



CURSO DE HEADSET PARA TELEFONISTAS E OPERADORES DE CALL CENTER Conforme NR-17 – Ergonomia | Anexo II – Trabalho em Teletendimento e Telemarketing

APRESENTAÇÃO

O uso adequado do headset é fundamental para garantir a saúde, segurança, conforto e produtividade dos trabalhadores que atuam em atividades de teletendimento, telemarketing, SAC, centrais de relacionamento, cobranças e demais atividades que utilizam comunicação contínua por voz.

A Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, estabelece parâmetros que permitem a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, proporcionando melhores condições de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

O Anexo II da NR-17 trata especificamente das atividades de Teletendimento e Telemarketing.

1. OBJETIVO DA NR-17

A NR-17 tem como principal objetivo adequar as condições de trabalho às características dos trabalhadores, prevenindo doenças ocupacionais, acidentes de trabalho, fadiga física e mental, além de promover maior qualidade de vida no ambiente laboral.

A norma aborda aspectos relacionados a:

- Ergonomia;
- Organização do trabalho;
- Condições ambientais;
- Equipamentos utilizados;
- Mobiliário;
- Saúde ocupacional;
- Conforto físico e mental.

2. O QUE É UM HEADSET?

O headset é um equipamento composto por fone de ouvido e microfone integrado, utilizado para facilitar a comunicação entre operador e cliente durante a jornada de trabalho.

Seu uso adequado proporciona:

- Melhor qualidade de áudio;
- Maior produtividade;
- Menor esforço vocal;
- Maior conforto ergonômico;
- Redução dos riscos ocupacionais.

3. RISCOS ASSOCIADOS AO USO INCORRETO DO HEADSET

A utilização inadequada do equipamento pode contribuir para diversos agravos à saúde, tais como:

Riscos Auditivos

- Fadiga auditiva;
- Desconforto auditivo;
- Hipersensibilidade sonora;
- Zumbidos.

Riscos Ergonômicos

- Dores cervicais;
- Dores nos ombros;
- Tensão muscular;
- Posturas inadequadas.

Riscos Psicossociais

- Estresse ocupacional;
- Sobrecarga mental;
- Irritabilidade;
- Fadiga cognitiva.

4. AJUSTE CORRETO DO HEADSET

Antes de iniciar suas atividades, o trabalhador deve:

Ajustar o arco de sustentação

O equipamento deve permanecer firme e confortável, sem exercer pressão excessiva sobre a cabeça ou orelhas.

Ajustar o microfone

O microfone deve permanecer próximo à boca, sem tocar diretamente os lábios.

Ajustar o volume





O volume deve permanecer em nível confortável, suficiente para a compreensão da conversa, evitando exposição desnecessária a níveis elevados de pressão sonora.

5. CONTROLE DE VOLUME E SAÚDE AUDITIVA

A NR-17 determina que os equipamentos utilizados em teleatendimento devem possuir condições adequadas de conforto acústico.

Boas práticas:

- Nunca utilizar volume excessivo;
- Comunicar imediatamente ruídos ou falhas no equipamento;
- Solicitar manutenção quando necessário;
- Evitar aumentar o volume para compensar defeitos do sistema.

6. HIGIENIZAÇÃO E CONSERVAÇÃO

A higienização periódica é fundamental para evitar contaminações e prolongar a vida útil do equipamento.

Recomenda-se:

- Limpeza diária do headset (sabão neutro ou água ou álcool etílico 46° ou 70°);
- Higienização das espumas (óleo para hidratar espuma);
- Armazenamento adequado;
- Uso individual sempre que possível;
- Comunicação imediata de defeitos.

7. ERGONOMIA DO POSTO DE TRABALHO

Além do headset, o trabalhador deve observar:

Postura Corporal

- Coluna apoiada no encosto;
- Ombros relaxados;
- Braços próximos ao corpo;
- Punhos alinhados.

Monitor

- Posicionado na altura dos olhos;
- Distância aproximada entre 50 e 70 cm.

Cadeira

- Regulada de acordo com a altura do trabalhador;
- Com apoio lombar adequado.

8. PAUSAS E RECUPERAÇÃO PSICOFISIOLÓGICA

O Anexo II da NR-17 prevê pausas durante a jornada de trabalho para recuperação física e mental dos operadores.

As pausas têm como finalidade:

- Reduzir a fadiga;
- Diminuir a sobrecarga mental;
- Prevenir doenças ocupacionais;
- Melhorar a qualidade do atendimento.

Durante as pausas recomenda-se:

- Levantar-se;
- Alongar-se;
- Caminhar;
- Descansar a audição.

9. ALTERNÂNCIA DE ORELHA NO USO DO HEADSET

O uso contínuo do headset em apenas uma orelha pode contribuir para o surgimento de desconforto auditivo, fadiga unilateral, dores cervicais e sobrecarga muscular decorrente da manutenção da mesma postura durante toda a jornada de trabalho.

Como medida preventiva e de conforto ergonômico, recomenda-se a alternância periódica do lado de utilização do headset durante a jornada de trabalho.

Exemplos de alternância:

- 1 ligação na orelha direita e 1 ligação na esquerda (1x1);
- 3 ligação na orelha direita e 3 ligação na esquerda (3x3);
- 5 ligação na orelha direita e 5 ligação na esquerda (5x5), quando aplicável.

A frequência da alternância poderá variar de acordo com o modelo do equipamento, conforto individual do trabalhador e orientações da empresa.





Benefícios da Alternância de Orelha

- Redução da fadiga auditiva;
- Maior conforto durante a jornada;
- Redução da tensão muscular cervical;
- Melhor distribuição da carga postural;
- Prevenção de desconfortos ocupacionais.

Embora a NR-17 não estabeleça uma periodicidade obrigatória para essa alternância, a prática é amplamente recomendada como medida ergonômica preventiva.

10. PAUSAS OBRIGATÓRIAS PARA TELEATENDIMENTO E TELEMARKETING

O Anexo II da NR-17 estabelece pausas específicas para trabalhadores que exercem atividades de Teleatendimento e Telemarketing.

Para jornadas de até 6 horas diárias, devem ser asseguradas:

- 02 (duas) pausas de 10 minutos contínuos;
- 01 (uma) pausa de 20 minutos para repouso e alimentação.

Essas pausas têm como objetivo:

- Reduzir a fadiga física e mental;
- Minimizar o desgaste vocal;
- Promover a recuperação psicofisiológica;
- Melhorar a qualidade do atendimento;
- Prevenir doenças relacionadas ao trabalho.

As pausas não podem ser substituídas por redução da jornada nem acumuladas para o final do expediente.

Fundamentação Legal

NR-17 – Anexo II – Item 5.4.1

11. PAUSAS E ALTERNÂNCIA DE ATIVIDADES PARA TELEFONISTAS

A atividade de Telefonista possui características distintas das atividades típicas de Telemarketing e Teleatendimento.

O trabalho da telefonista é predominantemente voltado para:

- Recepção de chamadas;
- Transferência de ligações;
- Atendimento institucional;
- Controle de ramais;
- Comunicação interna e externa.

Em razão da repetitividade e da exigência de atenção contínua, recomenda-se a realização de alternância de atividades ou pausas periódicas, especialmente após períodos prolongados de atendimento telefônico.

Como boa prática ergonômica, pode ser adotada:

- Alternância de atividades a cada 45 minutos de atendimento contínuo;
- Intervalos de aproximadamente 15 minutos para atividades administrativas ou outras tarefas compatíveis.

Essa medida auxilia na redução da fadiga vocal, mental e musculoesquelética.

12. DIFERENÇA ENTRE TELEATENDIMENTO, TELEMARKETING E TELEFONISTA

É importante compreender que nem toda atividade realizada com headset é considerada Telemarketing ou Teleatendimento para fins legais.

Telefonista

Atividades principais:

- Recepção de chamadas;
- Encaminhamento de ligações;
- Atendimento institucional;
- Controle de ramais.

Características:

- Menor utilização de scripts;
- Menor cobrança por metas;
- Menor monitoramento operacional.

Operador de Teleatendimento

Atividades principais:

- Atendimento ao cliente;
- SAC;
- Suporte técnico;
- Informações e orientações.

Características:





- Utilização constante de sistemas informatizados;
- Controle de indicadores operacionais;
- Atendimento contínuo durante a jornada.

Operador de Telemarketing

Atividades principais:

- Vendas;
- Cobranças;
- Pesquisas;
- Prospecção de clientes.

Características:

- Utilização de roteiros e scripts;
- Metas de produtividade;
- Controle permanente de desempenho.

Importância da Distinção

A correta classificação da atividade é fundamental para aplicação adequada das exigências da NR-17, especialmente em relação:

- À organização do trabalho;
- Às pausas obrigatórias;
- À ergonomia do posto de trabalho;
- Aos programas de saúde ocupacional;
- Às auditorias e fiscalizações trabalhistas.

A análise deve considerar as atividades efetivamente realizadas pelo trabalhador e não apenas a nomenclatura do cargo registrada pela empresa.

12. RESPONSABILIDADES DO TRABALHADOR

São deveres do trabalhador:

- Utilizar corretamente o headset;
- Zelar pela conservação do equipamento;
- Seguir as orientações recebidas no treinamento;
- Informar defeitos ou falhas imediatamente;
- Participar dos programas de saúde e segurança da empresa.

14. RESPONSABILIDADES DA EMPRESA

São responsabilidades da empresa:

- Fornecer equipamentos adequados;
- Garantir manutenção preventiva e corretiva;
- Capacitar os trabalhadores;
- Implementar medidas ergonômicas;
- Promover ambiente seguro e saudável;
- Cumprir as exigências da NR-17.

14. CONCLUSÃO

O uso correto do headset, associado a boas práticas ergonômicas e ao cumprimento das orientações previstas na NR-17 e em seu Anexo II, contribui diretamente para a prevenção de doenças ocupacionais, redução do absenteísmo, melhoria da produtividade e promoção da saúde dos trabalhadores.

A participação ativa do trabalhador e o comprometimento da empresa são fundamentais para garantir um ambiente de trabalho seguro, saudável e em conformidade com a legislação trabalhista vigente.

16. Referências Legais

- Norma Regulamentadora nº 17 – Ergonomia.
- Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento e Telemarketing.
- Portaria MTP nº 423/2021 (redação atual da NR-17).
- Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
- Constituição Federal – Art. 7º, XXII (redução dos riscos inerentes ao trabalho).

