

Ergonomia Básica para as Centrais de Atendimento (*)

Indicação de Postura Corporal para Teleoperadores de Call Center.

* Referência RECOMENDAÇÃO TÉCNICA DSST Nº 01 /2005.

O presente informativo tem por objetivo a orientar empregados e empregadores, profissionais ligados à área e outros interessados na indicação da melhor postura a ser adotada na concepção dos postos de trabalho.

As centrais de atendimento são conhecidas atualmente como ambientes propícios ao desenvolvimento de diversas queixas de desconforto físico e emocional, principalmente, queixas relacionadas às Lesões por Esforços Repetitivos (LER) ou atualmente Doenças Osteo-Musculares Relacionadas ao Trabalho (DORT).

Segundo SZNELWAR e MASSETI (2000), abaixo são apresentados os principais pontos de apreensão e relevância frente a necessidade de realizarmos estudos, inclusive ergonômicos, nesta área de trabalho:

- Existência de pressão temporal - ritmos acelerados, metas produtivas excessivas, tempos médios de atendimento insuficientes, etc.;
- Insuficiência de pausas e de intervalos entre os atendimentos;
- Restrições à satisfação das necessidades fisiológicas;
- Manutenção constante da atenção e forte solicitação da memória;
- Monitoramento eletrônico dos teleoperadores gerando constrangimento;
- Manutenção de posturas inadequadas, estáticas e estereotipadas, por longos períodos sem liberdade para alternativas posturais;
- Ambientes confinados, dotados de ar condicionado centralizado, com baixas temperaturas e/ou baixa umidade relativa do ar;
- Iluminação deficiente para leitura, reflexos em monitores, manutenção de distância focal visual por períodos prolongados.

Dicas básicas para o ajuste dos postos de trabalho

Segundo QUINTEIRO (1995) o ambiente físico do telemarketing deve ser bem planejado, obedecendo às regras de saúde e higiene. Deverá ser um espaço amplo se possível bem ventilado e com fontes de luz natural. Neste espaço o teleoperador não deverá se sentir sufocado, acotovelado, amontoado ou sob pressão devido ao espaço inadequado das instalações. As melhores instalações são as dispostas de forma circular com cabines individuais que ajudam a manter discrição na comunicação.

As Cadeiras:

De acordo com o Anexo II NR-17, item 2.1 J, os assentos devem ser dotados de:

- Apoio em 5 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
- Superfícies onde ocorre contato corporal devem ser estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
- A base do assento deve ser estofada com material de densidade mínima de 50 Kg/cm³;
- Altura da superfície superior do assento ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 47 (quarenta e sete) centímetros;
- Profundidade do assento entre 38 (trinta e oito) e 44 (quarenta e quatro) cm;
- Borda frontal arredondada;
- Característica de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
- Encosto ajustável em altura e em sentido ântero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

A altura ideal do assento deve ser aquela na qual a coxa permaneça apoiada no assento, porém sem pressionar a parte posterior da mesma, e que os pés se encontrem apoiados no chão. Deve ser efetuada a medida individual da altura poplíteia (altura da dobra posterior do joelho ao chão) para sua precisa indicação. (PEREIRA, 2001)

A cadeira deve possuir ajuste de altura e inclinação graduável, variando de 100 a 120°. (GRANDJEAN, 1998)

Os controles devem proporcionar os ajustes da maneira mais fácil e simplificada. Muitos ajustes também são prejudiciais, pois acabam ficando possíveis ajustes incorretos. (DUL e WEERMEESTER, 1995)

As Mesas:

- As mesas devem ser reguláveis em altura, no mínimo, de 64 (sessenta e quatro) a 98 (noventa e oito) centímetros, medidos de sua face inferior, para colocação do terminal de vídeo, documentos e equipamentos de telefonia;
- O teclado deve estar apoiado em suporte móvel e independente que seja regulável, no mínimo, entre as alturas de 64 (sessenta e quatro) a 98 (noventa e oito) centímetros e que possibilite o apoio dos antebraços;
- O dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;
- Fácil disposição, acesso e organização dos diferentes equipamentos e documentação utilizados para realização do trabalho;
- Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

O ideal é que possuam tampos diferenciados para o teclado e o monitor, bordas arredondadas, cor clara e fosca para evitar reflexos e ofuscamentos. (NASCIMENTO e MORAES, 2000). Devem ser dimensionados de forma que caibam todos os equipamentos necessários como mouse, caixa de fone de ouvido e a CPU, se não for disponibilizado um espaço específico para esta. Também deve ser dimensionado um espaço de folga para movimentação do trabalhador.

Os Monitores:

Segundo GRANDJEAN (1998), os monitores devem estar posicionados em uma distância média de 60 cm do operador e que ao olhar diretamente para frente com a cabeça em posição neutra, seus olhos devem encontrar a parte superior da tela. Devem ser posicionados de forma perpendicular às fontes de luz natural ou artificial.

Quanto às leituras de caracteres de um terminal existem fatores que devem ser evitados tais como: pequena nitidez na separação das letras, contraste insuficiente entre sinais e fundo, instabilidade das letras, reflexos sobre as superfícies de vidro do monitor, concepção inadequada das letras e da tela (GRANDJEAN, 1998). Considerar também que vídeo positivo, ou seja, texto escuro sobre fundo claro, é melhor que o negativo por sua maior luminância (BAWA, 1997; GRANDJEAN, 1998).

Para maiores informações entre em contato com a nossa equipe.