

## Orientação legal para o cliente – CALL CENTER / TELEATENDIMENTO / TELEMARKETING

A Mundoergonomia visa, não apenas vender produtos e serviços mas sim, oferecer aquilo que realmente seja adequado à necessidade do cliente fornecendo o produto (serviço) correto para o posto ou para a utilização destinada. Dentro desse universo, chama atenção para o posto de **operador de call center / telemarketing / teleatendimento**.

### ANEXO II da NR 17 - TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

Publicação D.O.U.

Portaria SIT n.º 09, 30 de março de 2007 02/04/07

Alterações/Atualizações D.O.U.

Portaria MTP n.º 423, de 07 de outubro de 2021 08/10/21

1. Objetivo

**2. Campo de Aplicação**

3. Mobiliário dos Postos de Trabalho

4. Equipamentos dos Postos de Trabalho

5. Condições Ambientais de Trabalho

6. Organização do Trabalho

7. Capacitação dos Trabalhadores

8. Condições Sanitárias de Conforto

9. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e Análise Ergonômica do Trabalho

10. Pessoas com Deficiência

11. Disposições Transitórias

### Informações sobre esse posto de trabalho

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupação - CBO, o trabalho no setor de telemarketing é diversificado e a família telemarketing classificação 4223 abarca profissionais com perfis e atividades diferenciadas e conforme a descrição sumaria da CBO esses profissionais atendem usuários, oferecem produtos, prestam serviços de informação ao cliente, realizam vendas, cobranças, prestam serviços técnicos, análise de crédito e de qualquer documentos relacionados aos clientes das mais variadas relações comerciais.

Assim, esse grupo de profissionais encontra-se como setor de funcionários intermediários entre as operações tradicionais (ativa e receptiva) CBO 4223/05/10 e as modalidades técnica CBO 4223/15 utilizado outras tecnológica e conhecimento para desenvolver o trabalho na central de atendimento.

Para todos esses profissionais, o Anexo II da NR 17 Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing estabelece os requisitos para proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as organizações que mantêm serviço de teleatendimento / telemarketing, nas modalidades ativo ou receptivo, em centrais de atendimento

telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de organizações e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas organizações especificamente voltadas para essa atividade-fim.

Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada a distância, por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

*Solicitação de orientação, aquisição de mobiliário. agendamento para treinamentos, programa, cursos e outras informações: [vendas@munodoergonomia.com.br](mailto:vendas@munodoergonomia.com.br)*