

**Tecnologia em gestão da qualidade
Núcleo de operações dos cursos de tecnologia
Projetos III**

TELEMARKETING/TELEATENDIMENTO NR17

PAUSAS CONCEDIDAS

Amanda Garcia- (UNINOVE – SP) – RA 414108503

Diego Rodrigues – (UNINOVE – SP) – RA – 915121585

Diego Santos – (UNINOVE – SP) – RA – 414111584

Catia Matos – (UNIONOVE – SP) – RA – 414108354

Marcio Lopes – (UNINOVE – SP) – RA – 915104221

Silvio Tadashi- (UNINOVE – SP) – RA – 414107094

Alexandre Gonçalves – (UNINOVE – SP) Professor

Resumo: O presente estudo tem por finalidade de mostrar por mais que o trabalho em Telemarketing/Teleatendimento seja inofensivo, temos uma série de regras se caso não tomarmos cuidado podem virar lesões muito graves, um dos pontos abordados diz a respeito das pausas obrigatórias que muitos operadores não usufruem de forma correta. Em diversos Call Centers foi visto que muitos operadores e gestores não seguem a risca a norma NR 17 Anexo II, comprometendo a produtividade e colocando em risco a saúde de todos.

Palavras-chaves: Telemarketing/Teleatendimento, NR17, produtividade, lesões, sobrecarga.

1.INTRODUÇÃO

A Norma Regulamentadora (NR 17), Anexo II trata sobre o trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, publicado no D.O.U. 02.04.2007 a Portaria SIT nº 09, de 30 de março de 2007.

A Portaria nº 09/2007, do Ministério do Trabalho, que incluiu o Anexo II na Norma Regulamentadora nº 17, trazendo algumas modificações com relação ao trabalho do operador de teleatendimento/telemarketing.

O Anexo II da NR 17 estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/ telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. O anexo II da NR 17 também aborda sobre as considerações e procedimentos trabalhistas do profissional em telemarketing.

As disposições do Anexo II (NR 17), aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (Call Centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

Tendo em vista os requisitos da NR 17, identificamos em uma empresa de grande porte no ramo de Teleatendimento/Telemarketing, (Contact Center) que muitos colaboradores não cumprem as pausas corretamente ou então não realizam as pausas corretamente, o que impacta em diversos fatores dentro de uma operação, tais como: nível de serviço, bônus extras ao colaborador e filas de atendimento.

No caso do operador que não realiza a pausa corretamente, podem ocorrer lesões graves com o passar do tempo, por esse motivo iremos ver o quanto à pausa dentro de um Call Center é importante para o operador.

2 METODOLOGIA

Lei nº 8213/91, art. 19 consiste em acidente de trabalho:

Também é considerado no exercício do trabalho, os períodos que compreendem as refeições e descanso ou por necessidades fisiológicas, em local de serviço ou durante este.

PRETTI, Gleiber. “Segurança e Medicina do Trabalho”, p. 8 Ed. Autores do Clube, 2007

É preciso melhorar as pausas refeições e descanso para que tais pessoas sintam-se pessoas de verdade, com direito a massagens ou alongamentos, melhorar os equipamentos, as ferramentas de trabalhos, os treinamentos.

FELIX, Marta M. “Operador de Telemarketing... Quem são essas pessoa?”, p. 5 Ed. Clube de Autores 2009.

De acordo com as citações acima é possível entender a importância das Pausas. As pausas também são consideradas como horário de trabalho. São nelas que os operadores tem a oportunidade de descansar, porém também é possível identificar que nem sempre as mesmas são eficazes. Percebemos que o tempo das pausas é curto e muitas vezes o operador não conseguem descansar, se alimentar ou fazer algo simples que desejam o que impacta diretamente no trabalho, pois se os operadores não se sentem dispostos devido a frustrações em seus horários de pausa, os mesmos não irão trabalhar corretamente e motivados. Os conflitos mais comuns que podem causar desconforto aos operadores em seus horários de pausas são: enfrentar filas para alimentar-se (dentro da própria empresa), falta de espaço suficiente para descanso, pois algumas empresas de grande porte não comportam um grande número de seus funcionários em um mesmo espaço, dificuldade para se locomover caso seja necessário, como ir ao banco, um restaurante, lanchonete entre outros são os principais fatores que causam os estouros de pausas.

3 PROBLEMA – PAUSAS CONCEDIDAS

Hoje um dos maiores problemas em Call Center's são os descumprimentos de pausas estipuladas pela NR17. Como podemos afirmar isso? Ao analisarmos um relatório disponibilizado pelo setor de Planejamento e Tráfego da empresa de Teleatendimento/Telemarketing (Contact Center), constatamos que muitos operadores não cumprem com seus horários de pausa ou então simplesmente não realizam as mesmas. No

relatório é possível saber o nome dos operadores, qual seu superior, quais são os horários estipulados para as pausas e quais foram os reais horários que os saíram para as pausas, qual horário de entrada e saída do operador. Tendo em vista o relatório, identificamos que precisávamos ir mais a fundo e identificar qual a causa raiz deste descumprimento, porém as causas deste problema são diversas e variam muito de operador para operador, pois a casos de operadores deixarem para tirar as pausas no ultimo horário de atendimento, onde isso é uma pratica irregular dentro da NR 17. Existem também casos relacionados a atrasos, fila de atendimento, faltas de pessoas, problemas sistêmicos, imprevistos particulares ou algo relacionado postura do operador, ou mesmo falta de acompanhamento por parte do supervisor responsável, por não deixar claro a importância do cumprimento da pausa por do operador.

É de suma importância o cumprimento da NR 17, devido às consequências que podem ser geradas pelo não cumprimento das normas tais como:

- a) processos trabalhistas após o desligamento da empresa;
- b) sobrecarga psíquica de outros operadores;
- c) diminuição de benefícios extras;
- d) multa contratual;

3.1 IMPORTÂNCIA DA PAUSA

Para o cumprimento correto da norma NR17 deve-se fazer um acompanhamento **full time** junto ao operador para que o mesmo possa tirar as pausas nos horários corretos determinados pelo setor de Planejamento e Tráfego, para que não prejudique a operação e o próprio operador, onde se o mesmo não cumprir com as normas corretas poderá sofrer sanções disciplinares bem como o desconto em folha. Reforçando em reuniões diárias a importância de efetuar as pausas nos horários corretos, tomando sempre cuidado para não ultrapassar o tempo estipulado.

3.2 TRABALHO TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING.

Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing a interrelação entre clientes e o operador por meio de uma comunicação à distância por meio de contatos telefônicos ou mensagens eletrônicas por meio da utilização de sistemas de processamento de dados. No qual

o operador efetua atendimento ao cliente no intuito de prestar: suporte técnico, passar informações, efetuar venda de produtos e serviços, efetuar prospect de cliente, reter o cliente na base, seguindo sempre um roteiro de atendimento desde o seu início até a final do atendimento.

A jornada total de trabalho de um operador de telemarketing/teleatendimento é de 06 horas e 20 minutos. Cada segmento tem seu devido treinamento de capacitação, onde treinamentos e reciclagens também são considerados como jornada de trabalho. O número de operadores deve ser dimensionado às demandas da operação no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

Para se evitar a sobrecarga sobre o operador, evitando lesões musculares de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as pausas de descanso e o intervalo para a alimentação e repouso são obrigatórios no qual a empresa não pode se recusar que o operador possa usufruir desses intervalos, no qual os horários não é o operador que estipula para que não gere nenhum tipo de sobrecarga esses horários são devidamente dimensionados pelo setor responsável.

Esse dimensionamento ou o horário no qual os operadores devem tirar suas pausas, é feito através de um setor específico chamado de Planejamento e Tráfego que é quem decide qual melhor horário e quantos operadores deverão sair de pausa, através de análises para se saber quais são os horários de picos e quais os melhores horários para se tirar as pausas para não impactar no atendimento. Os operadores em cada operação devem ser suficientes para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos.

3.3 Distribuição das pausas

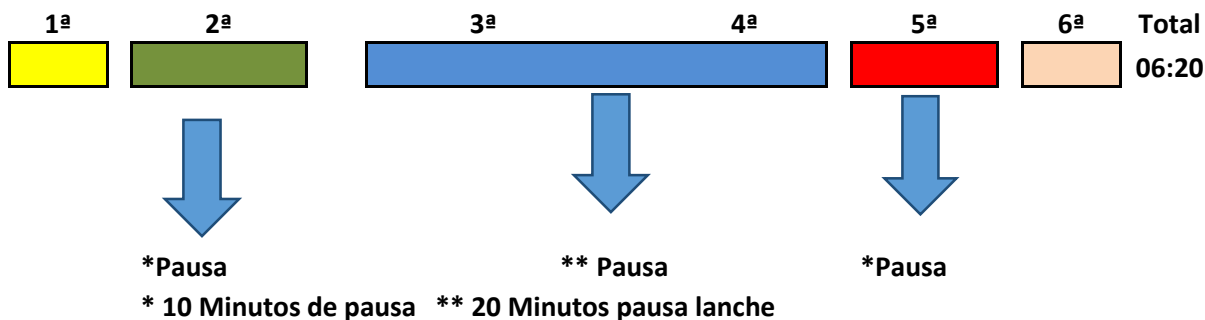
Após o setor responsável efetuar esse dimensionamento, cabe aos gestores acompanharem os operadores para certificar que todos estão dentro do horário correto para não gerar impacto operacional, segue abaixo um exemplo de distribuição de horário como as pausas devem ser tiradas corretamente.

As pausas deverão ser concedidas:

- Fora do ambiente de atendimento;
- Em 2 (duas) pausas contínuas de 10 (dez) minutos;

- Após os primeiros 60 (sessenta) minutos trabalhados e os 60 (sessenta) antes de completar sua jornada de trabalho.

Exemplo de jornada de trabalho e suas respectivas pausas (Vide figura abaixo)



Fonte: Elaborado pelo autor.

3.4 Repouso Para Alimentação

Segundo no §1º do Artigo 71 da CLT:

Faz-se necessário que o operador tire uma pausa para a alimentação, no qual não prejudica o direito ao intervalo obrigatório. Esse intervalo para a alimentação segunda a NR 17 deve ser de 20 (vinte) minutos

3.5 Registro Das Pausas

De acordo com o Anexo II item 5.4.4 todas as pausas deve ter o devido registro em sistema eletrônico ou impresso, esses registros deve ser disponibilizado na forma de impresso caso haja a fiscalização conforme item 5.4.4.1 , os operadores devem ter o acesso o garantido dos seus registros sempre que exigido conforme item 5.4.4.2.

Importante: “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 capacitado para tal acolhimento (Anexo II, item 5.4.5). Aprovado pela Portaria SIT nº 09, de 30 de março de 2007.”

4 Discussão

É possível afirmar que baseando-se na NR17 é nítido, que é extremamente necessário o operador ter seus horários de pausas com maior intuito para descanso ou talvez para outros fins. Algo muito perceptível foi que mesmo após o surgimento da NR17 e suas especificações os sistemas e as empresas ainda são muito falhos. Há casos onde o erro está no operador, devido a sua postura no horário de trabalho, mas e quando o erro está voltado ao sistema adotado pela empresa ou então até mesmo na NR17? Será que não seria a hora de rever alguns conceitos? Pois é, aí que está o problema. Acreditamos que atualmente os maiores ofensores para as divergências nas pausas são a empresa e a própria NR17.

É necessário que a empresa invista em sistemas para obter maior controle das pausas, é preciso que o supervisor do operador se empenhe para gerir seu funcionário, dê suporte e o instrua ao máximo sobre a importância da retirada das pausas. Deixar claro o quão importante é a retirada da pausa, é fundamental, expor que é um horário para descanso, descontração, horário no qual o operador é livre para realizar qualquer atividade que quiser, devendo somente atentar-se para não ultrapassar o tempo estimado. Deveria cogitar-se a possibilidade de alterar os horários, pensando invés de três intervalos, dois ou somente um com maior tempo para o operador ou então procurar oferecer serviços ao operador visando facilitar e proporcionar momentos diversificados para o mesmo, como por exemplo:

- Serviços de utilidade pública (Caixas 24horas ou franquia de algum determinado serviço a oferecido, restaurantes e lanchonetes);
- Serviços motivacionais (Massagem ou laboral).

5 Conclusão

Antes da implantação do sistema de controle de pausas, a empresa tinha uma média de 18 minutos à mais de pausa por colaborador, muitas das vezes esse aumento causado por falta de sinalização ou pausa indevida, onde o colaborador não tinha a opção de selecionar a pausa “pausa banheiro” (que é obrigado pela NR17). Hoje com o sistema implantado, os operadores seguem através do software que sinaliza quando sair de pausa e, qual pausa seguir, e caso haja a necessidade de tirar alguma pausa não programada como: Banheiro, Feedback, Sistema ou Treinamento. O agente poderá selecionar a opção assim o sistema fará a separação de cada pausa, facilitando a atuação do supervisor. Com esses dados, pode-se diagnosticar uma melhora de 72,22% onde a média de pausa excedida hoje é de 5 minutos por colaborador. Uma evolução muito gratificante em pouco tempo, com isso a empresa ganha não só em satisfação de seus colaboradores, como em produtividade e até na satisfação do seu cliente final.

Referencias:

Obtido no site: <http://cmqv.org/website/artigo.asp?cod=1461&idi=1&id=10039> - Acessado em 13 de Abril de 2015 - Hora 15:30.

Obtido no site: <http://mundocallcenter.blogspot.com.br/2013/02/regulamentacoes-nr17.html> - Acessado em 13 de Abril de 2015 - Hora 16:00.

Obtido no site: http://www.sintemark.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=408:anexo-ii-da-nr-17-trabalho-em-teleatendimentotelemarketing&catid=74:legislacao&Itemid=61 - Acessado em 15 de Abril de 2015 - Hora 14:00.

Obtido no site: http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf - Acessado em 22 de Abril de 2015 - Hora 15:35.

FELIX, Marta M. “Operador de Telemarketing... Quem são essas pessoa?”, p. 5 Ed. Clube de Autores 2009.

PRETTI, Gleiber. “Segurança e Medicina do Trabalho”, p. 8 Ed. Autores do Clube, 2007

