

Treinamentos e Workshops Interativos e Engajadores

- **Métodos de Ensino Inovadores:** Utilização de métodos de ensino interativos e participativos, como gamificação, realidade aumentada e realidade virtual, para aumentar o engajamento e a retenção de informações.

- **Workshops Práticos e Aplicáveis:** Oferecimento de workshops práticos que fornecem habilidades imediatamente aplicáveis no dia-a-dia dos operadores de telemarketing.

Programas de Incentivo e Reconhecimento

- **Recompensas Tangíveis:** Implementação de um sistema de recompensas tangíveis para funcionários que atingem suas metas de bem-estar, incentivando a participação ativa.

- **Reconhecimento Contínuo:** Estrutura de reconhecimento contínuo para celebrar pequenas vitórias e progressos, reforçando comportamentos positivos.

Parcerias Estratégicas e Recursos Externos

- **Redes de Parcerias:** Estabelecimento de parcerias com academias, clínicas de saúde, nutricionistas e outros profissionais de bem-estar para oferecer um pacote de serviços mais completo e integrado.

- Acesso a Recursos Exclusivos: Fornecimento de acesso a recursos exclusivos, como programas de bem-estar corporativos renomados e tecnologias emergentes no campo da saúde.

Métricas Claras de Sucesso

- Indicadores de Desempenho Chave (KPIs)*: Utilização de KPIs claros e mensuráveis para avaliar o impacto dos programas, como redução do absenteísmo, aumento da produtividade e melhoria da satisfação dos funcionários.

- Relatórios Detalhados: Fornecimento de relatórios detalhados e periódicos para a gestão da empresa cliente, mostrando o progresso e o retorno sobre o investimento (ROI) dos programas de bem-estar.

Esses diferenciais ajudam a nossa consultoria a se posicionar como uma líder inovadora e eficaz na promoção da qualidade de vida para operadores de telemarketing. Ao focar em programas personalizados, uso de tecnologia, abordagem holística, métodos de ensino inovadores, parcerias estratégicas e métricas claras de sucesso, a nossa consultoria pode oferecer um valor único e mensurável para seus clientes, garantindo resultados tangíveis e uma experiência melhorada para os operadores de telemarketing.

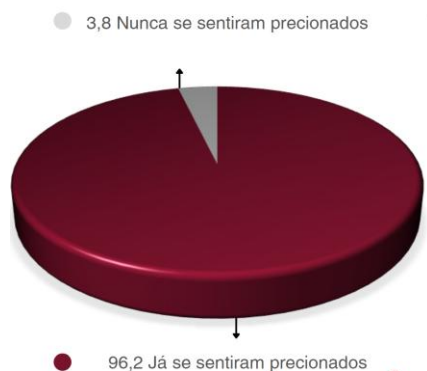
21. PESQUISA DE CAMPO

No decorrer do trabalho, elaboramos uma pesquisa de campo que contém 9 perguntas, onde 26 pessoas responderam de acordo com a sua experiência no telemarketing. Com o objetivo de colher informações e saber mais sobre experiências vivenciadas por colaboradores.

Escolhemos algumas perguntas onde as respostas chamaram mais atenção, uma delas foi sobre a quantidade de ligações que chegaram a atender em um dia, onde a maioria afirmou ter atendido mais de 100 a 200 ligações. Outro ponto foi em relação a problemas tanto físico quanto mental, onde também afirmaram ter saído do telemarketing com ansiedade, tendinite, descontrole emocional, bursite, ler, depressão e problemas de visão e auditivo.

Questionamos o porquê eles achavam que o telemarketing é uma área rotativa, a maioria das respostas foi por não ter um plano de carreira e por ser um ambiente onde se tem muita pressão.

Em relação a pressão sobre bater metas, 96,2% de 26 pessoas, afirmaram que já se sentiram muito pressionados em relação a bater metas.



Ao final da pesquisa, deixamos livre para deixarem algum relato ou alguma situação que presenciaram ou vivenciaram em sua trajetória no telemarketing, alguns relatos abaixo:

“Nas duas empresas que eu prestei serviços sempre teve uma pressão psicológica em bater metas e além de ser um local de trabalho tóxico o esforço e o desempenho não era o suficiente para um crescimento profissional. Caso você tenha um atestado por motivos plausíveis de doença é o suficiente para desestabilizar a sua trajetória dentro da empresa.”

- Anônimo

“Durante a minha trajetória, já ocorreram diversas situações complicadas na empresa, entretanto gostaria de ressaltar que é um ambiente de trabalho repleto de pressão psicológica, focado somente em resultados e que prejudica a saúde mental do colaborador inserido na organização. Já aconteceu comigo uma situação de extrema exposição perante aos demais colegas de trabalho pelo não cumprimento das metas propostas.”

- Anônimo

“No período de call center que trabalhei, que foram mais de 10 anos, presenciei muitas pessoas se afastaram por depressão, melancolia devido ao stress diário, as cobranças por metas e resultados e você não possui o apoio e suporte necessário para executar a função e mesmo com essas situações a pessoa não pedir desligamento, pois, precisava do trabalho para alcançar seus projetos”

- Anônimo

CONCLUSÃO

Tendo em vista o objetivo principal do presente trabalho, que é identificar os problemas relacionados a qualidade de vida do operador de tele cobrança e analisar o ambiente corporativo onde esse funcionário está inserido, é importante destacar

que diversos fatores levam a precarização das condições de trabalho dos operadores, como por exemplo a má gestão, violações de direitos trabalhistas, falta de treinamentos e equipamentos adequados, que podem causar doenças físicas e psicológicas.

Partindo dessa premissa, sobre as condições de trabalho dentro de ambientes de call center, o setor de Recursos Humanos pode melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores através das necessidades básicas de acordo com a pirâmide de Maslow. Garantir que as leis e direitos trabalhistas não sejam violados. Desenvolver o alinhamento estratégico e realizar pesquisas internas com os funcionários, para assim tornar o trabalho mais eficiente.

Pode-se concluir que investir no bem-estar e na qualidade de vida do colaborador alinhado com a missão, visão e valores da empresa proporciona um ambiente mais produtivo e humanizado, além de reduzir o absenteísmo e a rotatividade.

Bibliografia

<https://br.psicologia-online.com/teoria-motivacional-de-maslow-478.html>

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-no-trabalho/>

<https://contrapontodigital.pucsp.br/noticias/voce-e-incompetente-saude-mental-dos-operadores-de-call-center>

<https://www.institutosc.com.br/web/blog/doencas-ocupacionais-em-call-center:-as-3-mais-comuns>

<https://contrapontodigital.pucsp.br/noticias/voce-e-incompetente-saude-mental-dos-operadores-de-call-center>

www.glassdoor.com.br

<https://tangerino.com.br/blog/qualidade-de-vida-no-trabalho/>

<https://www.significados.com.br/piramide-de-maslow/>

<https://www.pontotel.com.br/piramide-de-maslow/>

<https://www.spadvogado.com.br/2013/07/intervalo-descanso-direito-trabalhista.html>

<https://www.spadvogado.com.br/2016/10/direitos-operador-telemarketing-banheiro.html>

<https://www.spadvogado.com.br/2014/07/operador-de-telemarketing-noturno.html>

<https://www.spadvogado.com.br/2014/07/direitos-trabalhistas-operador-telemarketing.html>

<http://gestao3pontozero.com.br/o-que-e-felicidade-para-o-profissional-de-call-center/>

<https://www.normaseregras.com/regulamentadoras/nr17/#Objetivo%20Da%20NR17>

<https://www.topuse.com.br/saude-ocupacional-como-cuidar-dos-colaboradores-do-call-center/>

<https://www.institutosc.com.br/web/blog/riscos-ergonomicos-no-telemarketing:-quais-sao-e-como-prevenir>

<https://www.comunix.net.br/2020/09/11/cuidados-com-saude-operadores-de-call-center/>

<https://www.institutosc.com.br/web/blog/como-prevenir-doencas-ocupacionais-no-telemarketing#:~:text=Equipamentos%20ergon%C3%B4micos&text=Al%C3%A9m%20disso%2C%20o%20empregador%20deve,pad%20com%20suporte%20para%20punos>

<https://tvadvocacia.com.br/saude-mental-no-trabalho/>

<https://serconmed.com.br/burnoutdoencaocupacional/#:~:text=Casos%20como%20esse%20tendem%20a,pela%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Mundial%20de%20Sa%C3%BAde>

<https://pulsesolution.com.br/empresas-de-call-center-e-o-uso-da-tecnologia/>