FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE -
FANESE
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO - NPGE
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO "LATO SENSU"
ESPECIALIZAÇÃO EM ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO
TRABALHO

ALINE BENÍCIO BASTOS LIMA

**APLICAÇÃO DA NR 17 (ERGONOMIA) EM OPERADORAS DE
TELEMARKETING**

Aracaju - SE
2016.2

ALINE BENÍCIO BASTOS LIMA

**APLICAÇÃO DA NR 17 (ERGONOMIA) EM OPERADORAS DE
TELEMARKETING**

Artigo apresentado a Coordenação da FANESE, como requisito final para obtenção do título de Engenheiro de Segurança do Trabalho.

Orientador: Prof. Dr. André Felipe Barreto Lima

Coordenadora de Curso: Prof.(a) Msc. Felora Daliri Sherafat

Aracaju - SE
2016.2

ALINE BENÍCIO BASTOS LIMA

**APLICAÇÃO DA NR 17 (ERGONOMIA) EM OPERADORAS DE
TELEMARKETING**

Artigo apresentado à Coordenação do Curso de Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para obtenção do grau de Engenheiro de Segurança do Trabalho, no período de 2016.2.

Aracaju (SE), 09 de Abril de 2017.

Nota/Conteúdo: _____ (_____)
Nota/Metodologia: _____ (_____)
Média Ponderada: _____ (_____)

Prof. Dr. André Felipe Barreto Lima

Prof. (a) Msc. Felora Daliri Sherafat

Aluna Aline Benício Bastos Lima

RESUMO

A crescente expansão do setor de telemarketing, aliado as condições de trabalho inadequadas, faz de muitas destas centrais, verdadeiros espaços de acometimentos de doenças osteomusculares (LER, DORT) e manifestações como o estresse, oriundas de exposições a cargas mentais elevadas. O grande número de reclamações trabalhistas alarmou as autoridades competentes e culminou para a aprovação do anexo II da norma regulamentadora 17 (NR 17), por meio da portaria n.º 09 de 30 de março de 2007 do MTE - Ministério do Trabalho e Emprego, que passou a estabelecer os parâmetros mínimos de ergonomia para o trabalho em atividades de atendimento telefônico. O presente estudo visa contribuir para o esclarecimento da NR 17 que se refere a Ergonomia, com a inclusão do anexo II que é direcionado para os operadores de telemarketing. Esta pesquisa foi desenvolvida por meio de uma pesquisa bibliográfica, que buscou esclarecer a população acadêmica acerca do tema abordado. Por fim, cabe ressaltar que as ações impostas neste documento (anexo II da NR 17) vieram para melhorar significativamente a qualidade de vida destes operadores e promover mudanças efetivas e significativas nas organizações.

Palavras-chave: Ergonomia. NR 17. Operadores de telemarketing. Qualidade de vida.

SUMÁRIO

RESUMO.....	4
1 INTRODUÇÃO	06
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	07
2.1 Ergonomia.....	07
2.2 Tipos de Ergonomia.....	08
2.3 O trabalho do operador de telemarketing	09
3 MATERIAIS E MÉTODOS	11
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	12
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
REFERÊNCIAS.....	16
ABSTRACT.....	17

1 INTRODUÇÃO

A Norma Regulamentadora 17 – NR 17 tem como base estabelecer parâmetros que venham a permitir a melhor adaptação das condições de trabalho em meios as suas características psicofisiológicas dos colaboradores, de modo que venha proporcionar o máximo de conforto e segurança na realização da atividade desenvolvida de forma eficiente.

Segundo a Wikipédia “A psicofisiologia estuda a base fisiológica das funções motoras especialmente no que se refere aos reflexos, à postura, ao equilíbrio, à coordenação motora e ao mecanismo de execução dos movimentos”. Os equipamentos de proteção individual (EPI’S) são ferramentas de trabalho que visam proteger a saúde do trabalhador e reduzir os riscos ergonômicos. O uso dos EPI’S é uma exigência da legislação trabalhista através da NR6 e o não cumprimento tanto por parte do empregador como do empregado acarretará em ações cível e penal, como também multas aos infratores.

Cabe ressaltar que a ergonomia exerce um papel importante no projeto de novos ambientes, bem como nas soluções corretivas em máquinas e equipamentos, favorecendo medidas de prevenção que facilitam procedimentos de trabalho mais seguros. A partir de análises de conceitos ergonômicos observa-se o processo de trabalho, a exposição aos riscos funcionais, o ruído, a iluminação, a temperatura ambiente e a ventilação a que estão sujeitos os trabalhadores em sua atividade. Então procura-se estudar a adaptação do trabalho ao homem. O objetivo do estudo da atividade do trabalhador é conhecer as funções que este mobiliza e compreender as modalidades de utilização destas funções.

A prática da Ergonomia correta é de suma importância na vida dos colaboradores, o que irá proporcionar uma maior sensação de bem-estar para facilitar uma maior realização do seu trabalho, criando assim hábitos saudáveis, que trazem maiores benefícios para o colaborador.

O presente estudo busca esclarecer a importância da NR 17 e principalmente do anexo II, para a melhoria da qualidade de vida no trabalho dos operadores de telemarketing ressaltando que é uma atividade que envolve riscos posturais e que pode acarretar em problemas de saúde que podem ser evitados com o auxílio da ergonomia. Assim os aspectos conceituais desse trabalho norteou assuntos sobre a

importância da ergonomia, a ergonomia sobre a ótica da NR 17 e o anexo II, os riscos ergonômicos aos quais os operadores de telemarketing estão expostos e os efeitos de sua aplicabilidade.

O presente estudo foi desenvolvido por intermédio de uma pesquisa de revisão bibliográfica que teve como base os alguns autores como: Iida, Carrion, Moraes e normas regulamentadoras que advindas do Ministério do Trabalho e Emprego, que tão bem sustentam as teorias sobre o tema aqui abordado.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Ergonomia

A Norma Regulamentadora 17 tem como base estabelecer parâmetros que venham a permitir a melhor adaptação das condições de trabalho em meios as suas características psicofisiológicas dos colaboradores, de modo que venha proporcionar o máximo de conforto e segurança na realização da atividade desenvolvida de forma eficiente.

De acordo com Trindade (2011) percebeu-se que a maior parte das queixas dos colaboradores que trabalham no setor administrativo estava relacionada a problemas decorrentes da falta de Ergonomia (dor de coluna, hérnia de disco, rouquidão, dormência nos braços, inchaço nos pés) observou-se que no local de trabalho os colaboradores praticavam suas atividades de forma inadequada. A prática da Ergonomia correta é de suma importância na vida dos colaboradores, o que irá proporcionar uma maior sensação de bem-estar para facilitar uma maior realização do seu trabalho, criando assim hábitos saudáveis, que trazem maiores benefícios para o colaborador.

Portanto, ergonomia é uma ciência aplicada ao projeto de máquinas, equipamentos, sistemas e tarefas, com o objetivo de melhorar a segurança, saúde, conforto e eficiência no trabalho. Em Ergonomia, conforto e produtividade andam juntos. Não é possível pensar em produtividade sem considerar as condições de confortabilidade. A Ergonomia é capaz de dar sustentação positiva as formas modernas de se administrar a produção, mas também é capaz de ajudar as fabricas diminuïrem a incidência dos problemas, principalmente das lesões por esforços repetitivos e traumas cumulativos.

Segundo Barnes (2008), o objetivo da ergonomia é o estudo da adaptação das tarefas e do ambiente de trabalho às características sensoriais, perceptivas, mentais e físicas das pessoas. Essas adaptações levam a melhores conceitos de projetos de equipamentos, sistemas homem-máquina, produtos de consumo, métodos e ambientes de trabalho. Pois toda preocupação está sobre o ser humano visando suas habilidades, capacidades e limitações.

De acordo com Contador (2007), por mais que os seres humanos tenham vantagens sobre os equipamentos de raciocínio e desenvolvam conceitos e métodos, ainda existem as restrições e limitações de força, fadiga causada pelo trabalho repetitivo, precisão e velocidade dos movimentos.

Ainda segundo Barnes (2008) a ergonomia é definida como o meio de encontrar a mais eficiente combinação entre homem e máquinas equipamentos e materiais no ambiente de trabalho

2.2 Tipos de ergonomia

Para a Associação Brasileira de Ergonomia - ABERGO, ainda podem ser estudados três fatores, apesar de semelhantes aos fatores humanos e de produção. O conceito de classificação da ergonomia adotado pela ABERGO (2011), trata da ergonomia física, ergonomia cognitiva e ergonomia organizacional, a saber:

“1. Ergonomia física: está relacionada com as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica em sua relação à atividade física. Os tópicos relevantes incluem o estudo da postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos, distúrbios músculo-esqueléticos relacionados ao trabalho, projeto de posto de trabalho, segurança e saúde.

2. Ergonomia cognitiva: refere-se aos processos mentais, tais como percepção, memória, raciocínio e resposta motora conforme afetem as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes incluem o estudo da carga mental de trabalho, tomada de decisão, desempenho especializado, interação homem computador, stress e treinamento conforme esses se relacionem a projetos envolvendo seres humanos e sistemas.

3. Ergonomia organizacional: concerne à otimização dos sistemas sócio-técnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e de processos. Os tópicos relevantes incluem comunicações, gerenciamento de recursos de tripulações (CRM - domínio aeronáutico), projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em grupo, projeto participativo, novos paradigmas do trabalho, trabalho cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, tele-trabalho e gestão da qualidade.”

(ABERGO, 2011).

Se observar a ergonomia cognitiva e a organizacional, vê-se onde se encaixa o serviço de Telemarketing e teleatendimento, realizado pelos *Call Center's*. A interação homem computador e o stress culminam para uma bomba relógio prestes a explodir a qualquer momento. O nível de concentração e a multiplicidade de tarefas exigem que o trabalhador mantenha todos os sentidos ligados durante a realização do trabalho. Um nível de carga mental de trabalho excessivamente elevado. Na ergonomia organizacional ressalta-se o tele-trabalho, nada mais do que o teleatendimento.

2.3 O trabalho de operador de telemarketing

Os operadores de telemarketing são profissionais que realizam a venda de serviços e produtos, o atendimento aos clientes de uma empresa para esclarecer dúvidas ou receber e solucionar reclamações sobre seus produtos e serviços, a cobrança de dívidas e até o marketing de políticos, mediante a utilização de telefones e sistemas operacionais informatizados em ambientes denominados "*Call Center*" ou "SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente".

Conforme Trindade (2011), o operador de telemarketing está presente, praticamente, em todos os segmentos de nosso sistema econômico - financeiro, desde bancos, concessionárias, serviços de saúde, de transporte aéreo, de crédito, de telefonia móvel e fixa, de comunicação, *delivery*, até os mais diversos tipos de atendimento a clientes nos mais diferentes setores. Todos esses campos de trabalho têm espaço para o operador de telemarketing.

Ainda segundo o autor citado acima este profissional atua como um canal de comunicação entre o usuário e o prestador de serviço, visto que esse mercado cresce dia a dia e, hoje, não mais podemos dizer simplesmente “Operador de Telemarketing”, pois as atividades extrapolaram o campo do marketing para enredarem para os mais distintos serviços realizados através do “teleserviço” que contribuem significativamente para a movimentação econômica das cidades.

Embora essa nova modalidade tenha surgido, os operadores ainda são reconhecidos como operador de telemarketing cabe ressaltar que a modalidade de teleserviços é extremamente vantajosa e sustentável com uma tendência a um grande crescimento e grandes especializações, por ser uma medida não apenas útil, mas, principalmente necessária, tanto para as grandes como para as pequenas economias (TRINDADE, 2011).

Por ser um profissional multidisciplinar e existir uma grande necessidade operacional, há, em contrapartida, uma grande necessidade de melhores atuações e propostas de “teleserviços” oferecidos o que faz crescer, de forma também significativa, o número de empresas especializadas em teleatendimento, os *call centers*, hoje também chamados de *contact center*, que oferecem o serviço para as empresas que querem terceirizar esse tipo de trabalho (MAYOL, 2012).

Ao ser levado em consideração que os operadores de telemarketing atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança, cadastramento de clientes, e outras muitas atividades.

Para que os indivíduos desenvolvam essas atividades é de suma importância que os mesmos possuam ótima dicção, clareza de explicações, rapidez entendimento, cordialidade, ênfase de voz, além contar com um alto limiar de paciência e boa vontade.

Essa atividade é realizada, principalmente, via telefone com utilização simultânea de terminais de computador, sempre seguindo roteiros e scripts planejados e controlados pela empresa para captar, reter ou recuperar clientes sendo, via de regra, direcionada pela resposta do cliente, o que mantém o profissional sempre em estado de atenção e alerta. Necessitam cumprir rigorosamente um script, ter conhecimento para respostas e encaminhamentos e, ainda, estar preocupados no cumprimento a metas, sempre dentro de limites de tempo de atendimento.

Em suma o telemarketing é uma atividade extremamente necessária para a sobrevivência das organizações tendo em vista a manutenção do relacionamento com o cliente cabe ressaltar que na execução das atividades inerentes a função os colaboradores são expostos a sérios riscos físicos e mais, a sérios riscos emocionais sendo necessária uma política integrada de gestão para dar as melhores condições de trabalho a esse tão importante profissional.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo foi desenvolvido por intermédio de uma pesquisa de revisão bibliográfica sobre a aplicação da NR 17 (ergonomia) em operadoras de telemarketing, que teve como base os alguns autores como: Iida, Carrion, Moraes (2011) e normas regulamentadoras que advindas do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, que tão bem sustentam as teorias sobre o tema aqui abordado.

A busca nos bancos de dados foi realizada utilizando às terminologias atreladas a ergonomia. As palavras-chaves utilizadas foram: “Ergonomia”, “NR 17”, e “Operadores de *telemarketing*”. Qualidade de vida. Os critérios de inclusão para os estudos encontrados foram as abordagens realizadas em relação a NR-17 e sua aplicação no que concerne a rotina dos operadores de telemarketing, relacionado com a obediência no que está descrito nas normas regulamentadoras. Foram excluídos estudos que não atendiam a essa premissa.

O estudo foi realizado por intermédio de uma pesquisa de revisão bibliográfica, o material que a construiu foi pesquisado na internet em sites confiáveis como por exemplo: o *Scielo*, *Abergo* e *Jus Navengandi*. A pesquisa foi realizada no período de agosto de 2015 a janeiro de 2017, no qual realizou-se consulta a livros, manuais e periódicos que tratam da NR 17 e sua aplicação tanto de forma geral bem como de forma específica em relação aos operadores de *telemarketing*. A pesquisa dos artigos foi realizada no período de novembro de 2016 a janeiro de 2017. Ao adentrar nessa seara de conhecimento buscou-se estudar e compreender os principais parâmetros e a forma de aplicação da NR 17 e sua aplicação no cotidiano dos operadores de telemarketing, ressaltando as suas principais contribuições para a qualidade de vida dos colaboradores e aumento significativo da produtividade.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O anexo II da NR 17 regulamenta o trabalho de teleatendimento e Telemarketing, aplicando-se tais regras em todas as empresas que mantenham este tipo de serviço:

“1.1 As disposições deste Anexo 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.”

(BRASIL, 2017, NR - 17).

Cabe ressaltar que especificamente no serviço de *Telemarketing* e nos *Call Centers*, a ergonomia atua de forma fundamental, realizando um trabalho de prevenção, que não pode ser confundido com precaução. No primeiro o risco é conhecido, tendo a ergonomia à função de atuar junto do empregado para que este não sofra as doenças pertinentes à atividade. Já na precaução, o risco é desconhecido, sendo assim, nem a ergonomia nem outra área conhecem as consequências, ou seja, neste caso trabalha-se com o desconhecido.

De acordo com Mayol (2010), tanto a prevenção quanto a precaução, possuem atuação da ergonomia, pois conhecendo ou não o risco a ergonomia deve atuar na eliminação de doenças ocupacionais protegendo sempre a saúde do trabalhador. Sem a ergonomia, o cenário hoje na maioria das empresas seria lastimável, pois tendo já tantas normas a favor do empregado ainda sim vemos nitidamente “empresas” desrespeitarem os direitos dos trabalhadores prejudicando-os não só no local de trabalho, pois se adoeceu ou ficou inválido, a empresa contrata outro, mas o local onde ele mais irá fazer falta ele não poderá ser substituído, o seio de sua família.

É de suma importância destacar que a referida portaria dispôs que os prazos estabelecidos não implicam a dispensa da obrigação de cumprir as demais normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho, e ainda que o disposto no anexo da Norma Regulamentadora -17 obriga todos os empregadores, inclusive os constituídos sob a forma de microempresa ou empresa de pequeno porte.

Os tópicos abordados no Anexo II são:

- a) disposições gerais sobre o trabalho em teleatendimento e telemarketing;
- b) mobiliário do posto de trabalho;

- c) equipamentos dos postos de trabalho;
- d) condições ambientais de trabalho;
- e) organização do trabalho;
- f) capacitação dos trabalhadores;
- g) condições sanitárias de conforto;
- h) programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais;
- i) pessoas com deficiência;
- j) disposições transitórias.

Foram estabelecidas condições ideais de trabalho. De acordo com NR 17 e as demais NR's envolvidas, foram identificados os seguintes riscos físicos: distúrbios osteomusculares, fadiga visual e auditiva. Os distúrbios osteomusculares aparecem devido a posturas incorretas, exigência de posturas estáticas prolongadas, proibição de saída do posto de trabalho, digitação repetida, mobiliário desconfortável, posto de trabalho em condições inadequadas (posição e tamanho dos equipamentos, iluminação e temperatura etc) (MORAES, 2010).

De acordo com Trindade (2011) o punho, a mão, a coluna lombar e os membros inferiores são atingidos, geralmente, por tendinites, sinovites, hérnias de disco e edemas. A sensibilidade visual é afetada e a fadiga visual é acentuada dependendo do tipo de tela e da iluminação do posto de trabalho.

Ainda segundo o autor citado acima os sintomas apresentados pelos operadores são dores nos dedos, formigamento, perda de força motora, redução dos movimentos, dores nos ombros, dores nas costas, inchaços, formigamento das pernas, dos pés, inchaços dos membros inferiores, fadiga visual, perda auditiva, labirintite e, ainda, após longos períodos, acúmulo de gordura no abdômen.

A prevenção para que se possa amenizar tais impactos nos colaboradores e, por conseguinte a redução de atestados médicos é de suma importância que sejam adotados equipamentos ergonômicos individualizados, cadeiras ergonômicas, suportes para punhos, braços e antebraços, descanso para os pés, instalação e altura correta do monitor, zona confortável de trabalho, iluminação e temperatura ideal do posto de trabalho, hidratação, alongamentos e a conscientização que deve ser realizada por intermédio de palestras e cursos de capacitação dos colaboradores. Conforme estabelecido na NR 17 em seu anexo II:

“6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

6.1.1. A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.”

(BRASIL, 2017 - NR -17).

Além dos riscos físicos, os profissionais de telemarketing estão expostos aos riscos emocionais visto que estes estão atrelados a gestões organizacionais e psicossociais da política administrativa da empresa. Observa-se que a intensidade das sobrecargas emocional e mental estão relacionadas à organização de volume escalonado de trabalho, à carga cognitiva, ao ritmo exigido pelas tarefas prescritas, ao nível de participação pessoal, ao planejamento laboral e mais, a forte pressão por produtividade através de metas de vendas e obtenção de resultados.

Conforme Trindade (2011) no que tange aos riscos emocionais os operadores que passam por esse tipo de desconforto apresentam ansiedade e insegurança, sendo elevado o número de estresse, síndrome do pânico, depressão, e doenças de base emocional como alergias, gripes, dores de estômago, dores de cabeça, irritabilidade, anemias e, até fibromialgias.

A prevenção para os riscos emocionais vem aliada à prevenção dos riscos físicos, porém com ênfase na participação comunitária, a humanização dos serviços e, sempre, complementada pela conscientização dos riscos inerentes à atividade.

A NR 17 no seu anexo II estabeleceu algumas melhorias que devem ser seguidas à risca pelas organizações que são:

- ✓ Se torna obrigatório o treinamento sobre os riscos das atividades e medidas de prevenção. Deve ter no mínimo quatro horas na admissão e uma na reciclagem a cada seis meses.
- ✓ Em relação aos banheiros os operadores podem sair dos postos de trabalho a qualquer momento para satisfazer suas necessidades fisiológicas, sem repercussão sobre avaliações e remunerações.
- ✓ As pausas para jornadas de seis horas, além do intervalo de vinte minutos para alimentação e repouso, devem ser concedidas duas pausas de 10

minutos contínuos. Para jornada de quatro horas, deve ser concedida uma pausa de 10 minutos.

No que tange ao ambiente deve existir local para lanche, um ambiente adequado para descanso durante as pausas e armários individuais com chave.

As mesas de trabalho devem ter 75 cm de profundidade e 90 cm de largura se usadas sem material de consulta. As cadeiras devem ser estofadas, ter bordas arredondadas, cinco pés de apoio com rodízios, regulagens para a posição do contorno e altura do assento permitindo o correto apoio dos pés no chão.

É de suma importância que se tenha um controle dos sistemas de climatização que serve para a prevenção à Síndrome do Edifício Doente, conforme as normas do Ministério da Saúde e da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária). A temperatura no ambiente pode variar de 20 a 23° C. Como medidas de prevenção a empresa deve manter programas de vigilância epidemiológica para a prevenção e detecção de doenças relacionadas ao trabalho.

Em relação aos portadores de necessidades especiais os mobiliários devem ser adaptados para atender quaisquer necessidades que possam existir bem como o acesso às instalações, aos sanitários e a outros equipamentos.

As organizações devem programar diálogos que favoreçam micro pausas e evitem carga vocal intensa para os atendentes. Também deve ser estimulada a ingestão de água potável a qual deve ser fornecida gratuitamente.

A prática de exercícios de alongamento é vista como uma extensão da ergonomia e sempre são bons para diminuir a tensão da musculatura e para o relaxamento.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se inferir que a aplicabilidade de conceitos ergonômicos auxilia sobremaneira no bem-estar e no conforto no ambiente de trabalho e na vida dos colaboradores, o que gera maior produtividade e queda dos índices de doenças ocupacionais principalmente como LER/DORT, bem como diminuição de ações trabalhistas. Para que as organizações possam oferecer um ambiente mais saudável de trabalho, estas devem se preocupar com ações preventivas de acordo com a NR-17.

Uma ergonomia bem realizada e alinhada traz saúde para o profissional com a ausência de problemas osteomoleculares e gera um melhor clima para as empresas, com profissionais satisfeitos e com maior produtividade. É de suma importância destacar que as organizações vêm se conscientizando cada vez mais sobre esse assunto.

Atualmente várias empresas já buscam a melhoria da qualidade do trabalho dos colaboradores e já estabelecem uma série de programas como forma de incentivar a saúde do trabalho. Nos grandes centros, os empresários são mais conscientes dos futuros problemas e passaram a investir mais em práticas que visem melhoria na qualidade de vida do trabalhador e, por conseguinte melhoria da produtividade.

Algumas organizações já oferecem a ginástica laboral que promove benefícios para os colaboradores, traz momentos de descontração e até mesmo melhorar a interação entre os colaboradores.

Finalmente, se por um lado a aplicação da ergonomia pode elevar os custos por um outro lado representa uma economia significativa visto que promove a melhoria da saúde do colaborador, aumento da produtividade o que gerará lucros para a empresa.

REFERÊNCIAS

ABERGO. **O que é Ergonomia.** Disponível em: <http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_o_que_e_ergonomia>. Acesso em 31 de janeiro de 2017.

BRASIL. **Norma Regulamentadora 17.** Disponível em: http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf. Acesso em: 03 de Fevereiro de 2017.

BRASIL. **Segurança e Medicina do Trabalho: Norma Regulamentadora 17 - Ergonomia.** 68. ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 305-318.

CARRION, Valentim. **Comentários à Consolidação das Leis do Trabalho.** 31.ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CONTADOR, José Celso. **Gestão de Operações, a engenharia de produção a serviço da modernização da empresa.** 2º edição, São Paulo: Ed. Blucher, 2007.

IIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção.** São Paulo: Edgard Blucher, 2005.

MAYOL, Maria Juana Llabrés. **A evolução do profissional de telemarketing. 2012.** Disponível em http://www.calltocall.com.br/site/web/noticias.asp?id_noticia=246. Acesso em: 01 de Fevereiro de 2017.

MORAES, Márcia Vilma Gonçalves de. **Doenças ocupacionais: agentes: físico, químico, biológico, ergonômico.** São Paulo: Látria, 2010.

Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho. NR 17 Ergonomia. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17.asp> Acesso em: 30 de Janeiro de 2017.

TRINDADE, Analuisa Macedo. **Operadores de telemarketing: jornada e intervalos.** Cancelamento da OJ 273 da SDI-I do TST. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 16, n. 2945, 25 jul. 2011. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/19607>>. Acesso em: 5 fev. 2017.

VALE, Victor Hugo Rodrigues do. **Estudo de Caso: Estudo de Caso: Aplicação da Automação e do Estudo do Trabalho Visando a Padronização do Processo e o Aumento da Produtividade.** 2013. 71 f. Trabalho de Curso (Bacharelado em

Engenharia de Produção) – Centro Universitário Eurípides de Marília, Fundação de Ensino “Eurípides Soares da Rocha”, Marília, 2013.
<http://www.mundoergonomia.com.br/website/artigo.asp?id=10003>.

ABSTRACT

The growing expansion of the telemarketing sector, coupled with inadequate working conditions, makes many of these centers central to musculoskeletal disorders (RSI) and manifestations such as stress arising from exposures to high mental loads. The large number of labor claims alarmed the competent authorities and culminated in the approval of Annex II of Regulatory Standard 17 (NR 17), through Order No. 09 of March 30, 2007 of the MTE - Ministry of Labor and Employment, Which started to establish the minimum parameters of ergonomics for the work in telephone service activities. The present study aims to contribute to the clarification of NR 17 that refers to Ergonomics, with the inclusion of Annex II that is directed to the telemarketing operators. It should be noted that the actions imposed in this document have come to significantly improve the quality of life of these operators and to promote effective and significant changes in organizations. It was development through a bibliographical research that sought to clarify the academic population about the subject addressed.

Key words: Ergonomics. NR 17. Quality of life. Telemarketing operators.