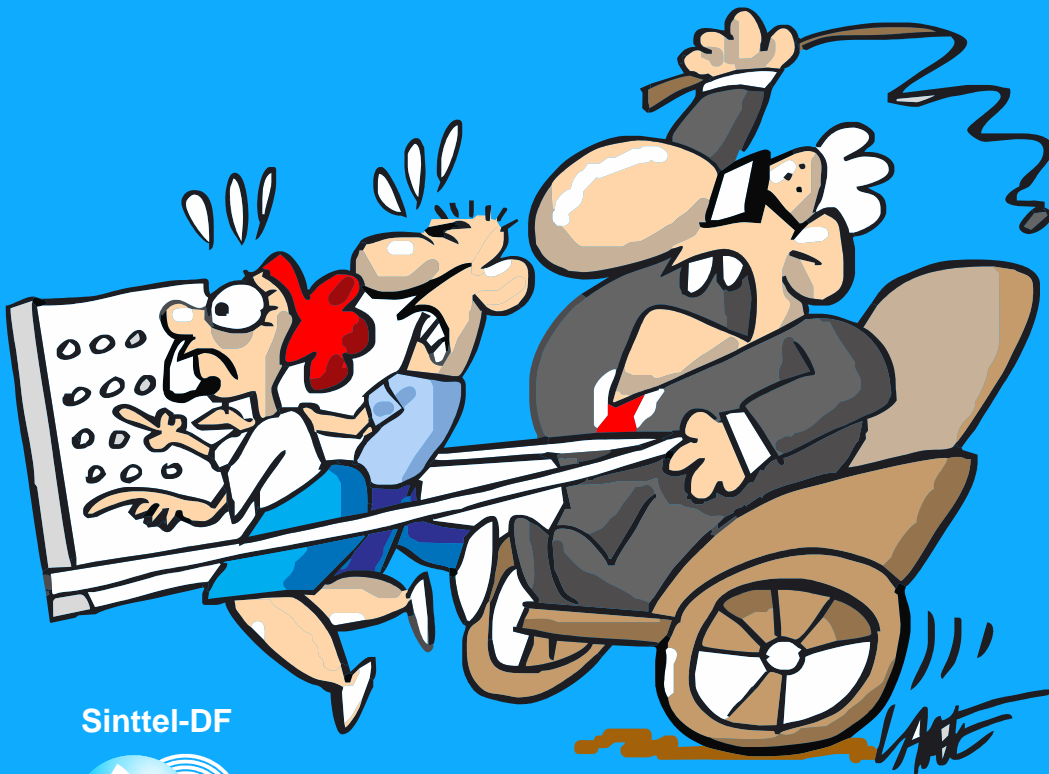


Dicas de Prevenção e  
Direitos do Trabalhador em Teleatendimento

# Saúde é o que interessa



Sinttel-DF



Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal



## Sua saúde é o seu maior patrimônio

O Sinttel-DF está muito preocupado com o grande número de doenças ocupacionais que atingem os trabalhadores em telecomunicações. Em todas as empresas, especialmente entre os trabalhadores de teleatendimento, aumentaram as queixas de saúde das companheiras e dos companheiros e também a demanda por informação sobre os direitos do trabalhador doente ou acidentado.

Dando cumprimento a uma das suas missões, que é contribuir para a saúde física e mental dos trabalhadores em telecomunicações, o Sinttel-DF publica esta cartilha com o intuito de alertar a categoria para os riscos de nossa profissão e informá-la sobre seus direitos legais.

Destacamos a importância de sua leitura e um maior envolvimento dos trabalhadores nas questões afeitas a sua saúde. Nossa categoria tem uma predominância de jovens, por definição saudáveis, que muitas vezes relegam esta questão a um segundo plano. Não é à toa que as empresas de teleatendimento e call-centers contratam preferencialmente jovens: elas sabem que nossos companheiros, muitos em

seu primeiro emprego, além de resistirem melhor à dura e estressante jornada de trabalho, reclamam menos da deterioração de sua saúde física e mental.

Mas os especialistas advertem e nossa experiência demonstra que as doenças ocupacionais, especialmente as Lesões por Esforço Repetitivo, não têm idade para acontecer. Pior, trata-se de um mal silencioso que o trabalhador só percebe que tem, quando a doença está instalada. E instalada para sempre, pois é patologia sem cura.

Sendo assim, insistimos na maior participação dos trabalhadores na nossa luta por melhores condições de trabalho e um por um ambiente saudável nas empresas em que trabalhamos. Não se pode transigir quando o assunto é saúde. Ainda mais, por que a primeira coisa que as empresas querem fazer com o trabalhador doente ou acidentado é demiti-lo. Denuncie ao sindicato quando se sentir vítima de seus patrões. Juntos podemos mudar essa rotina de estresse, doença e exploração.



**Sinttel-DF**



## Fatores de Risco

A Atividade de teleatendimento é caracterizada por uma jornada de trabalho estafante, por rigorosos mecanismos de controle por parte da chefia, pela alta-rotatividade da mão-de-obra, pelos baixos salários e pelo alto índice de doenças ocupacionais.

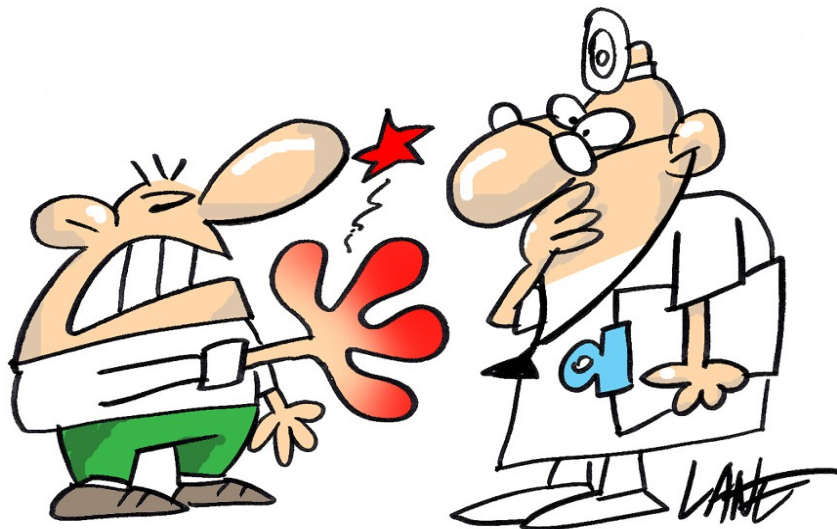
O Teleatendimento obriga o trabalhador ao uso de ferramentas de áudio e vídeo e consiste, basicamente, em fornecer informações, sustentando-se nas tecnologias de informação e telecomunicações.

Os principal fator de risco derivado desta atividade é o ritmo acelerado que é imposto ao teleatendente, sempre pressionado pelo cliente e pelas empresas, constantemente assombrado pelo fantasma dos indicadores como o Tempo Médio de Atendimento, Metas de Produtividade e Relatórios de Desempenho, e submetido a uma enorme carga emocional no contato com o clientes, além do pouco ou nenhum espaço para as reivindicações e o diálogo com supervisores e gerentes.





## Principais Doenças Ocupacionais



### LER e DORT

Lesões por Esforço Repetitivo (LER) ou os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho são produto do esforço contínuo exigido de determinadas partes do corpo, aliados ao pouco ou nenhum tempo de descanso. Os tendões, articulações e músculos vão sofrendo desgaste pela superutilização, que a princípio se manifestam como dor, podendo evoluir para a total incapacidade laboral

#### Os principais fatores de risco desta patologia são:

**Ritmo Penoso**  
**Trabalho sob pressão e Controle Rígido**  
**Postura Estática**  
**Movimentos Repetitivo**  
**Mobiliário Inadequado**  
**Falta de Pausas para a Recuperação**  
**Falta de Ginástica diária preventiva.**

#### As LER e Dort Mais comuns são:

**Tenossinovite e tendinite** - Inflamação dos Tendões e suas bainhas  
**Epicondilite** - Inflamação de Músculos e Tendões do cotovelo  
**Miosites ou Síndrome Miofascial** - Inflamação de grupos musculares de forma isolada ou em várias regiões do corpo  
**Síndrome do Túnel do Carpo** - Compressão do nervo mediano ao nível do punho



A dor causada pelas LER possui algumas características aos quais devemos ficar atentos. Geralmente, a patologia dá sinais com uma dor que surge no curso da atividade, de maneira lenta e localizada. A princípio, o trabalhador não considera este sinal, acreditando que a dor é fruto de uma jornada um pouco mais pesada ou natural no seu tipo de atividade. O trabalhador percebe que alguma coisa está errada, quando esta dor aumenta. Ela vem acompanhada de uma piora no humor, no estado de ânimo e, muitas vezes, causa depressão e ansiedade. Um outro sinal de que alguma coisa não vai bem com a saúde do trabalhador é que a dor melhora com o repouso e piora nos picos de produção.

## Perda auditiva causada por ruído



O ruído considerado lesivo ao sistema auditivo é de 85 decibéis por 8 horas de trabalho. Se não estiver bem regulado, os fones de ouvido podem facilmente atingir este nível de ruído, constituindo-se em um enorme fator de risco.

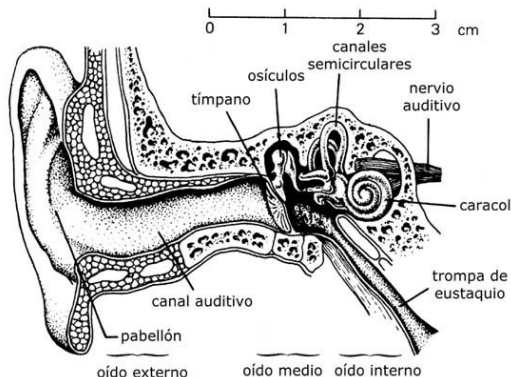
Além disto, também o ruído do ambiente de trabalho deve ser controlado. A NR-17 do Ministério do Trabalho recomenda um nível de no máximo 65 decibéis no ambiente de trabalho, nível este facilmente ultrapassado em um ambiente de call-center ou teletendimento.

Para entender como é grave a situação, basta explicar como funciona o sistema auditivo. Nosso ouvido tem duas partes Principais: uma que conduz o som e outra que transforma este som em impulso nervoso para que o cérebro decodifique o significado de cada onda sonora.



A primeira parte do ouvido, mais externa, é denominada condutiva e inclui a orelha, o canal do ouvido, o tímpano e três ossinhos minúsculos que vibram e transmitem o som. A Segunda parte, interna, é chamada de cóclea. Este órgão tem a forma de um caracol, revestido internamente por células nervosas semelhantes a cílios microscópicos. São estas células que captam o som. Por serem muito sensíveis e terem um desgaste mecânico devido aos

trabalho de vibração causado pelo som, os ruídos fortes ou constantes têm o poder de destruir estas células causando surdez permanente



## Disfonia

A Disfonia é a perturbação da voz ocasionada por alterações orgânicas ou funcionais da laringe e/ou pregas vocais (cordas). Para entender como esta patologia acomete os trabalhadores em teletendimento e call-centers convém lembrar como funciona o aparelho da fala.

Quando estamos respirando, as cordas vocais ficam abertas na inspiração e na expiração. O som que produzimos é causado pela vibração destas cordas vocais no contato do ar que é expirado.

Para quem “fala” demais, como é o caso das companheiras e dos companheiros, existe o risco não negligenciável, de aparecerem nódulos (calos) vocais em uma forma de laringite (inflamação) crônica. Essa doença causa rouquidão persistente e fadiga vocal. O único tratamento é o descanso das cordas vocais que fazem os nódulos mais novos desaparecerem e os mais antigos diminuir.

Para evitar que a disfonia se instale o trabalhador deve tomar alguns cuidados:

*Exercícios de aquecimento vocal, orientado por um fonoaudiólogo;*

*Beber água à temperatura ambiente a cada 10 minutos de trabalho;*

*Repouso vocal ao longo da jornada;*

*Evitar excessos da fala, velocidade e intensidade da voz muito grandes;*

*Não fumar;*

*Alimentação saudável que inclua frutas, verduras, legumes e sucos;*

*Evitar contato com agentes que provoquem alergias e resfriados;*

*Ar condicionado em temperatura amena e devidamente limpo e regulado;*

*Respiração adequada;*

*Evitar o uso de roupas apertadas.*



## Saúde Mental do trabalhador

Nossa experiência no atendimento aos trabalhadores em teleatendimento e call-centers nos mostra que são vários os diagnósticos de transtornos mentais que podem estar relacionados à nossa atividade, entre elas temos o Alcoolismo crônico relacionado ao trabalho, os episódios depressivos relacionados ao trabalho, o estado de estresse “pós-traumático”, a Neurastenia, incluindo a Síndrome da fadiga e outros transtornos neuróticos não especificados (inclui a neurose profissional). Por isso, devemos estar atentos aos seguintes sintomas:

*Queixas de fadiga após esforços mínimos*  
*Dores musculares;*  
*Tonturas e Dores de Cabeça*  
*Perturbação do sono;*  
*Incapacidade de relaxamento;*  
*Irritabilidade,*  
*Choro Fácil*  
*Sensação de abatimento e esgotamento*  
*Dificuldade de concentração e memória*  
*Agressividade*





## Síndrome do Edifício Doente



As condições de salubridade dos locais de trabalho são um dos fatores importantes de risco para a saúde do trabalhador. Isso quer dizer que o edifício em que trabalhamos pode estar doente e causando doenças em seus usuários e freqüentadores.

Os especialistas dizem que um edifício está doente quando 20% de seus ocupantes apresentam sintomas transitórios associadas ao tempo de permanência em seu interior, que tendem a desaparecer após curtos períodos de afastamento. Em alguns casos, a simples saída do local é suficiente para que os sintomas desapareçam.

Veja se o seu local é salubre para o exercício de suas tarefas profissionais verificando se o ar condicionado está limpo e regulado, se carpetes e tapetes não estão sujos ou apresentando sinais de mofo, se os produtos de limpeza ou outros não causam irritações ou se há outros contaminantes externos.

Segundo a OMS os indicadores da Síndrome do edifício Doente são:

*Irritação, secura e coceira nos olhos;*

*Irritação Secura e congestionamento das vias nasais*

*Secura na garganta, rouquidão coceira e tosse persistentes;*

*Irritação, secura e eritemas na pele;*

*Dores de Cabeça, náuseas ou tonturas;*



## Prevenção é Fundamental



Os especialistas em saúde ocupacional recomendam alguns procedimentos no local de trabalho para prevenir doenças adquiridas nos locais de trabalho:

*Ginástica laboral, realizada por especialista, com duração e períodos pré-definidos*

*Organização da superfície de trabalho;*

*Equipamentos e documentos bem posicionados para evitar posições desconfortáveis;*

*Distância segura entre os olhos e o monitor, em geral 50cm;*

*Espaço entre o teclado e a borda da mesa de pelo menos 20cm, para apoio dos punhos e antebraços;*

*Parte superior da tela do monitor na altura dos olhos;*

*Cadeira com encosto de altura regulável;*

*Pernas apoiadas no chão;*

*Mobiliário regulável para permitir alternância de postura;*

*Treinamento para a correta regulagem do mobiliário;*

*Temperaturas internas dos locais de trabalho entre 20°C e 22°C no Inverno e de 23°C a 25°C no verão;*

*Saídas de ar condicionado não direcionadas diretamente ao trabalhador;*

*Ar condicionado limpo e com manutenção constante;*

*Piso e/ou carpetes sempre limpos;*

*Não compartilhamento do Head-seat (fone de ouvido);*

*Controle de ruído no fone de ouvido e também no ambiente de trabalho.*



## Você está adoecendo por causa de seu trabalho?



Na páginas anteriores desta cartilha, o Sinttel-DF apresentou algumas situações que prejudicam a saúde do trabalhador e listou alguns sintomas que indicam que o trabalhador pode estar começando a desenvolver uma patologia decorrente de sua atividade laboral.

Caso as companheiras e os companheiros identifiquem em si e nos seus locais de trabalho os problemas aqui descritos, devem procurar imediatamente a ajuda de um médico e também providenciar para que os seus direitos sejam respeitados pelas empresas.

Cada situação deve ser analisada individualmente, seja no tratamento, seja nos benefícios a que tem direito. Além da parte clínica, é necessário verificar se existe relação (nexo) entre a doença e o trabalho. Esta exigência legal é cumprida por um médico perito da previdência que define, no final do processo no INSS, quem tem direito a receber os benefícios de doença e/ou acidente de trabalho.

### Expediente

SAS Quadra 6 Bloco K - (Ed.Belvedere) Sobreloja  
Fone: (61) 3321 6674 - Fax: 3224 3190

[www.sinttel.org.br](http://www.sinttel.org.br)

Edição e Projeto Gráfico: Evandro Sada (Mtb 00321)  
Ilustrações: Lane Colaboração: Sinttel-MG  
Brasília, março de 2007



Sinttel-DF



## Preenchimento da CAT é indispensável

A Emissão da CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) é o primeiro passo para garantir o direito do trabalhador doente ou acidentado. A CAT é um formulário onde o acidente de trabalho é relatado. Vale lembrar que, para a legislação, o acidente de trabalho pode ser tanto o acidente típico (com ferimentos) como a doença relacionada ao trabalho, ou ainda os acidentes no trajeto para o emprego ou para casa. Doenças como as LER/DORT são equiparadas aos acidentes de trabalho e, portanto, se forem diagnosticadas, devem ser objeto de emissão da CAT

A comunicação é obrigatória, mesmo se o afastamento não for necessário. O empregador deve emitir a CAT em até 1 dia útil após o diagnóstico de uma doença ou a ocorrência de um acidente. Se o empregador se recusar a emitir a CAT, o trabalhador deve procurar imediatamente o Sinttel-DF para que o documento seja emitido.

Os benefícios a que tem direito o trabalhador doente ou acidentado são pagos pelo INSS ao segurado que se afaste por mais de 15 dias (os primeiros 15 dias são pagos pela empresa). Quando o afastamento é por doença/acidente do trabalho, o trabalhador tem direito ao auxílio-doença acidentário registrado através da CAT. Nesse caso, o período de afastamento conta para fins de aposentadoria e a empresa é obrigada a recolher o FGTS. Além disto, após a alta médica e no INSS, o trabalhador tem estabilidade no emprego por 12 meses.

Mas atenção: se não houver o registro da CAT não existe estabilidade após afastamento, nem depósito de FGTS.



## Valorizar e defender a nossa profissão

Uma das categorias que mais cresce no Brasil são os atendentes de telecomunicações e profissionais de Call-Centers. Formado na maioria por jovens trabalhadores, esses profissionais são dos mais preparados em nossa categoria, mas recebem os piores salários e são as maiores vítimas das doenças ocupacionais.

Isso se dá porque as empresas do ramo fazem de tudo para desvalorizar a atividade, transformando-a em emprego passageiro e em profissão de alta rotatividade. E lucram muito como isso, pois podem oferecer, principalmente às grandes empresas, gente qualificada a preços imbatíveis no mercado

Na verdade, os patrões já perceberam que podem se aproveitar de uma fase da vida muito complicada para os jovens: a transição para a independência financeira. Eles sabem que nesta fase da vida estamos mais preocupados em terminar os estudos ou alugar o primeiro apartamento e, por isso, mais propensos a aceitar determinadas situações. Além disso, se aproveitam do fato da maioria das companheiras e companheiros estarem em seu primeiro emprego e do constrangimento eventual que seria a primeira demissão. A tarefa da empresa é facilitada, é preciso que se diga, pela sensação que todos têm de que trata-se de um emprego temporário. Já que não pensam em permanecer na empresa.

Mas acontece que as atividades de tele-atendimento e de call-center têm uma grande importância. Não há grande empresa no Brasil ou no mundo que não precise desses profissionais que se encarregam do suporte de atividades internas e também de fazer a ligação entre os consumidores e as empresas.

Sendo assim, é preciso que lutemos pela valorização de nossa profissão e pelo fim das condições medievais de trabalho as quais estamos submetidos. Podemos mudar o panorama de baixos salários, doenças ocupacionais e assédios morais que hoje fazem parte do nosso cotidiano.



Sinttel-DF

Sindicato dos Trabalhadores em  
Telecomunicações do Distrito Federal  
**SAS Quadra 6 Bloco K - (Ed. Belvedere) Sobreloja**  
**Fone: (61) 3321 6674 - Fax: 3224 3190**  
**[www.sinttel.org.br](http://www.sinttel.org.br)**

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.