



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
DEPARTAMENTO DE QUÍMICA
CURSO DE QUÍMICA INDUSTRIAL
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC**

ANDREA MELO DA SILVA QUEIRÓZ

**NORMAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO EM UM CALL
CENTER**

CAMPINA GRANDE-PB

2014

ANDRÉA MELO DA SILVA QUEIRÓZ

**NORMAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO EM UM CALL
CENTER**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido
ao Departamento de Química da
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB,
como requisito obrigatório para obtenção do
título de Químico Industrial.

Orientador: **Profº Drº. Antonio Augusto Pereira de Sousa (UEPB)**

CAMPINA GRANDE-PB

2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

Q38n Queiróz, Andréa Melo da Silva.

Normas de segurança, higiene e saúde no trabalho em um call center [manuscrito] / Andrea Melo da Silva Queiroz. - 2014.
30 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Química Industrial) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências e Tecnologia, 2014.

"Orientação: Prof. Dr. Antônio Augusto Pereira de Sousa, Departamento de Química".

1. Segurança no Trabalho. 2. Saúde do Trabalhador. 3. Call Center. I. Título.

21. ed. CDD 363.11

ANDREA MELO DA SILVA QUIRÓZ

**NORMAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO EM UM CALL
CENTER**

APROVADA EM: 22/05/2014

BANCA EXAMINADORA



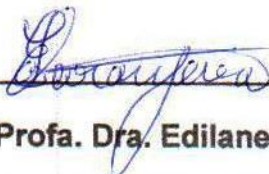
Profº Drº. Antonio Augusto Pereira de Sousa

Orientador – UEPB/DQ/CCT



Profa. Dra. Djane de Fátima Oliveira

Examinadora – UEPB/DQ/CCT



Profa. Dra. Edilane Laranjeira

Examinadora – UEPB/DQ/CCT

CAMPINA GRANDE-PB

2014

A Deus por me dar força nos momentos de dificuldades, para não desistir no meio do caminho, ao meu esposo por acreditar em mim, e a minha família pelo apoio. Dedico

AGRADECIMENTOS

A Deus por me dar força nos momentos difíceis, quando em determinadas situações que eu achava que não iria conseguir, Ele estava ao meu lado segurando em minhas mãos.

A minha mãe Anielza Melo que me deu suporte nos momentos de necessidade, e que rezou por mim em todo tempo.

A meu pai Vanildo Gomes que mesmo com sua personalidade forte, sempre me amou e me ajudou em vários momentos a chegar ao fim dessa etapa na minha vida.

A meu esposo Sandro Souza que agüentou quando precisava esta ausente fazendo as atividades acadêmicas, pelos conselhos e pela motivação de continuar seguindo sempre em frente mesmo com as dificuldades.

A meu professor orientador Antonio Augusto que ajudou muito nas minhas particularidades de tempo, me incentivando e motivando em minhas ações.

Aos meus amigos na vida acadêmica, Acácio, Hildernando e Anna Paula pela a doação de tempo ao meu lado, pela motivação na busca do conhecimento e pela força nos momentos de dificuldades.

A universidade Estadual da Paraíba, pelo apoio dado enquanto estudante da instituição e pelo comprometimento com a educação.

E a todos os meus amigos e colegas que indiretamente me apoiaram nessa caminhada, orando por mim, acreditando no meu potencial, que de alguma forma me incentivaram a continuar na jornada.

RESUMO

Em todas as empresas de grande porte se faz necessário o cumprimento de leis de segurança e higiene no trabalho, mantendo assim o bem estar dos funcionários e de todos que transitam nas dependências da empresa. Este trabalho será uma síntese de como essas normas de segurança e higiene no trabalho são realizadas e fiscalizadas dentro de uma empresa de Call Center. Empresa de tele atendimento que está em ascensão no Brasil, empregando mais de 600.000 pessoas, que tem como objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, a fim de resolver problemas, vendas ou realizar pesquisas. Destacando a atuação dos profissionais da área de segurança e higiene no trabalho, envolvidos diretamente ou indiretamente e suas funções, como são desenvolvidas as ações para conscientizar os colaboradores quanto aos riscos e os atos inseguros, realizando atividades lúdicas de prevenção como a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e prevenindo que os funcionários sejam prejudicados pelos riscos que eventualmente ocorra.

Palavras chave: Segurança no trabalho, Saúde no trabalho e Call Center

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Kit conforto	11
Figura 2 - Placa de sinalização	13
Figura 3 - Faixa de sinalização.....	Erro! Indicador não definido.
Figura 4 - Cone de sinalização.....	Erro! Indicador não definido.
Figura 5 - Extintores	17
Figura 6 - Hidrantes.....	18
Figura 7 - Mobiliário da Aec.....	19
Figura 8 - Bebendo água	21
Figura 9 - Atendentes de telemarketing	23
Figura 10 – Headseat	24
Figura 11 – Mapa de risco 1.....	27
Figura 12 – Mapa de risco 2.....	28

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 <i>Segurança e Higiene no Trabalho.....</i>	11
2.2 <i>Aspectos Ergonômicos.....</i>	11
2.3 <i>Condições do Ambiente</i>	12
2.4 <i>Caracterização de Acidente de trabalho.....</i>	14
2.4.1 <i>Tipos de Acidentes.....</i>	15
2.4.2 <i>Classificação dos Acidentes.....</i>	15
2.5 <i>Brigada de Emergência.....</i>	15
2.6 <i>Medicina do trabalho</i>	15
2.6.1 <i>Saúde Ocupacional</i>	17
2.6.2 <i>Saúde mental</i>	18
2.6.3 <i>Saúde Osteomuscular.....</i>	18
2.6.4 <i>Saúde Visual</i>	20
2.6.5 <i>Saúde Vocal.....</i>	21
2.6.6 <i>Saúde Auditiva</i>	23
2.7 <i>Atendimento de Enfermagem.....</i>	25
3 ASPECTOS DE RISCOS QUÍMICOS NA SEGURANÇA DO TRABALHO NUM CALL CENTER	26
3.1 <i>Mapa de risco químicos.....</i>	26
3.1.1 <i>Lanchonete.....</i>	26
3.1.2 <i>Gerador.....</i>	27
3.1.3 <i>Análise Microbiológica e química da água</i>	28
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS.....	30

1- INTRODUÇÃO

Em todos os estabelecimentos de comércio, indústria ou locais fechados de grande movimentação de pessoas, se faz necessário seguir normas de segurança para evitar risco à saúde de todos. Em empresas de Call Center não é diferente, existem normas específicas a serem seguidas de acordo com a NR 17 (Norma Regulamentadora) onde define como devem ser instalados todos os equipamentos de segurança, e atividades relacionadas à medicina do trabalho.

Call Center são empresas do ramo de tele atendimento, que tem como objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, realização de pesquisas de mercado por telefone, vendas, retenção e outros serviços, no Brasil, é um dos setores que mais emprega no país, com mais de 600.000 empregos diretos. Hoje o Brasil concentra mais de 60% dos call centers na América Latina.

Para que todas as normas sejam seguidas, é necessário a contratação de funcionários especializados na área segurança no trabalho e medicina do trabalho. Esses profissionais são responsáveis por garantir inspeções periódicas em todos os espaços da empresa, conferindo as sinalizações de segurança, conscientizando os colaboradores, e o controle do ambiente no que diz respeito à climatização e ruídos, além de promover eventos como a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) para todos os funcionários, a fim de mostrar a importância de seguir as normas de segurança. Além de fazer ações diariamente, para garantir o bem estar e a segurança dos colaboradores, é realizada anualmente a semana da CIPA, a CIPAT, (Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho) onde são ministradas palestras, justamente para conscientizar os funcionários sobre a importância de seguir essas normas de segurança, e o quão é relevante a atuação dos profissionais dessa área.

Este trabalho tem como objetivo verificar as normas de segurança, higiene e saúde no trabalho dentro de um call Center (central de atendimento), relacionados a aspectos físicos e químicos, ambientes, ergonomia e saúde, dando ênfase a relevância de um químico nas empresas dessa área.

2- REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Segurança e Higiene no Trabalho

Assim como em vários segmentos de empresas, um call Center necessita também de várias recomendações para se enquadrar as normas de segurança do trabalho, observando os aspectos físicos, químicos e biológicos. É obrigatório em empresas que contenham mais de 501 funcionários terem a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidente), onde é composta pelos próprios funcionários da empresa, alguns escolhidos por eleição internas, outros designado pelo o empregador.

Nas empresas de call Center existe uma área especializada responsável para tratar assuntos relacionados à segurança e medicina no trabalho, o serviço especializado em engenharia de segurança e em medicina do trabalho, os funcionários que trabalham nessa área são formados em técnicos em segurança no trabalho, engenheiro do trabalho e enfermeira do trabalho. Esses profissionais devem identificar os riscos, propor medidas de controle, investigar os acidentes procurando os fatores causais, eliminando a cultura do ato inseguro ou comportamento inseguro.

Algumas atividades de responsabilidade desses profissionais são:

- ✓ Controle e distribuição do uso do kit conforto;

A figura 1 apresenta o Kit Conforto que é composto por uma espuma auricular, um tubo de voz, uma nécessaire e uma garrafa de água, fornecida para todos os funcionários da empresa, com a finalidade de dar mais conforto aos funcionários, a garrafa de água, para estimular a ingestão de água durante o trabalho, a espuma para proteger as orelhas, visto que o headset é feito de material duro, o tubo de voz, para propagar a voz, assim o atendente não precisa alterar o tom da voz, evitando desgaste nas cordas vocais e a nécessaire para guardar o kit protegendo de sujeiras.

Figura 1- Kit Conforto



Fonte: Aec Contact Center 2012

- ✓ Controle da distribuição de epi's;
- ✓ Controle e inspeção dos dispositivos de segurança;
- ✓ Identificar os riscos de acidentes existente na empresa e orientar os responsáveis as medidas de controle;
- ✓ Conscientizar os colaboradores em relação as normas de segurança do trabalho, através de treinamentos;
- ✓ Acompanhar as medidas de controle: laudo ergonômico, análise de potabilidade de água e análise microbiológica do ar;
- ✓ Acompanhar as atividades da CIPA e brigada de emergência;
- ✓ Emissão da CAT e análise de acidentes;
- ✓ Elaborar o PPRA (Programa de Prevenção de riscos de acidentes);

O PPRA é um programa elaborado anualmente, que tem como objetivo identificar os riscos físicos, químicos e biológicos existentes na empresa e propor medidas de controle dos mesmos, para garantir a saúde e a integridade física dos colaboradores.

2.2 Aspectos Ergonômicos

Os riscos ergonômicos são identificados e tratados no laudo ergonômico que é um relatório elaborado através de levantamento de campo que avalia NR-17:

- ✓ Ambiente de trabalho;
- ✓ Medições de iluminamento;
- ✓ Medições de ruídos;
- ✓ Análise das atividades;

Em um call Center, a temperatura do ar condicionado tem que estar dentro de uma variável entre 20°C e 24°C, com uma umidade relativa do ar de inferior a 40%, com velocidade do ar não superior a 0,75m/s, mensalmente é aplicado em todo o sistema de climatização o plano de manutenção, operação e controle regulamentado pelo o ministério da saúde sobre a qualidade do ar de interiores em ambientes climatizados de acordo com a portaria 3523 (Anvisa) de 28 de agosto de 1998. Os níveis de ruído são medidos de acordo com e estabelecido nos termos da NBR 10152 dezembro 1987 (NR-17 ANEXO II registrada no INMETRO), aceitável para efeito de conforto de até 65 db(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB.

2.3 Condições do Ambiente

Mensalmente os dispositivos de segurança são inspecionados de acordo com as orientações do corpo de bombeiro, para avaliar se estão dentro dos padrões. Alguns objetos abaixo servem para sinalizar chamando atenção das pessoas que trafegam pelo o ambiente, de forma rápida e inequívoca quanto ao risco que determinada situação pode causar no ambiente de trabalho.

A figura 2 apresenta uma placa de sinalização usada para as pessoas que transitam pela as dependências de empresa, identificar quando o piso está molhado, principalmente nas atividades de limpeza, ou em período chuvoso, é de fundamental importância essa sinalização que apresente risco, um piso molhado é um risco eminente, onde os colaboradores poderão escorregar, ocasionando acidentes.

Figura 2- Placa de sinalização



Fonte: Aec contact Center 2012

A figura 3 apresenta uma faixa de sinalização, utilizadas para isolamento de área em caso de risco, para evitar que algum colaborador ultrapasse a barreira. A cor amarela é indicada para partes baixas como escada, equipamentos de transportes e manipulação de materiais entre outras; a faixa de cor vermelha é indicada para equipamentos e aparelhos de proteção e combate a incêndio. Não deverá ser usada para assinalar perigo, por ser de pouca visibilidade em comparação com o amarelo (de alta visibilidade) e o alaranjado (que significa Alerta); e a preta indicada quando se tem riscos em canalizações de inflamáveis e combustíveis de alta viscosidade.

Figura 3-Faixa de sinalização



Fonte: Aec contact Center 2012

A figura 4 apresenta um cone de sinalização, usado para melhor visualização da área de risco, com a finalidade de delimitar áreas, mostrar zonas de trabalhos, ou temporária canalização de tráfego.

Figura 4- Cone de sinalização



Fonte: Aec contact Center 2012

Mesmo com toda sinalização que a empresa faz nas suas instalações, ainda acontece acidentes considerados acidentes de trabalho, que é aquele onde ocorre no exercício do trabalho a serviço da empresa, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda parcial ou total da capacidade para o trabalho.

2.4 Caracterização de Acidente de trabalho

É estabelecido pela emissão da CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) a CAT é um documento que deve ser emitido sempre que ocorrer um acidente do trabalho ou uma doença profissional. Em casos de acidente de trajeto se faz necessário ter o B.O (Boletim de ocorrência), emitido pela Polícia Militar, Samu ou Corpo de Bombeiros. Todo acidente deverá ser comunicado à Segurança do trabalho e a Medicina do trabalho com o prazo de 24 horas;

2.4.1 Tipos de Acidentes

Acidentes Típicos: são todos os acidentes que ocorrem no desenvolvimento do trabalho na própria empresa ou a serviço.

Acidentes de Trajeto: são os acidentes que ocorrem no trajeto entre a residência e o trabalho ou vice-versa.

Doenças Ocupacionais: são doenças causadas pelo tipo de trabalho ou pelas condições do ambiente de trabalho. (ABNT/NBR 14280)

2.4.2 Classificação dos Acidentes

Acidentes com Afastamento: É o acidente em que o acidentado fica impossibilitado de exercer suas funções normais, o qual fica afastado por certo período com algum tipo de lesão, em caso que o afastamento seja superior a 15 dias, o colaborador terá que se submeter a Perícia Médica do INSS.

Acidente sem Afastamento: É o acidente em que o acidentado pode retornar ao trabalho após o ocorrido, no mesmo dia ou no dia seguinte.

2.5 Brigada de Emergência

É um grupo de voluntários treinados com noções básicas de primeiro socorro e combate a princípios de incêndio que atuam na prevenção de sinistro dentro da empresa. Essa equipe é treinada para utilizar os equipamentos abaixo necessários no momento que ocorra algum tipo de incêndio, como: extintores e hidrantes

A figura 5 apresenta os três tipos de extintores, o de gás carbônico usado para incêndios com eletricidade, o extintor de água, usados para incêndios com materiais que deixam resíduos e o de espuma, usados para incêndios com gases. Esses equipamentos estão sempre acessíveis, em locais de fácil manipulação, para em casos de acidentes como incêndios, enquanto não o corpo de bombeiro não chega ao local, os brigadistas, que são funcionários capacitados, terão que agir o mais rápido possível.

Figura 5- Extintores



Fonte: Aec Contact Center 2012

A figura 6 apresenta um hidrante, equipamento ligado a encanação de água, usado para apagar pequenos incêndios, assim como os extintores também é necessário que estejam em locais fáceis de encontrar, para a manipulação rápida.

Figura 6- Hidrantes



Fonte: Aec Contact Center 2012

2.6 Medicina do trabalho

A área de medicina do trabalho consiste na promoção de condições laboratoriais que garantam o mais elevado grau de qualidade de vida no trabalho, protegendo a saúde dos colaboradores de vida no trabalho, promovendo o bem-estar físico, mental e social, prevenindo e controlando os acidentes e as doenças através da redução as condições de risco (NR-17 março 2007).

2.6.1 Saúde Ocupacional

Doenças ocupacionais são alterações na saúde provocada por fatores relacionados ao trabalho, que pode atingir (NR 7 PCMSO outubro 1996):

- ✓ Saúde Mental;
- ✓ Sistema Osteomuscular;
- ✓ Saúde Visual;
- ✓ Saúde Vocal;
- ✓ Saúde Auditiva;

2.6.2 Saúde mental

Pode ser provocada pelo estresse, que é a sobrecarga física e mental que o corpo sofre durante um determinado período. Faz com o que o indivíduo desenvolva a capacidade extrema para alcançar determinado objetivo e ganhe, em recompensa desgaste físico e mental.

Atitudes que preservam a saúde mental de um colaborador de telemarketing:

- ✓ Não levar para o campo pessoal as realidades vivenciadas no campo profissional;
- ✓ Não ser perfeccionista, mas sem descuidar do seu trabalho;
- ✓ Planejar o dia;
- ✓ Cumprir as pausas e intervalos;
- ✓ Encarar as atividades profissionais como um desafio encorajador;
- ✓ Pedir ajuda quando se está sobrecarregado.
- ✓ Simplificar a programação de atividades;
- ✓ Controlar a pressa e a correria contra o relógio;
- ✓ Ser pacientes com as pessoas que não tem o mesmo ritmo de trabalho;

2.6.3 Saúde Osteomuscular

São movimentos repetitivos de qualquer parte do corpo, assim como a manutenção de posturas inadequadas podem provocar lesões em articulações, músculos e tendões. Os sintomas são (NR-17 ANEXO II março 2007)

- ✓ Dor no corpo;
- ✓ Cansaço excessivo;
- ✓ Inchaço nas articulações;
- ✓ Formigamento nos pés e nas mãos;
- ✓ Sensação de choque nas mãos;
- ✓ Desconforto após jornada de trabalho;

Alguns hábitos saudáveis para o sistema osteomuscular são posicionar-se confortavelmente no posto de trabalho, os instrumentos de trabalho devem estar no alcance das mãos para evitar posturas incorretas, fazer exercícios de alongamento durante as pausas e caminhar um pouco sempre que possível.

A figura 7 apresenta o mobiliário de um call Center, de forma regulável, para adequar de acordo com a altura de cada colaborador, com as manivelas sinalizadas abaixo, o funcionário poderá subir ou descer tanto a bancada superior onde fica o monitor, quando a bancada inferior onde fica o teclado e mouse, assim se adequando perfeitamente a qualquer altura, sem que prejudique o sistema osteomuscular do indivíduo

Figura 7- Mobiliário da Aec



Fonte: Aec contact Center 2012

2.6.4 Saúde Visual

A visão é um dos importantes meios de comunicação com o ambiente, pois cerca de 80% das informações que recebemos são obtidos pelo o intermédio da visão. Alguns hábitos saudáveis da visão na empresa de call Center podem ajudar a

evitar algumas doenças como manter a distância de pelo menos 50 cm entre os olhos e o monitor do computador, evitar incidência direta e luz sobre a tela, ajustar brilho e contraste da imagem para uma posição confortável à visão, piscar os olhos com frequência para estimular a produção de lágrimas e lubrificar os olhos, a cada 60 minutos retirar o foco da tela para descansar a visão, lavar bem os olhos e manter os exames oftalmológicos em dia (BVS Dicas em Saúde)

2.6.5 Saúde Vocal

A voz é o principal instrumento de trabalho do operador de telemarketing. Ela merece cuidados e atenção especial. A voz é produzida na laringe a partir da vibração das pregas vocais que realizam seu movimento através do ar vindo dos pulmões. De início, o som é baixo e fraco sendo ampliado pela faringe, boca e nariz. Após a amplificação o som será articulado nos lábios, bochechas, língua, palato e mandíbula. Quando a emissão vocal apresenta alguma irregularidade surge a disfonia, que representa dificuldade na emissão e impede a produção natural da voz. Pode-se manifestar como (NR-17 ANEXO II março 2007):

- ✓ Esforço para falar;
- ✓ Rouquidão;
- ✓ Dificuldade em manter a voz;
- ✓ Sensação de garganta seca;
- ✓ Diminuição da intensidade vocal;
- ✓ Falta de ar ao falar.

Hábitos saudáveis para a voz:

- ✓ Ingerir muita água. A água atua como lubrificante evitando o atrito entre as pregas vocais;

A figura 8 apresenta uma pessoa tomando água para demonstrar a importância de tal hábito, para um colaborador de call Center, visto que é uma de suas principais ferramentas de trabalho, a voz, logo é extremamente importante os cuidados com as cordas vocais, e hidratação é uma ótima prevenção.

Figura 8 - Bebendo água



Fonte: Aec contact center

- ✓ Articular bem as palavras. Esse ato facilita a projeção e evita o esforço vocal;
- ✓ Ter uma postura corporal adequada, mantendo o tronco ereto e os dois pés no chão para que a voz se projete adequadamente;
- ✓ Usar roupas confortáveis. Vestir roupas leves e folgadas permite que a respiração seja realizada sem esforço;
- ✓ Comer maçã e frutas cítricas. Elas são adstringentes e auxiliam na limpeza da boca e da faringe;
- ✓ Utilizar as pausas do seu dia para descansar e poupar a sua voz;
- ✓ Na hora de acordar e levantar da cama espreguiçar e fazer alongamentos para relaxar;
- ✓ Durante o banho, deixar a água quente cair nos ombros fazendo movimentos de rotação com a cabeça e ombros. Isso ajuda a diminuir a tensão do dia-a-dia;
- ✓ Utilizar o tubo de voz fornecido no kit conforto. Ele evita o esforço vocal desnecessário;

- ✓ Praticar exercício físico regularmente. Essa atividade aumenta a capacidade pulmonar, reduz as tensões e favorece maior relaxamento geral do corpo contribuindo assim, de forma direta, para a saúde da voz.

A voz saudável reflete bem estar e proporciona ao indivíduo condições de transmitir mensagens de forma efetiva. Alguns hábitos prejudiciais para a voz poderá causar danos ao trabalhador de telemarketing, como:

- ✓ Pigarrear e tossir. Esses atos provocam choque entre as pregas vocais podendo causar trauma;
- ✓ Falar sussurrado, cochichado ou imitar vozes gera um esforço exagerado e desnecessário ao trato vocal;
- ✓ Fazer uso de tom grave ou agudo demais provoca fadiga dos músculos da voz;
- ✓ Gritar provoca intenso atrito podendo lesionar as pregas vocais;
- ✓ Utilizar álcool em excesso. Ele produz sensação anestésica propiciando o abuso da voz;
- ✓ Falar durante muito tempo sem realizar pequenas pausas acarreta fadiga vocal;
- ✓ Praticar exercícios físicos falando gera esforço muscular e sobrecarga do aparelho fonador;
- ✓ Fumar. O cigarro causa irritação, inflamação e edema nas pregas vocais;
- ✓ Competir com o ruído de fundo ocasiona aumento da intensidade e sobrecarga do trato vocal;
- ✓ Usar pastilhas e sprays quando houver irritação na garganta. Elas apenas mascaram o problema, pois reduzem a sensibilidade;

- ✓ Alimentos excessivamente condimentados e pesados apresentam digestão lenta dificultando a livre movimentação diafragmática;
- ✓ Líquidos em temperaturas extremas (muito gelado ou muito quente) geram choque térmico, provocando muco e edema nas pregas vocais.

A figura 9 apresenta a imagem de atendentes de telemarketing atuando na profissão.

Figura 9- Atendentes de Telemarketing



Fonte: Aec contact Center 2012

2.6.6 Saúde Auditiva

A audição é responsável pelo desenvolvimento da comunicação, ocorre a partir do momento em que o som, ao atingir a orelha, é encaminhado para o interior do canal auditivo. A onda sonora ao atingir a membrana timpânica produz vibrações que são transmitidas a três ossículos. Esses ossículos articulados amplificam o som e o conduzem até a cóclea. No interior da cóclea o estímulo sonoro é reconhecido e enviado ao cérebro. O mesmo codifica e interpreta o som.

Alguns cuidados com a audição podem evitar danos ao sistema auditivo (NR-17 ANEXO II março 2007):

A figura 10 apresenta o instrumento de trabalho de um colaborador de call Center, o headset, uma espécie de diadema que encaixa na cabeça, onde se escuta o cliente, e onde transmite a informação do funcionário, esse equipamento contribui para um melhor conforto ao colaborador, como é visto na imagem, não precisa utilizar as mãos para segurar, já que se encaixa na cabeça, e assim dar agilidade a digitação.

Figura 10- Headset



Fonte: Aec contact Center 2012

- ✓ Regular o volume de seu headset em uma intensidade moderada;
- ✓ Utilizar a espuma do kit conforto e troque-a sempre que julgar necessário;
- ✓ A cada 1 hora alternar o headset de uma orelha para a outra;
- ✓ Jamais emprestar ou pedir emprestado a espuma do fone de ouvido; ela é um instrumento de uso estritamente pessoal. O compartilhamento da mesma é uma forma de contágio de otites (infecção de ouvido);
- ✓ Manter sempre o canal auditivo seco após o banho, usar a toalha para enxugá-lo. Não use cotonetes ou similares;
- ✓ O hábito de ouvir música alta em casas noturnas, shows e MP3 gera sérios problemas. Além de provocar zumbido e dificuldade de entendimento pode acarretar a perda da audição (neste caso irreversível);

- ✓ Ficar atento para que o som saído dos fones não seja ouvido pelas pessoas ao redor.

2.7 Atendimento de Enfermagem

Para casos em que o colaborador passa mal na empresa, os primeiros socorros são realizados pela equipe de enfermeiras do trabalho, com aferição dos sinais vitais e registros dos dados e procedimento. Fica a critério do profissional responsável dessa área, perante a avaliação realizada, o encaminhamento imediato ao atendimento médico, os atendimentos caracterizados como urgente são encaminhados ao hospital, e os gastos são por conta da empresa. Quando isso acontece, um familiar é imediatamente contactado e orientado a se deslocar até o hospital para acompanhamento do colaborador. A enfermeira do trabalho, após todo esse procedimento, aguarda o preenchimento da ficha no local do atendimento e retorna a empresa para dar continuidade as suas atividades.

3- ASPECTOS DE RISCOS QUÍMICOS NA SEGURANÇA DO TRABALHO NUM CALL CENTER

Dentro de ambientes fechados e com alto número de circulação de pessoas, é de extrema importância a aplicação de atividades preventivas relacionadas a riscos químicos. Na função de um colaborador de call Center, uma de suas ferramentas de trabalho utilizadas principalmente é o computador, logo o teclado é um lugar propício para acúmulo de sujeiras e bactérias, podendo levar a doenças graves, os dutos do ar condicionado se não for feita a manutenção, também pode proliferar vírus e bactérias através da circulação de ar, sanitários e cantinas se não higienizados, poderão ocasionar sérios problemas. É de extrema importância que os profissionais que atuam diretamente com esses materiais, utilizem os equipamentos de segurança adequado para cada situação, os agentes de limpeza, precisam usar luvas plásticas, máscaras e botas para que os produtos químicos não prejudiquem a pele e outras áreas do corpo.

3.1 Mapa de risco químicos




Toda empresa que se presa, elabora um mapa de risco para definir os locais as atividades que serão realizadas, como e com quais equipamentos serão usados em cada ambiente da empresa. São levados em consideração os seguintes fatores: físicos, químicos, biológicos ergonômicos e acidentes em todos os ambientes. Dando destaque ao mapa de risco químico, segue abaixo as áreas e as atividades que geram riscos químicos.




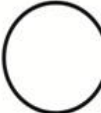



3.1.1 Lanchonete

A lanchonete é utilizada por colaboradores de todas as áreas da empresa, onde passam pessoas á todo momento, de hora em hora são feitas higienização no local. O piso é em granito, as paredes de alvenaria, o teto em laje com rebaixamento em forro de gesso, iluminação e ventilação artificiais e pé direito aproximadamente 2,5m.

A figura 11 apresenta o mapa de risco de uma determinada empresa, feito pelos engenheiros e técnicos de segurança do trabalho, visando dimensionar os riscos das dependências da empresa, relacionados a aspectos químicos, ergonômicos e de acidente. O mapa de risco é muito importante para as empresas, visto que é um levantamento preventivo, onde os riscos são identificados antes mesmo de provocar qualquer tipo de acidente.

Figura 11- Mapa de risco

LEVANTAMENTO DOS RISCOS		
RISCO E INTENSIDADE	FONTE GERADORA	MEDIDAS DE CONTROLE
	POSTURA INCÔMODA Trabalho de pé	- Utilizar as áreas de descanso nos períodos de pausa; - Alongar-se e alternar constantemente a posição em que está sentada
	PRODUTOS SAPONÁCEOS Limpeza de utensílios e higienização da lanchonete	-Fazer uso de EPI durante limpeza dos utensílios e a higienização da lanchonete;
	QUEDA DE MESMO NÍVEL Transitar dependências da lanchonete e escadas de acesso aos andares.	-Utilizar placas de sinalização de "piso molhado" no horário de limpeza do local; -Não correr no interior da lanchonete; - Manter a organização no ambiente de trabalho.

 PEQUENO	 FÍSICO
 MÉDIO	 QUÍMICO
 GRANDE	 BIOLÓGICO
	 ERGONÔMICO
	 ACIDENTE

PRÉDIO: CAMPINA GRANDE ANDAR: TÉRREO
CIPA CPG GESTÃO 2013/2014


Fonte: Aec contact Center 2012





3.1.2 Gerador

Para evitar prejuízos com a perda de energia, se faz necessário a utilização de geradores, e manutenção é feita por profissionais contratados. Essas máquinas estão em piso revestido em cerâmica, paredes em alvenaria, iluminação natural e artificial, ventilação natural, teto em laje com revestimento de gesso, pé direito aproximadamente de 3m.

A figura 12 apresenta o mapa de risco de uma determinada empresa, assim como na figura 11, nos aspectos físicos, e principalmente nos aspectos químicos, mostrando a importância de determinar os riscos químicos e prevenir as causas.

Figura 12 – Mapa de risco

LEVANTAMENTO DOS RISCOS		
RISCO E INTENSIDADE	FONTE GERADORA	MEDIDAS DE CONTROLE
	RUÍDO Provenientes de máquinas	-Manter a sala com acesso restrito; - Uso de EPI (Protetor Auricular) -Treinamento sobre uso correto de EPI's.
	CHOQUE ELÉTRICO- Componentes energizados	-Uso de luvas e botas de PVC; - Limpeza periódica do local; -Treinamento sobre os riscos da atividade;
	CONTATO COM ÓLEO DIESEL No momento do abastecimento do Gerador	-Uso de luvas de látex; -Uso de óculos de segurança - Manter a limpeza e organização do local; -Treinamento sobre os riscos da atividade.

		FÍSICO
		QUÍMICO
		BIOLÓGICO
		ERGONÔMICO
		ACIDENTE
PEQUENO		
MÉDIO		
GRANDE		
PRÉDIO: CAMPINA GRANDE ANDAR: TÉRREO		
CIPA CPG GESTÃO 2013/2014		

Fonte: Aec contact Center 2012

3.1.3 Análise Microbiológica e química da água

As análises da água que passam pelas dependências da empresa, foram realizadas por laboratório terceirizado de acordo com a portaria 2914 do Ministério da Saúde. Essas análises são realizadas para comprovar a potabilidade da água, dando segurança que realmente essa água esteja boa para o consumo dos colaboradores na empresa.

4- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação dos profissionais de segurança e higiene no trabalho dentro de uma empresa de Call Center, tem uma importância mensurável para os operadores de telemarketing. São eles que elaboram diversas atividades para melhorias no ambiente de trabalho, ressaltando os riscos, promovendo ações para evitar acidentes e são responsáveis por fiscalizar se a empresa está realmente seguindo as normas de segurança descrita pelos órgãos responsáveis, logo é um ganho relevante para todos os profissionais da área de telemarketing.

REFERÊNCIAS

NR 17. Atualizada Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007 disponível em http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf

NR 7 PCMSO Despacho da Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (1º de Outubro de 1996) Disponível em http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEF19C09E2799/nr_07_sst.pdf

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS *NBR. 14280*: informação e documentação – elaboração. Rio de Janeiro, 2000 Disponível em <http://www.alternativorg.com.br/wdframe/index.php?&type=arq&id=MTE2Nw>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6023*: informação e documentação: referência – elaboração. Rio de Janeiro, 2000.

< AEC Relacionamento com responsabilidade> Acesso em 16/03/14

< DICAS EM SAUDE Biblioteca virtual> Acesso em 28/12/13

< A.C. CAMARGO Cancer Center> Acesso em 16/03/14

<WIKIPÉDIA Central de atendimento> Acesso em 16/03/14