

## SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO E DESCONFORTO CORPORAL ASPECTOS FÍSICOS DO CUSTO HUMANO NO TRABALHO DE TELEATENDIMENTO.

Denise Rasia – Espec.

Mário César Ferreira – Dr.

Laboratório de Ergonomia / Instituto de Psicologia / Universidade de Brasília – UnB

Campus Universitário Darci Ribeiro ICC Ala Sul

70.910-000 – Brasília, Distrito Federal

Email: denise@rasia.com.br

Palavras-chaves: ergonomia, desconforto corporal, teleatendimento, custo humano.

### 1. INTRODUÇÃO

As atividades modernas são muito pobres em movimentos corporais, o que aumenta de forma assustadora o número de doenças profissionais. O objetivo deste estudo foi verificar até que ponto a variabilidade física do posto de atendimento influencia nos índices de desconforto corporal dos teleatendentes de duas unidades de uma mesma central de teleatendimento ao cliente, sendo que, os postos de atendimento são padronizados dentro de cada unidade, mas diferentes entre uma unidade e outra. Essas duas unidades de atendimento fazem parte de uma mesma central de atendimento.

### 2. MATERIAIS E MÉTODO

Utilizou-se como ferramenta metodológica neste estudo a Análise Ergonômica do Trabalho – AET de matriz franco-belga (Guérin et al, 1997). Para a coleta de dados, aplicou-se o diagrama de desconforto corporal de Corlett & Manenica (Iida, 1990) nos atendentes (n=150) das duas unidades de atendimento, denominadas de unidade interna (n=60) e unidade externa (n=90). Registrou-se o mobiliário com o auxílio de uma máquina fotográfica digital da marca Mavica, e fez-se a medição dos postos de trabalho com o auxílio de uma fita métrica, para verificar se as medidas existentes estavam em conformidade com os padrões preconizados pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados mostraram que os atendentes apresentam índices de desconforto corporal variando de leve a extremo em várias áreas corporais, principalmente mão e punho direito, pescoço e coluna lombar, isto resulta dos efeitos combinados de múltiplos fatores, dentre eles, destacam-se: na unidade interna o mobiliário é adequado para a atividade,

porém, não é utilizado corretamente, uma vez que os atendentes não têm tempo para ajustar seu posto, enquanto que na unidade externa, além do constrangimento temporal exercido sobre os atendentes, o mobiliário não contempla as necessidades exigidas pela atividade. Ao fator mobiliário soma-se a organização do trabalho que impõe um ritmo acelerado, sob uma vigilância constante, e não apresenta nenhuma flexibilidade para que os sujeitos regulem suas estratégias operatórias.

O custo físico do trabalho resulta, principalmente, do layout inadequado no caso da unidade externa, impondo um desgaste postural e muscular acentuado. Na unidade interna, apesar do mobiliário ser adequado, os atendentes não estão livres do desconforto, pois o uso impróprio dos instrumentos e as pressões advindas da organização do trabalho também se mostraram prejudiciais. Em ambas as unidades, a falta de pausas mais regulares e flexíveis contribui para o aumento do desconforto corporal.

### 4. CONCLUSÃO

A variabilidade física do posto de atendimento influencia os índices de desconforto corporal dos teleatendentes, porém não é o único fator responsável, a maneira como o trabalho está organizado também tem influência direta e, mais importante, nestes índices.

### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Rio de Janeiro: ABNT, 1998.

GUÉRIN, F, et all. *Compreender o trabalho para transformá-lo – A prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blücher, 2001.

IIDA, I. *Ergonomia – Projeto e Produção*. São Paulo: Edgard Blücher, 1990.