

Fiscalização de SST em Centrais de Teleatendimento

Secretaria de Inspeção do Trabalho
Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho
Abril de 2015

Problemas Identificados

- Ambiente de trabalho, mobiliário e equipamentos.
- Organização do trabalho.
- Gestão da saúde do trabalhador.

Ambiente, Mobiliário e Equipamentos

- Assentos inadequados.
- Equipamentos inadequados.
- Condições inadequadas:
 - para conservação e higiene de refeições;
 - de higienização dos locais de trabalho;
 - nas instalações sanitárias;
 - nos ambientes para descanso e recuperação durante as pausas.

Mobiliário



Mobiliário



Equipamentos



Equipamentos



Guarda de pertences



Guarda de pertences



Organização do Trabalho

- Controle absoluto sobre os trabalhadores, com regras rígidas de comportamento e desempenho.
- Nível de cobrança alto e constante.
- Ameaças.
- Aplicação de penalidades por motivos banais.
- Exigência de metas impossíveis.

Organização do Trabalho

- Estímulo de forma excessiva à competição entre trabalhadores.
- Exposição pública de resultados.
- Restrição à saída do posto de trabalho para satisfação das necessidades fisiológicas.
- Não concessão de pausa após operação desgastante.

Estímulo a horas-extras

Planejamento de Hora Extra - JULHO.14

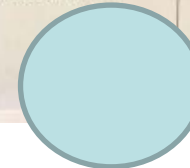
Dias Necessários HE - DMMS

$$\begin{array}{|c|} \hline 09:10 \\ \hline 1:50 \times 5d \\ \hline \end{array} = 70\% \text{ de 2 dia} \left\{ \begin{array}{l} \text{Ganho de 30\% =} \\ \text{2 Dias (Casados com DSR)} \end{array} \right.$$

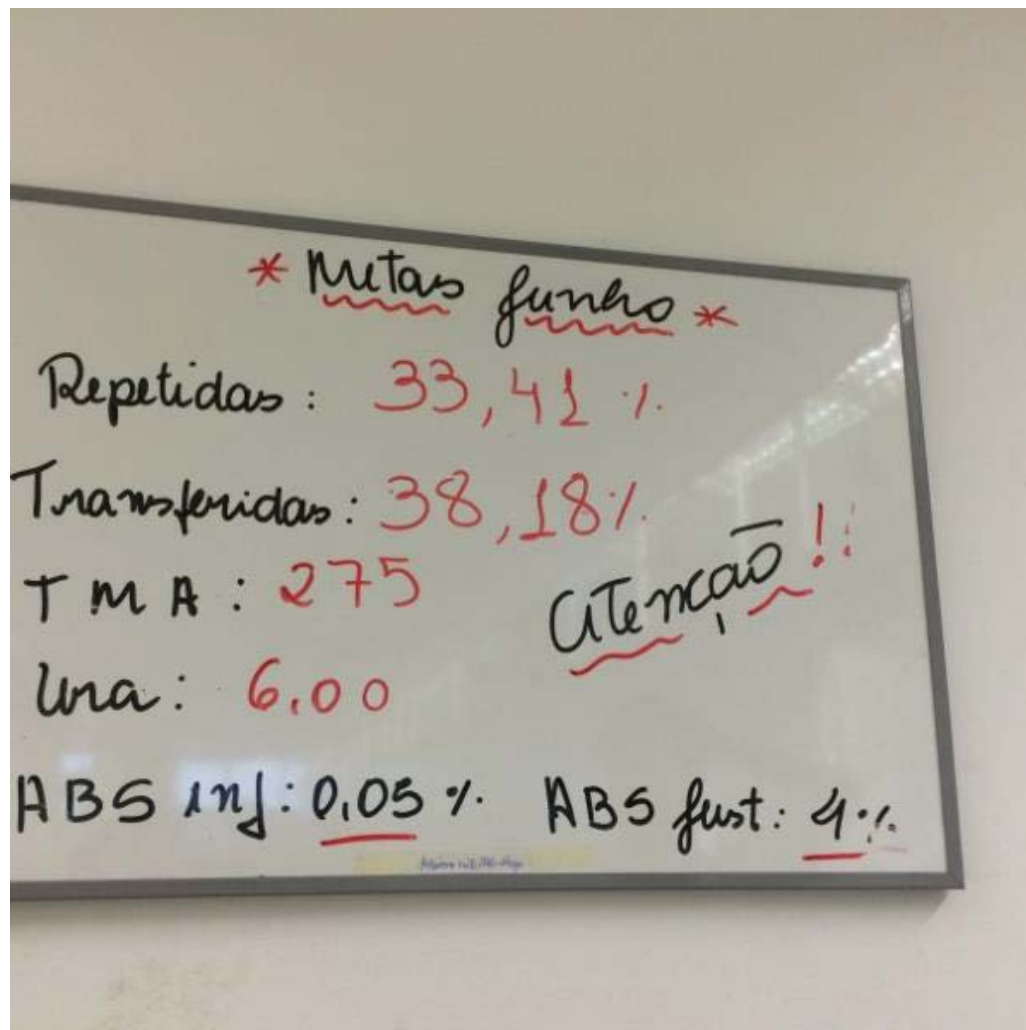
(sexta e sábado ou sábado e domingo conforme disponibilidade)

Premissas:

- ✓ Cadastrar Hora Extra no TTV dentro do horário solicitado pelo Planejamento até o dia 30/06 (para os dias de DMMS)
- ✓ Realizar HE em 5 dias nos dias solicitados conforme tabela;
- ✓ 01:50 em cada dia (se operador tiver atraso no dia da HE, será abatido o atraso da HE, logo, será necessário o cumprimento correto da escala ou compensação do atraso mediante autorização do coordenador);
- ✓ Elegibilidade: 9% de INDISPONIBILIDADE em cada DMM;
- ✓ Os operadores que tiverem feito HE mas não garantirem todas as premissas (INDISPONIBILIDADE + cadastro no TTV no prazo) terão as folgas/liberações lançadas aleatoriamente (não casadas com o DSR) e conforme disponibilidade.
- ✓ O operador ganhará as folgas normalmente mas terá que compensar o saldo negativo no decorrer do mês, para evitar descontos em seu salário (Operador com Saldo negativo será descontado).



Metas



Metas

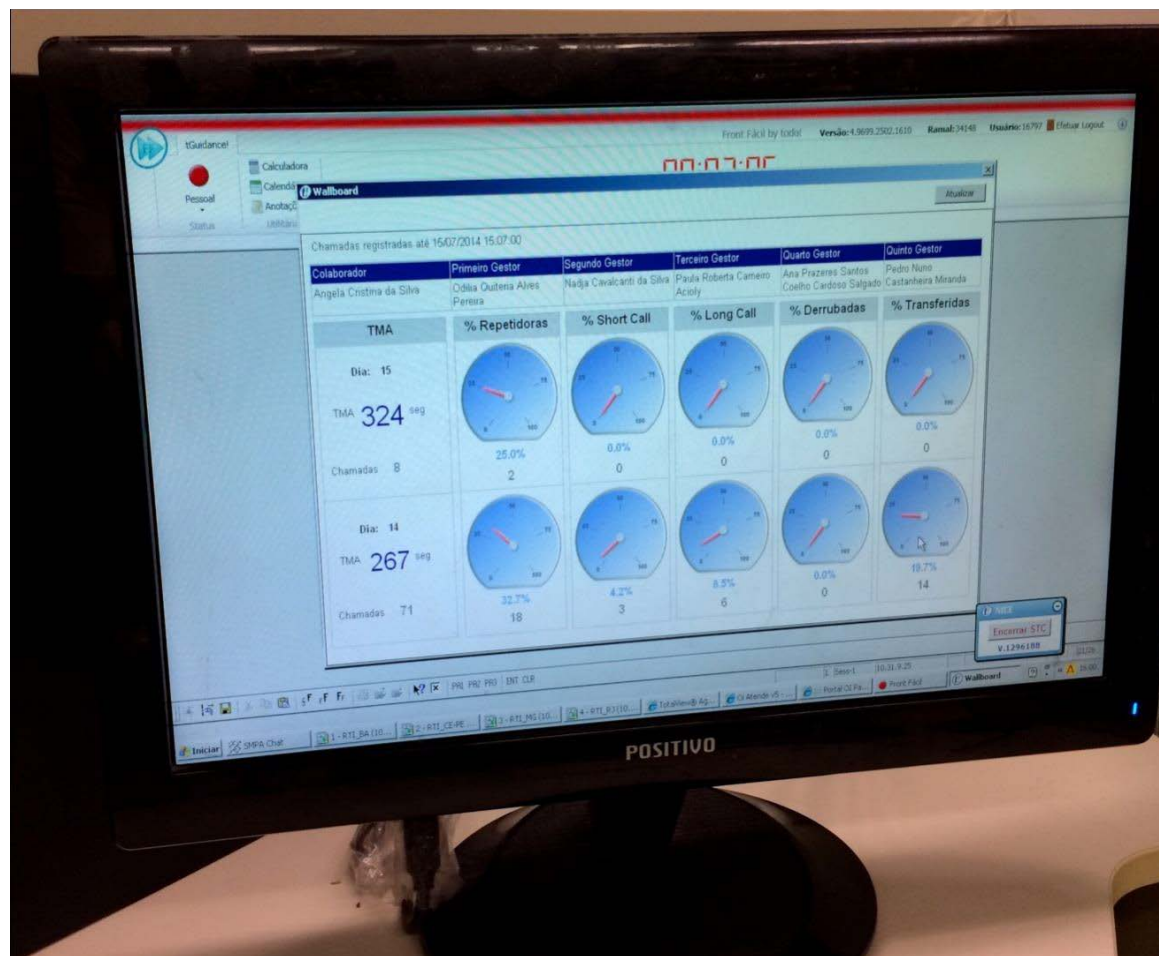
	% Receberam	% Não Receberam
jan/14	23,8	76,2
fev/14	17,6	82,4
mar/14	23,2	76,8
abr/14	24,3	75,7
mai/14	29,6	70,4
jun/14	37	63

Pausas para banheiro

Pausa pessoal + 30
minutos

Nome do Agente	SUPERVISOR	Pausa Banheiro
E LUZ T1153174	OS ANJOS B	:28:13
ALDINO BARB	DRIGUES DO	:30:36
OELHO DA COS	INA OLIVEIR	:30:40
DE SO1020235	DRIGUES DO	:37:47
NTIA DA CONC	VALCANTE D	:44:45

Monitoramento dos trabalhadores



- Trabalho prescrito x trabalho real (intolerância da organização do trabalho)
- Controle rigoroso de tempos, desempenho, aderência, script, “sorriso na voz”.
- Remuneração variável com cálculo complexo e de difícil alcance
- Monitoramento eletrônico e notas de qualidades
- Medidas disciplinares abusivas (inclusive por postura)

Gestão

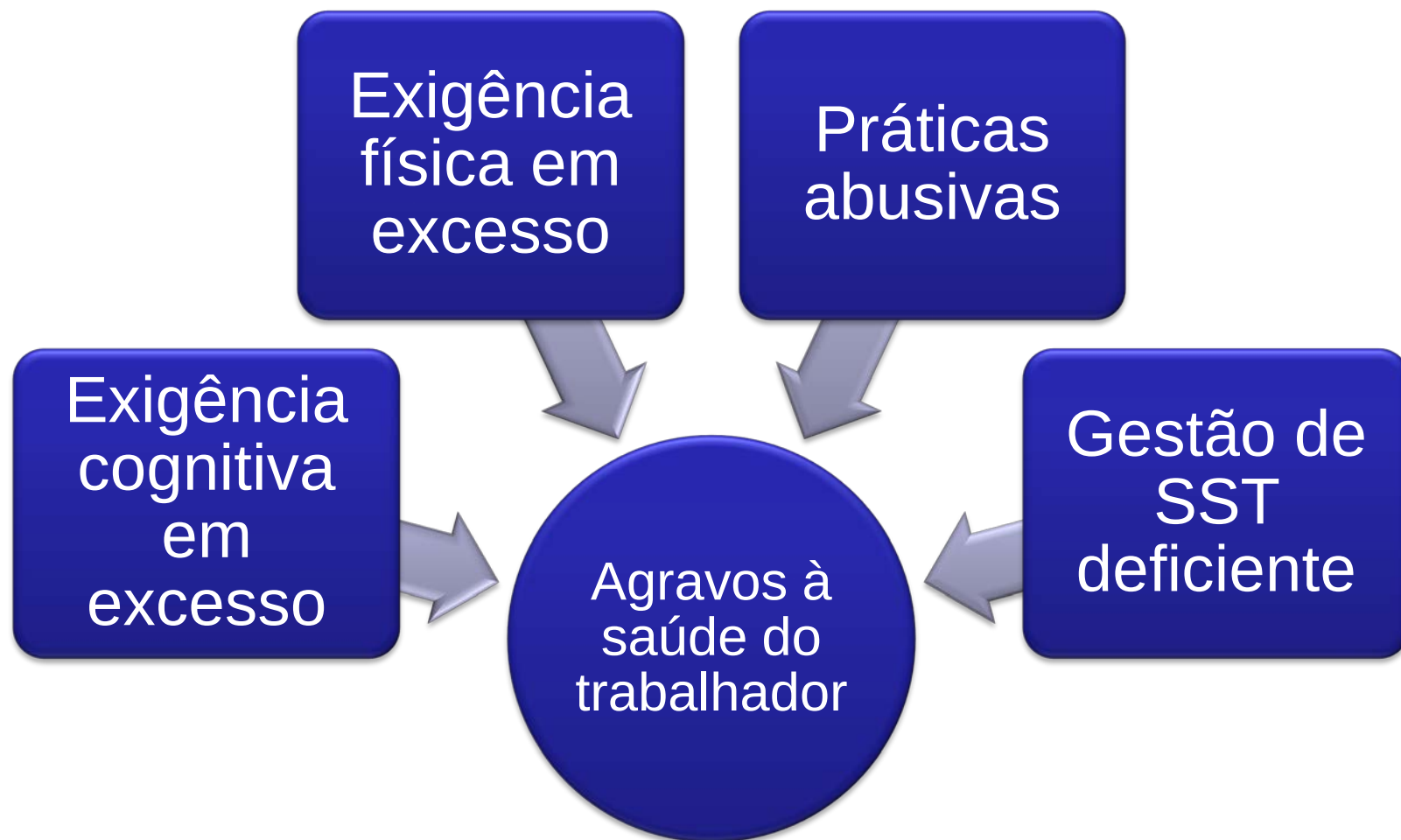
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional não possui caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde do trabalhador.
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais não estabelece metas, prioridades, metodologia e estratégia.

Gestão

- Programas de prevenção não consideram:
 - a compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
 - o monitoramento de desempenho;
 - as repercussões dos sistemas de avaliação sobre a saúde dos trabalhadores;
 - as pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
 - os períodos para adaptação ao trabalho.

Gestão

- Análise ergonômica não contempla:
 - a descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
 - normas de produção, exigências de tempo, determinação do conteúdo de tempo, ritmo de trabalho e conteúdo das tarefas executadas;
 - a existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;
 - a avaliação e revisão das intervenções efetuadas.



Principais agravos

- Doenças osteomusculares (sinovites e tenossinovites e dorsalgias)
- Distúrbios vocais e de audição (ruídos de fundo, hidratação, headsets com defeito)
- Diarréia (alimentação inadequada)
- Conjuntivites e doenças da visão

Obrigado pela atenção
Alexandre Furtado Scarpelli Ferreira