

## PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO AOS RISCOS AMBIENTAIS E OCUPACIONAIS EM UMA EMPRESA DE TELEMARKETING

DIEGO ALAN MARINHO PAIVA<sup>1</sup>, LIZANDRA EVYLYN FREITAS LUCAS<sup>2</sup>, GEOVANNA MARIA ANDRADE DE OLIVEIRA<sup>3</sup> e SILVANETE SEVERINO DA SILVA<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Graduando do curso Bacharel em Ciência e Tecnologia, UFERSA, Mossoró-RN, d.alan.05@hotmail.com;

<sup>2</sup>Doutoranda em Manejo de Solo e Água, UFERSA, Mossoró-RN, lizandra.evlylyn@gmail.com;

<sup>3</sup>Graduada em Engenharia Civil, UFERSA, Mossoró-RN, geovannamaria10@hotmail.com;

<sup>4</sup>Prof<sup>a</sup>. D.Sc. em Engenharia Agrícola, UFERSA, Mossoró-RN, Silvanete.h@hotmail.com

Apresentado no  
Congresso Técnico Científico da Engenharia e da Agronomia – CONTECC  
15 a 17 de setembro de 2021

**RESUMO:** Perceber os riscos ocupacionais presentes nas atividades laborais é de fundamental importância para evitar e, ou minimizar acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, principalmente nas organizações do segmento de *Call Center* onde o setor operacional de teleatendimento é constituído por uma grande quantidade de colaboradores. Nessa perspectiva, objetivou-se analisar a percepção dos colaboradores quanto aos riscos ambientais e ocupacionais das atividades eminentes de uma empresa de telemarketing localizada no município de Mossoró-RN. No tocante aos dados utilizados nesta pesquisa, estes foram obtidos por meio da aplicação de questionários digitais dada através do uso da ferramenta *Google Docs* e suas respostas processadas estatisticamente através da estatística descritiva simples. Os gráficos dos resultados obtidos foram gerados pela própria ferramenta citada na forma de gráficos do tipo pizza e do tipo barra que apontaram que parte dos pesquisados não tem um conhecimento sobre temas relacionados à Segurança do Trabalho e a diferenciação dos riscos ambientais e ocupacionais inerentes a sua atividade laboral. Conclui-se com esta pesquisa que os colaboradores demonstram não ter o conhecimento total dos riscos ocupacionais o quais estão expostos e que uma capacitação efetiva dos mesmos se faz necessária.

**PALAVRAS-CHAVE:** Postos de trabalho; engenharia de segurança; *call center*.

## PERCEPTION OF EMPLOYEES REGARDING ENVIRONMENTAL AND OCCUPATIONAL RISKS IN A TELEMARKETING COMPANY

**ABSTRACT:** Understanding the occupational risks present in work activities is of fundamental importance to avoid and avoid accidents and illnesses related to work, especially in the activities of the Call Center segment, where the operational call center sector is made up of a large number of employees. In this perspective, it aims to analyze the perception of employees about the environmental and occupational risks of the eminent activities of a telemarketing company located in the municipality of Mossoró-RN. Regarding the data used in this research, these items were used for the application of digital questionnaires given through the use of the Google Docs tool and their responses processed statistically through simple descriptive statistics. The graphs of the results obtained were generated by the tool itself cited in pie and bar graphs, which pointed out that part of the researchers does not have knowledge on topics related to Work Safety and differentiation of financial and occupational risks inherent to their work activity. It was concluded with this research that the collaborators demonstrated not to have total knowledge of the exposed occupational risks and what is the best capacity of them if necessary.

**KEYWORDS:** Workstations; Safety engineering; call center.

## INTRODUÇÃO

O conhecimento de alguns conceitos se faz necessário quando tratamos de empresas de *Telemarketing* e o entendimento dos seus processos operacionais. Sendo assim, o teleatendimento ou telemarketing pode ser entendido como o processo que consiste em conceder informações ao cliente por meio do uso frequente da voz fazendo utilização da tecnologia da informação e comunicação. Esse teleatendimento ou telemarketing por sua vez é empregado no *Call Center* que é uma estrutura organizacional composta pelos postos de trabalho para atendimento ao cliente utilizando de um terminal de computador e um aparelho telefônico. Cada posto de trabalho é denominado de Posição de Atendimento (PA) e as empresas que trabalham neste segmento possuem centrais de atendimentos próprias ou terceirizam os serviços (VILELA & ASSUNÇÃO, 2004).

Sabendo-se disto chama-se a atenção para a necessidade de analisar a percepção de riscos ocupacionais dos profissionais que trabalham em *Call Centers*. Esta análise é um componente importante para a compreensão dos fatores relacionados à prevenção de acidentes e doenças, uma vez que as organizações carecem do conhecimento do nível em que se encontra a Percepção de Riscos dos seus trabalhadores (MENEGHETTI, 2010).

De acordo com Souza (2015) a percepção de risco trata-se da capacidade de uma pessoa reconhecer as condições e situações de exposição a riscos no ambiente de trabalho, assim como detectar a frequência em que a mesma está exposta ao perigo gerado pelo risco e quantificar a intensidade desta exposição. O resultado de uma boa análise de percepção de riscos é o reflexo da aplicação de treinamentos específicos aos riscos existentes no desenvolvimento das atividades laborais, atentando-se nos limites de tolerância para os agentes insalubres e as medidas de segurança que atuam de forma preventiva e sua eficácia.

Com base nisso o objetivo deste trabalho consistiu em analisar a percepção dos colaboradores quanto aos riscos ambientais e ocupacionais das atividades eminentes de uma empresa de *telemarketing*. Dessa forma, busca-se responder a questões tais como: os colaboradores conhecem os riscos eminentes as suas atividades laborais? Sabem diferenciá-los? Eles estão dispostos a seguir orientações determinadas pelo empregador?

## MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa foi realizada em uma empresa que atua no segmento de *outsourcing* (terceirização), nas áreas de *Contact Center*, Consultoria e Gestão em Saúde no ramo de telemarketing atuando de forma receptiva. A unidade empresarial alvo da pesquisa situa-se no município de Mossoró-RN e recebe aproximadamente 1.049.577 ligações mensais e uma média diária de 48.346 ligações diárias (dados do dia 09 de dezembro de 2019).

Esta pesquisa consiste em um estudo de caso e quanto à sua abordagem é classificada como quali-quantitativa. Ela foi realizada utilizando-se uma amostra de aproximadamente 10% do total de colaboradores do setor de operação da empresa, totalizando 155 pesquisados, a qual utilizou a ferramenta *Google formulários* para a aplicação de questionários.

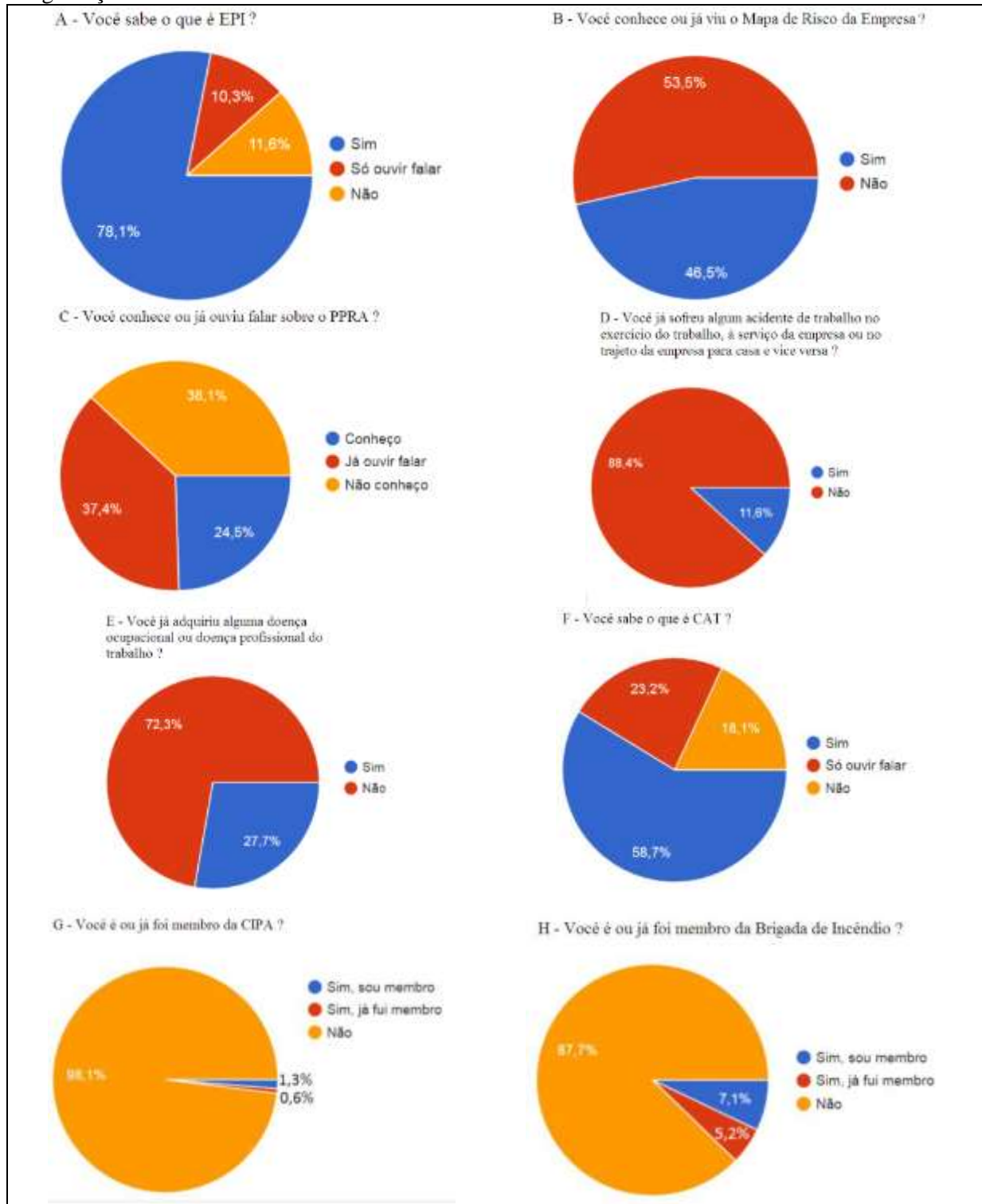
Os questionários por sua vez continham 19 perguntas, sendo a maioria obrigatória, que tinha como intuito obter dados e configurar esses dados na forma de gráficos gerados pelo *Google Docs* para descrição das informações por meio do uso da estatística descritiva. O envio e a aplicação destes ocorreram entre os dias 21 a 28 de janeiro de 2020 e para a obtenção do alcance da amostra estipulada para a pesquisa utilizou-se de redes sociais para envio dos questionários e divulgação da pesquisa: foi enviado o link do questionário bem como o objetivo da pesquisa para os colaboradores e supervisores da empresa por intermédio das redes sociais e feito o acompanhamento diário das respostas através da ferramenta *Google formulários*.

O questionário foi elaborado pelos próprios autores e divide-se em 4 (quatro) seções, a saber: 1ª) tratava-se da caracterização do(a) pesquisado(a) e possuía 5 (cinco) perguntas; 2ª) seção referia-se a inter-relação entre o(a) pesquisado(a) e a empresa de telemarketing possuindo 4 (quatro) perguntas; 3ª) abordava a avaliação da percepção dos riscos ocupacionais presentes no desenvolvimento das atividades laborais e possuía 9 (nove) perguntas; e 4ª) tratou de um espaço opcional para feedback (opcional).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com os dados obtidos da amostra de colaboradores pesquisada contata-se na Figura 1 os gráficos que evidenciam o conhecimento e o entendimento dos pesquisados acerca de temas relacionados à Segurança do Trabalho.

Figura 1. Levantamento e análise da percepção dos pesquisados acerca de temas relacionados à Segurança e Saúde no Trabalho



Observa-se no Gráfico A da Figura 1 que do total dos pesquisados (supervisores e atendentes) 78,1% informaram que conhecem os Equipamentos de Proteção Individual – EPI, enquanto que, 10,3% só ouviram falar e 11,6% não conhecem apesar dos colaboradores exercerem suas funções em

ambiente com alto nível sonoro. Salienta-se que a empresa possui 1 (um) Engenheiro de Segurança do Trabalho e 2 (dois) Técnicos em Segurança do Trabalho responsáveis pela existência e efetivação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais da empresa - PPRA.

No Gráfico B, constata-se que 53,5% dos pesquisados demonstraram não conhecerem o mapa de risco da empresa, enquanto que 46,5% destes afirmaram conhecer. Faz-se importante dizer que a empresa possui um mural no qual está exposto o mapa de riscos, porém, através da realização desta pesquisa evidenciou-se que se faz necessário fornecer informações aos colaboradores acerca desse mapa de risco e do seu entendimento, principalmente para aqueles que estão empregados há pouco tempo. Já no Gráfico C verifica-se que uma porcentagem de apenas 24,5% conhece o PPRA da empresa pesquisada, enquanto que 38,1% não conhecem este documento e 37,4% apenas ouviram falar.

Com relação às doenças e aos acidentes relacionados ao trabalho, conforme evidencia o Gráfico D constata-se que 88,4% dos pesquisados responderam que não sofreram nenhum acidente de trabalho, no entanto, 11,6% destes afirmaram que já sofreram algum tipo de acidente no trabalho, seja ele típico ou de trajeto.

Em se tratando de acidentes de trabalho salienta-se que as suas tipologias e seus respectivos conceitos estão passando por ajustes no corrente ano, as quais estão alterando a atribuição para acidente de trajeto (trajeto realizado de casa para o trabalho e vice-versa) como não mais equiparado a acidente de trabalho de acordo com a Medida Provisória Nº 905, de 11 de novembro de 2019 na qual a mesma revoga a alínea “d” do inciso IV do artigo 21 da Lei 8.213/1991 que caracterizava acidente de trabalho também como o trajeto independentemente de como era feito esse traslado (BRASIL, 1991).

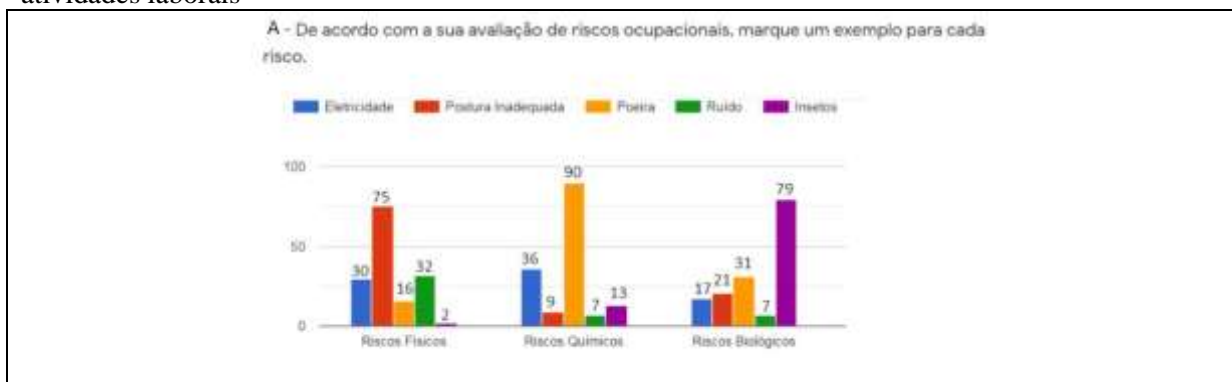
O Gráfico E evidencia que 27,7% dos pesquisados responderam que sim, que já adquiriram alguma doença profissional do trabalho e em contrapartida 72,3% respondeu que não adquiriram nenhuma doença em decorrência do trabalho realizado na empresa estudada.

O Gráfico F deixa evidente que 58,7% dos pesquisados conhecem o documento físico correspondente a Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT, enquanto que 23,2% apenas sabem do que se trata e, ou já ouviram falar e 18,1% responderam que não o conhecem.

Os Gráficos G e H refletem o não conhecimento da existência e do que se trata a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, bem como, da Brigada de incêndio que a empresa possui.

No tocante ao levantamento do grau de conhecimento e a diferenciação dos riscos ocupacionais na visão dos pesquisados foi abordado à relação para cada risco (físico, químico, biológico, ergonômico e de acidentes), a saber: eletricidade, postura inadequada, poeira, ruído e insetos, observáveis na Figura 2.

Figura 2. Análise da percepção dos pesquisados acerca dos riscos ocupacionais relacionados às atividades laborais





No Gráfico A da Figura 2 são apresentados os gráficos dos riscos ambientais, sendo eles: físicos, químicos e biológicos. Ele mostra que para os Riscos Químicos e Biológicos foram atribuídos corretamente os seus respectivos exemplos, sendo os mais relacionados à Poeira com 90 respostas (58,06%) e Insetos com 79 respostas (50,95%), porém para o Risco Físico foi observado que 75 dos pesquisados (48,39%) relacionaram este risco à Postura Inadequada, sendo esta correlação incorreta.

O Gráfico B apresenta-se os riscos ocupacionais sendo eles: ergonômicos e de acidentes. Nele observa-se que para o Risco Ergonômico a Postura Inadequada obteve 90 respostas (58,06%) sendo o valor mais expressivo, enquanto para os Riscos de Acidentes o valor mais expressivo corresponde a Eletricidade com 117 respostas (76,47%).

Observou-se que o item Riscos de Acidentes foi à única classe que teve suas respostas distribuídas em apenas três dos agentes apresentados, sendo eles: eletricidade, postura inadequada e ruído, além de ter alcançado a maior quantidade de respostas para um único agente que foi eletricidade com 117 respostas (76,47%) levando a inferir que este é o risco na qual a maior porcentagem dos pesquisados sabem identificar seu agente.

## CONCLUSÃO

Constatou-se que os colaboradores não conhecem totalmente os riscos eminentes as suas atividades laborais.

Eles não têm conhecimento sobre o PPRA, bem como, da existência do Mapa de Riscos da empresa e seu entendimento, mesmo estando exposto em mural.

Diante disso, aponta-se para a importância de realizar capacitações, treinamentos e, ou reciclagens para os atendentes e supervisores de atendentes que tratem essencialmente dos riscos ocupacionais aos quais estes estão expostos.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL, Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991. BRASÍLIA, DF, 1991.
- MENEGHETTI, A. A. A importância da auditoria comportamental para a prevenção de acidentes na indústria petroquímica. Areia: UFF-RJ, 2010. 172f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão).
- SOUZA, A. P. de. Diagnóstico da percepção dos riscos ambientais. Areia: UFL-MG. 2015. 51f. Dissertação (Mestrado profissional em Gestão de Resíduos e Efluentes).
- VILELA, L. V. de O.; ASSUNÇÃO, A. Á. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. Cadernos de Saúde Pública. Rio de Janeiro, v.20, n.4, p. 1069-1078, jul-ago. 2004.