



Sociedade Brasileira
de Fonoaudiologia
www.sbfa.org.br

Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de
Fonoaudiologia

Empresa Inscrita
Atento Brasil

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz:
campanha da Atento Brasil leva
informações sobre prevenção da
saúde vocal a funcionários e às
sociedades onde atua



ATENTO:

ATENTO:



Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua

Nome da Instituição

Atento Brasil S.A.
Endereço: Rua Professor Manuelito de Ornellas, 303 Chácara Sto. Antônio
04719-040 São Paulo / SP
Telefone: (11)3779-2217
Fax: (11)3779-3388

Nome do Fonoaudiólogo responsável pela Campanha

Elisa Pereira Meyer
Recursos Humanos / SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho
Atento Brasil S.A.
Rua da Consolação, 574 4º andar Centro
01302-900 São Paulo / SP
Telefone: (11)3124-8441
elisa.meyer@atento.com.br
identificação de sócio da SBFa: 574-4

Descrição geral da população participante e número de fonoaudiólogos envolvidos

A semana da voz (16 a 21 de abril), que contou com a colaboração de 35 fonoaudiólogos da Worklife, foi dedicada a promover a conscientização dos mais de 53 mil funcionários da Atento Brasil sobre a importância dos cuidados com o seu principal instrumento de trabalho. E também chamou a atenção da população em geral para a prevenção da saúde vocal: os temas levantados durante a campanha “Seja Amigo da Sua Voz”, realizada pelo setor de Recursos Humanos / SESMT - Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, foram dirigidos às comunidades

onde a empresa atua - em sete capitais (São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Belo Horizonte, Salvador, Goiânia e Brasília), além das cidades de São Caetano, São Bernardo do Campo, São José dos Campos, Campinas e Ribeirão Preto, todas no estado de São Paulo, por meio de ampla divulgação na imprensa, chegou, portanto, a mais 431 mil pessoas de todo o Brasil. Vale ressaltar que, pelo fato da campanha ser focada na conscientização, todos aqueles que receberam a informação diretamente (funcionários da Atento e público alcançado pela mídia) atuam como multiplicadores do tema.



Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

Tipo de atividades desenvolvidas (oficina, palestra, avaliação, orientação etc.), local, duração e número de participantes de cada atividade

A campanha “Seja Amigo da Sua Voz” foi realizada por meio da ampla divulgação dos principais meios de prevenção da saúde vocal. Para tanto, a Atento Brasil elaborou, confeccionou e distribuiu cartilhas com dicas de como cuidar da voz para todos os seus funcionários, o correspondente a exatas 53.358 pessoas. Também foram afixadas três diferentes matérias no Jornal Mural, além da distribuição de mensagem eletrônica por e-mail e veiculação de informações sobre o assunto na intranet da companhia, assim como no seu jornal interno impresso. Essas ações se estenderam do final de março ao início de maio. Já durante a semana da voz,

de 16 a 21 de abril, foram realizadas intervenções na operação, com a realização de palestras (15 minutos) de fonoaudiólogos para 16.182 colaboradores e apresentações de corais formados por profissionais da Atento. Além disso, foi realizado um sério trabalho de divulgação para a imprensa sobre os cuidados com a voz, com distribuição de press releases para veículos de todo o país, o que resultou na publicação de matérias em jornais diários e portais de internet, assim como entrevistas em emissoras de rádio, atingindo cerca de 431 mil pessoas (número de leitores e ouvintes).

Recursos utilizados: brindes, panfletos etc., além da quantidade e local da distribuição

Todos os materiais utilizados na campanha da Atento Brasil foram assinados pelo selo “Amigos da voz”, da SBFa, e pelo logo do Comitê de Voz.

- **Jornal Mural** - quadros afixados em cada uma das operações da companhia localizadas em todo o Brasil, tanto nos seus 24 contact centers como nas 15 centrais remotas (dentro das instalações dos clientes), o que atinge os 53.358 funcionários da Atento Brasil:
 - 28/03 a 03/04 - Você conhece a história do Dia Mundial da Voz?
 - 04/04 a 10/04 - Saiba com cuidar da sua voz

- 11/04 a 16/04 - Chamada para a campanha “Seja Amigo da Sua Voz”
- 17/04 a 21/04 - Agenda Intervenções na operação.



- **E-mail Marketing** - distribuição de mensagem no dia 13 de abril para todos os funcionários com endereço eletrônico, cerca de 2,5 mil pessoas.

- **Intranet** - veiculação de chamada em formato fash na intranet da companhia, no ar de 17 a 23 de abril, atingindo todos os 2,5 mil funcionários que acessam esse veículo.

- **Atento.net** - publicação de matéria no dia 17 de abril sobre a campanha, com todas as informações sobre prevenção da saúde vocal, atingindo todos os 2,5 mil funcionários que acessaram a intranet.

- **Sintonia** - publicação de matéria no jornal interno impresso da companhia (data de capa março/abril) sobre a campanha, com todas as informações sobre prevenção da saúde vocal, atingindo todos os 53.358 funcionários da Atento Brasil.

- **Cartazes** - afixados, durante todo o mês de abril, tanto em todos os locais de break e biombos das centrais dos 24 contact centers como nas 15 centrais remotas (dentro das instalações dos clientes), atingindo os 53.358 funcionários da Atento Brasil.

- **Adesivos** - com o tema da campanha, foram colados em todas as PA's (25 mil) da companhia.

- **Cartilhas** - distribuídas, no dia 17 de abril, com dicas de como cuidar da voz, para todos os 53.358 funcionários da Atento Brasil.

- **Palestras** - realização, nos dias 17, 18 e 19 de abril, de palestras (15 minutos) de fonoaudiólogos em todas as centrais dos 24 contact centers e nas 15 centrais remotas (dentro das instalações dos clientes), com presença de 16.182 funcionários.

- **Corais** - apresentações em 4 contact centers de grupos formados por funcionários da companhia e convidados, chamando atenção para o fato de que voz não é só para falar.

● **Repercussão mídia externa:**

- Rádio Itatiaia de BH - 21/04/2006
- Rádio Eldorado - 15/04/2006
- PoRHtal - 10/04/2006
- Consumidor Moderno - 10/04/2006
- Portal Call to Call - 12/04/2006
- Portal Callcenter.inf.br - 11/04/2006
- Diário de São Paulo - 28/05/2006
- Revista Proteção - maio de 2006

● **Brindes:**

- Distribuição de 28.300 maçãs
- Sorteio de 3.000 broches em formato de maçã
- Sorteio de 500 squeezes
- Sorteio de 200 camisetas



Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

Relatório com balanço da campanha

O Dia Mundial da Voz surgiu de uma iniciativa brasileira que ganhou projeção internacional. Em 1999, foi criada a “Semana Nacional da Voz”, e o sucesso da campanha foi tamanho que outros países resolveram adotar a idéia. Esse trabalho foi exaltado, mundialmente, pelos mais importantes órgãos especializados em voz dos Estados Unidos e Europa. O reconhecimento gerou a aliança responsável pela homologação do “1º Dia Mundial da Voz”, instituído em 2003. Portugal, Espanha, Bélgica, Suíça, Itália, Argentina, Chile, Venezuela, Panamá e Estados Unidos são alguns dos países que participam da campanha ao redor do planeta.

Na Atento Brasil, em 2006, a semana da voz (16 a 21 de abril) foi dedicada a promover a conscientização dos mais de 53 mil funcionários da empresa sobre a importância dos cuidados com o seu principal instrumento de trabalho. Mas, como a atenção com a saúde vocal deve ser permanente, a iniciativa foi pensada para ir além da data comemorativa. A idéia principal da ação era fazer com que os temas levantados durante a campanha “Seja Amigo da Sua Voz”, realizada por Recursos Humanos / SESMT - Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, estivessem presentes no dia-a-dia de todos. Inclusive fora das paredes da empresa: as informações foram levadas à população por meio de uma forte divulgação na imprensa sobre a prevenção da saúde vocal.

Dentro da Atento, a campanha começou muito antes de 16 de abril. No final de março, o Jornal Mural (quadros afixados em cada uma das operações dos seus 24 contact centers e das 15 centrais nas instalações dos clientes), já trazia uma matéria sobre a história do Dia Mundial da Voz. Já entre 3 e 10 de abril, esse artigo foi substituído por dicas de como cuidar da sua voz. E, então, de 11 a 16 de abril, foi colocada uma chamada para a iniciativa “Seja Amigo da Sua Voz”. Nos dias 17 a 21 de abril, todos puderam consultar ali a agenda das atividades programadas para a semana da voz.

Outro recurso de comunicação importante para chamar a atenção dos gestores e do quadro administrativo da empresa foi a utilização de e-mail marketing. Uma mensagem com design e conteúdo exclusivos foi enviada ao endereço eletrônico desses profissionais, para que eles atuassem como promotores da campanha.

Na Intranet, uma chamada em formato flash, no ar durante toda a semana de 16 de abril, reforçou a importância da iniciativa. No dia 17, uma matéria especial no veículo eletrônico Atento.net trouxe informações sobre toda a campanha, incluindo a programação. Nessa mesma data, todas as centrais da empresa, localizadas em sete capitais (São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Belo Horizonte, Salvador, Goiânia e Brasília), além das cidades de São Caetano, São Bernardo do

Campo, São José dos Campos, Campinas e Ribeirão Preto, todas no estado de São Paulo, amanheceram decoradas com cartazes da campanha que chamavam a atenção para os cuidados com a voz. Além disso, adesivos com o tema foram colados em todas as posições de atendimento.

Cada um dos 53.358 funcionários da Atento Brasil receberam nesse dia uma cartilha informativa, com conteúdo elaborado pela área de Recursos Humanos / SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina da empresa, com o seguinte conteúdo:

O Dia Mundial da Voz é comemorado em 16 de abril. A voz é o principal instrumento de trabalho no nosso dia-a-dia, nosso veículo de relacionamento, negociação e argumentação. Imagine ficar um dia sem ela. Não dá nem para imaginar, certo? Por isso, é importante que você cuide sempre dela. Para se ter uma idéia, no mundo, cerca de 70% dos trabalhadores utilizam a voz durante o trabalho. Para cerca de 30%, a voz é o principal instrumento de trabalho.

Confira algumas dicas para manter a sua voz sempre saudável. Evite:

Cigarro e Bebidas Alcoólicas - Você está dançando em uma festa com seus amigos, tomando uma cerveja e fumando um cigarro. Cuidado. O cigarro contém produtos químicos que irritam as cordas vocais e aumentam a produção de secreção na região da laringe (garganta). A bebida alcoólica anes-

tesia as cordas vocais, fazendo com que você abuse da voz sem sentir. O consumo de álcool e fumo pode causar câncer de laringe.

Respirar pela boca - Quando você pratica esportes, você respira pela boca? Cuidado, assim você não terá controle da sua respiração e fonação (o ato de falar). Procure um médico ou fonoaudiólogo para orientação.

Roupas justas - Você está de olho naquela roupa há semanas. Mas você engordou um pouco e ela está super justa. Mesmo assim você quer colocá-la, afinal de contas você adora a roupa. Esqueça. Roupas justas e gravatas apertadas dificultam o movimento da respiração e da laringe (garganta).

Gritar, falar alto ou sussurrar - Imagine duas situações. Você está na operação atendendo um cliente e os colegas ao lado estão conversando. Ou, você adora cochichar com seus amigos e tem de se esforçar para que ninguém ouça a fofoca. Nas duas situações, você se esforça tanto pra falar alto ou baixo, que abusa do volume da sua voz. Tente manter o volume natural, sem forçá-la.





Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

Bebidas geladas - Está um calor de 40°C. Para refrescar, você pede uma água bem gelada. É bom você saber que mudanças bruscas de temperatura podem trazer inflamações e infecções à garganta.

Alimentos e bebidas gordurosas - Para o bem da sua voz, tente evitá-los. Os alimentos gordurosos e condimentados dificultam a digestão, provocando um refluxo do ácido gástrico, que irrita a corda vocal. Chocolate, cafeína e derivados de leite aumentam a produção de secreção e ressecam a região da corda vocal.

Pastilhas e sprays - Se você está rouco, a primeira coisa que faz é comprar um spray de mel, certo? Consulte um médico ou fonoaudiólogo, para que eles possam indicar o melhor remédio.

A partir de agora você pode tudo. Está totalmente permitido:

Falar devagar e fazer pausas para respirar. Para quê a pressa? Fale devagar, pausadamente, escolha bem as palavras e articule melhor para que sua comunicação seja mais clara. Beba bastante água, em média 2 litros por dia. Ao chegar no trabalho, encha seu squeeze com água em temperatura ambiente.

Seja natural ao falar - Não modifique a sua voz ao falar com crianças, com sua família ou superiores. Sua voz está bem do jeito que está. E preocupe-se com a postura ao sentar-se, corpo alinhado e ombros relaxados facilitam a produção da voz.

Peças e ações exclusivas

É importante destacar que todas as peças de comunicação foram produzidas especialmente para a campanha, com conteúdos muito bem elaborados e layouts bastante arrojados. Todas elas tiveram na assinatura o selo "Amigos da voz", da SBFA, e o logo do Comitê de Voz. No caso de Goiânia, cartazes do CEREST (Centro de Referência de Saúde do Trabalhador) foram utilizados.

Os dias 17, 18 e 19 de abril foram dedicados a palestras (15 minutos) de fonoaudiólogos da consultoria especializada Worklife, promovidas em todas as centrais, sem exceção. O enfoque foi informativo, visando a prevenção da saúde vocal. Não houve a intenção de falar em doenças ou patologias (disfonias), destacando-se sim a importância da voz no desempenho das atividades de teleoperador e o quanto uma voz agradável envolve o cliente e facilita a interação. As intervenções abordaram o tema da seguinte forma:

"A voz bem modulada revela um ser afinado com a vida e com o mundo"
(Pedro Bloch)

- PRODUÇÃO VOCAL
 - Como a voz é produzida
- ASPECTOS IMPORTANTES
 - Respiração / Coordenação
 - Intensidade
 - Articulação
 - Postura Corporal

● IMPORTÂNCIA DA VOZ

- Identidade: transmite sentimento
- Desempenho profissional

● CUIDADOS

- Ingestão de água
- Roupas confortáveis
- Postura correta
- Sono adequado
- Atividade física
- Alimentação correta, evitando alimentos gordurosos (chocolate, frituras etc.)
- Maus Hábitos: evitar o fumo e as bebidas alcoólicas, refrigerantes, sprays e etc.

Os participantes concorreram a sorteios de broches, squeezes e camisetas. No dia 19, os funcionários receberam uma maçã, símbolo da campanha por ser excelente para as cordas vocais pela sua adstringência.

E como voz não é só falar, algumas centrais finalizaram a semana, no dia 20 de abril, com duas apresentações em horários distintos de corais formados por funcionários e convidados. São eles: o grupo Os Aviadores, de São José dos Campos (SP), o Coral Contact Center Campinas, o Coral da Universidade de Ribeirão Preto (Unaerp) e o Movimento Despertar para a Terceira Idade, de Porto Alegre.

Mesmo após o encerramento da semana de voz, o tema foi retomado em uma matéria especial do jornal interno impresso da Atento (Sintonia). A publicação trouxe um resumo dos principais cuidados com a voz. Além da conscientização dos seus funcionários, a Atento

fez um importante trabalho de dis-seminação do tema para a população em geral. Para tanto, utilizou a estratégia de divulgação na mídia por meio da distribuição de um press release para veículos de comunicação de todo o país.

A opção por uma ação de assessoria de imprensa levou em conta a credibilidade da veiculação de matérias. A repercussão foi excelente, como a entrevista de 20 minutos Na Rádio Eldorado de São Paulo e a matéria de capa da revista Proteção, além de reportagens na Rádio Itatiaia, de Belo Horizonte; no Diário de São Paulo, e nos portais PoRHtal, Consumidor Moderno, Call to Call e Callcenter.inf.br.





Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

Os resultados?

O impacto e alcance da campanha, considerando-se as pessoas atingidas e o impacto local, superou todas as expectativas iniciais, chegando a mais de meio milhão de pessoas, um resultado extremamente positivo. Isso porque 100% dos funcionários da Atento (53.358 pessoas) receberam informações via cartilha e 30% (16.182 pessoas) participaram diretamente das intervenções realizadas por 35 fonoaudiólogas. Além disso, 431 mil pessoas da população em geral foram alcançadas pela repercussão na mídia externa: 200 mil pela Rádio Eldorado AM (audiência de 10 mil pessoas por minuto para 20 minutos de entrevista); 90 mil pelo Diário de São Paulo (média da tiragem); 60 mil pelo portal Consumidor Moderno (pages views de abril); 28 mil pelo PoRHtal (pages views de abril); 20 mil pelo Call.inf.br (pages views de abril); 15 mil pela Revista Proteção (tiragem de maio); 14 mil pelo Call to Call (pages views de abril); e 4 mil pela Rádio Itatiaia (audiência de 2 mil pessoas por minuto para 2 minutos de entrevista).

Houve total fidelidade às propostas e recomendações do Comitê de Voz. A iniciativa foi informativa, visando a prevenção da saúde vocal: os cuidados com a voz. Tanto nas palestras como na comunicação não se tratou de disfonias. Os selos “Amigos da voz” e Comitê de voz fizeram parte de todo o material da campanha.

A realização de palestras, ministradas por 35 fonoaudiólogos da consultoria especializada

Worklife, foi levada a todos os 24 prédios da empresa, assim como a 15 operações dentro das instalações dos clientes. Isso significa que as intervenções chegaram a doze cidades de seis estados brasileiros, além do Distrito Federal.

Criatividade e originalidade das ações foram outras importantes linhas adotadas na campanha. A comunicação utilizou as principais ferramentas do marketing direto, com peças online e offline desenvolvidas especialmente pela agência Copacabana, Brasil para garantir a sua eficácia. E a apresentação dos corais de funcionários e convidados envolveu ainda mais as pessoas na iniciativa, mostrando que a voz também é usada na produção artística.

Mais um grande diferencial da campanha da Atento foi a duração. O primeiro teaser (comunicados que criam expectativa no público-alvo) foi lançado no final de março e, a partir daí, semanalmente, o assunto foi alimentado com novas ações. Na semana de 16 a 21 de abril, em todas as unidades da Atento Brasil, o tema foi tratado de forma mais dinâmica, com a distribuição das cartilhas informativas e a realização das intervenções nas operações. Também nesse período foi realizado um forte trabalho de assessoria de imprensa, com o envio de press release para a imprensa, publicação de matérias e concessão de entrevistas. Mesmo com o término da semana da voz, a campanha ainda teve espaço tanto nos veículos de comunicação interna da Atento como na mídia em geral.

Depoimentos espontâneos dos funcionários da Atento são outro excelente meio para entender os resultados. Entre os muitos recebidos pelo setor de Recursos Humanos / SESMT estão:

“Excelente idéia para conscientização das pessoas que utilizam a voz como instrumento de trabalho”. (Teleoperador de Salvador/BA)

“A campanha possibilitou entender com mais detalhes os fatores benéficos e prejudiciais à voz.” (Teleoperador de Porto Alegre/RS)

“Gostaria de parabenizá-los pela campanha. A iniciativa de incentivar o consumo de maçãs, distribuindo-as pela Central foi ótima, e a cartilha com as dicas para cuidar da voz também foi excepcional, continha informações que eu nem imaginava”. (Analista de Planejamento Pleno de São Bernardo do Campo/SP)

“As pessoas deveriam se conscientizar, pois a voz é um bem para elas mesmas. Melhor se prevenir agora do que mais tarde ter problemas.” (Teleoperador de Belo Horizonte)

“Ótima iniciativa de medicina preventiva.” (Teleoperador da República - São Paulo)

“Esse tipo de campanha ajuda na mudança de hábito.” (Teleoperador de São José dos Campos/SP)



Sociedade Brasileira
de Fonoaudiologia
www.sbfa.org.br

Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de
Fonoaudiologia

Anexos



ATENÇÃO:

ATENÇÃO:



Campanha da Voz 2006
Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua

PEÇAS

▶ Cartilha*

Foi distribuída a todos os funcionários da Atento Brasil

* Segue cartilha em anexo





Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



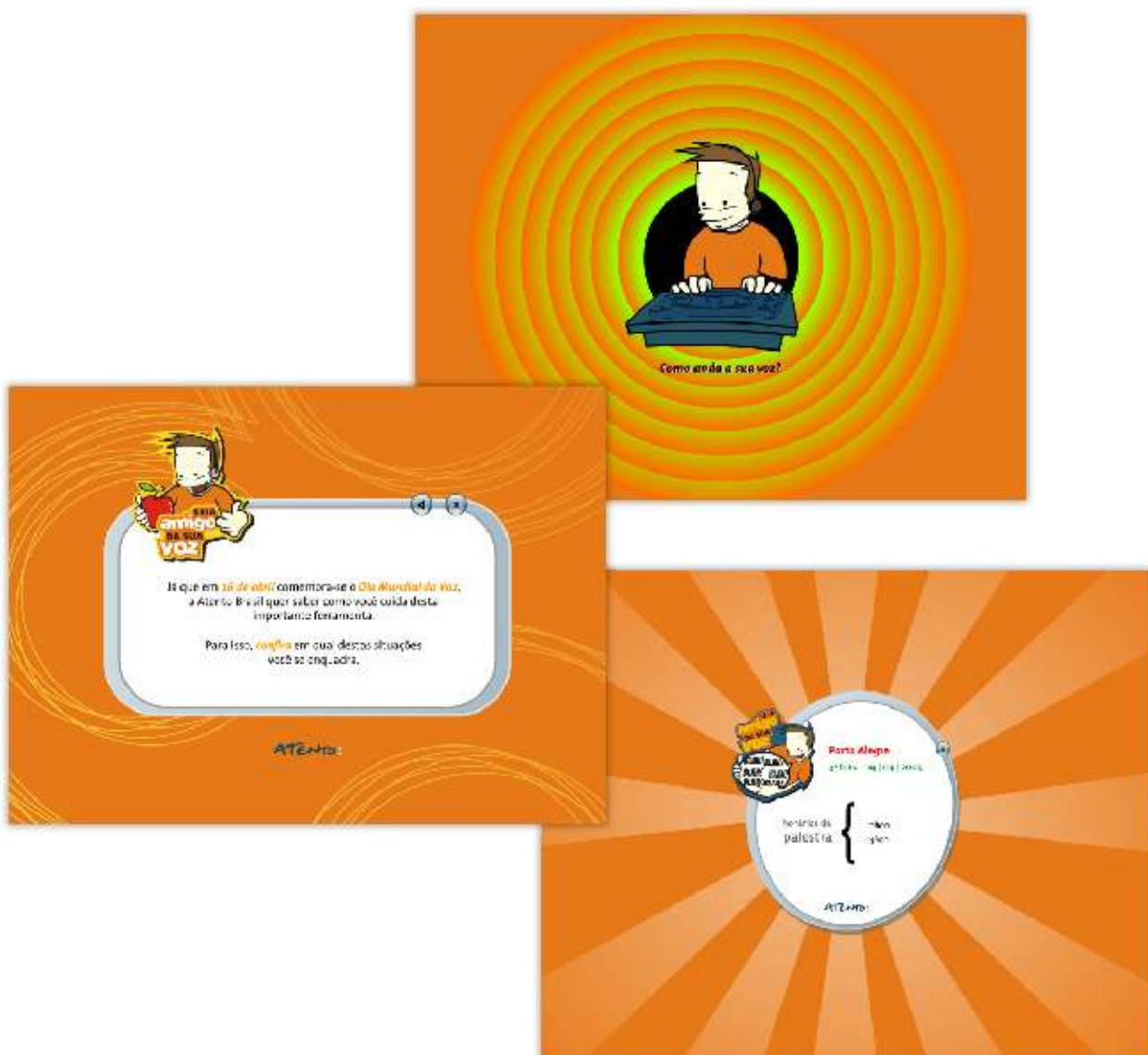
ATENTO:

PEÇAS

► Flash*

Foi disponibilizado nas máquinas dos funcionários da Atento Brasil durante a campanha "Seja Amigo da sua Voz"

* Segue flash em cd anexo



PEÇAS

► Cartazete*

Foi afixado em todos os breaks da Atento Brasil durante a campanha

* anexo





Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

PEÇAS

- Cartazete*

Foi afixado em todos os breaks da Atento Brasil durante a campanha

* anexo



PEÇAS

- Email-marketing*

Foi enviado a todos os funcionários da Atento Brasil

* Segue em cd anexo



- Calhau*

Foi afixado em todos os jornais murais da Atento Brasil

* Segue em anexo



Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

PEÇAS

► Web Door*

Foi veiculado na Atento.net, portal de relacionamento entre a Atento e todos os seus funcionários

* Segue em cd anexo

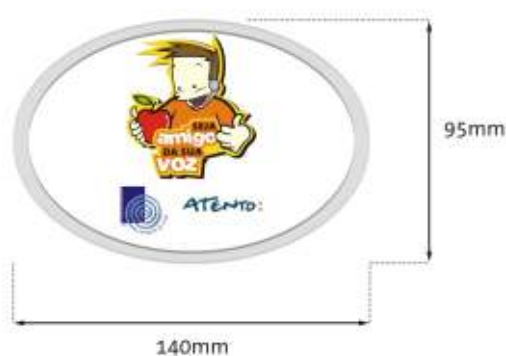


BRINDES

► Adesivo*

Foi colado em todas as estações de trabalho (computadores)

* Segue adesivo em anexo



► Camisa*

Foi distribuída a todos os funcionários da Atento Brasil durante a campanha

* Segue camisa em anexo



► Squeeze*

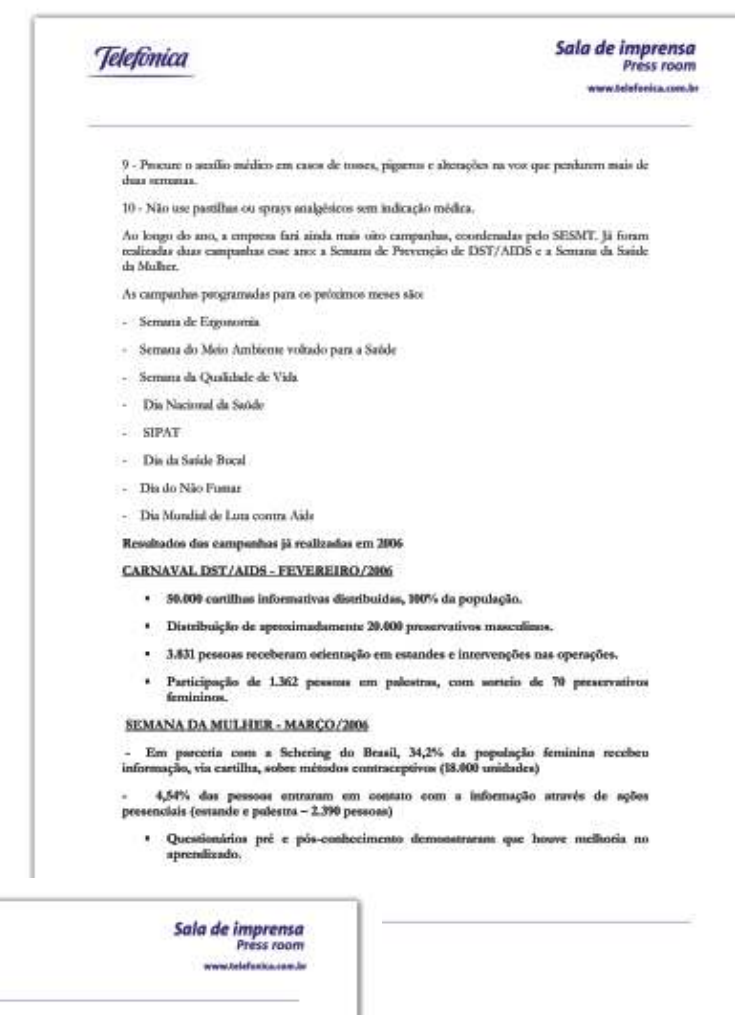
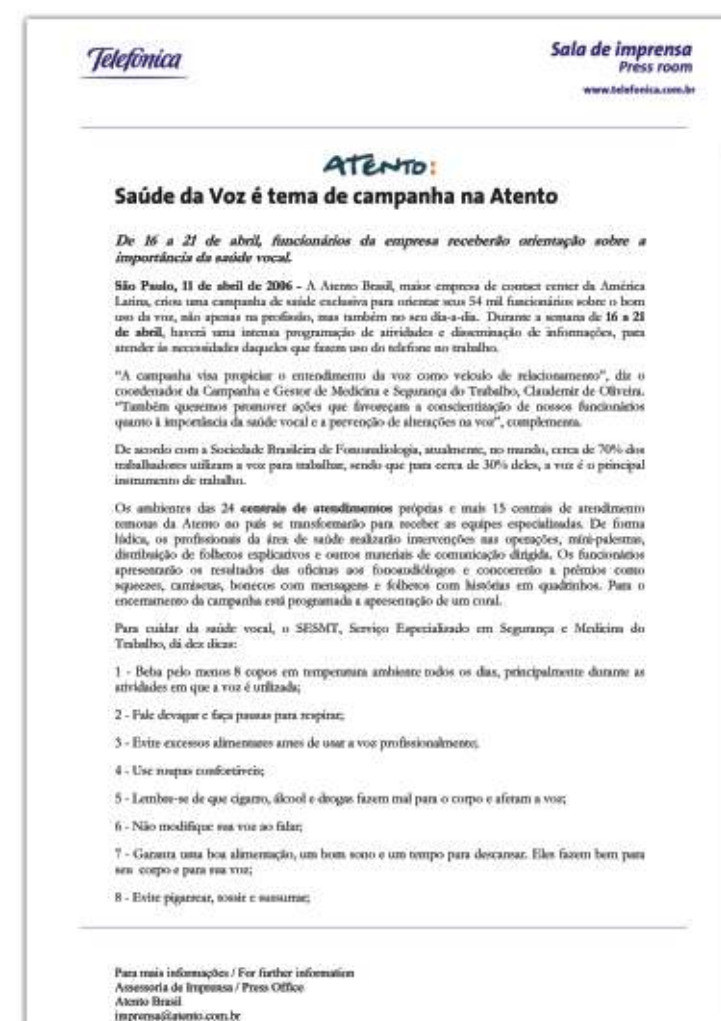
Foi distribuído a todos os funcionários da Atento Brasil durante a campanha

* Segue squeeze em anexo



CLIPPING DIGITAL

► Sala de Imprensa*





Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

CLIPPING DIGITAL

► Atento.net*

Matéria sobre a Campanha da Voz disponibilizada no Atento.net - Intranet da Atento Brasil

atento.net
O portal de relacionamento do funcionário Atento

HOME | BUSCA | LINKS

ATENTO EM UM CLIQUE

Olá!

Sintonia Online
Começa hoje a campanha "Seja Amigo da Sua Voz"
São Paulo, 17 de abril de 2006

INSTITUCIONAL

- Missão, Visão...
- Bem Vindos a Atento
- Histórico
- Responsabilidade Social
- Nossos números

SERVICOS

- FIQUE POR DENTRO
- HOT SITES
- FALE COM AS ÁREAS

SEJA amigo DA SUA VOZ

Começa hoje a campanha "Seja Amigo da Sua Voz". De 17 a 21 de abril, todas as centrais de atendimento terão uma intensa programação de atividades e disseminação de informações, para atender as necessidades dos 54 mil funcionários da Atento Brasil. Dentre as atividades, fonoaudiólogos realizarão intervenções nas operações; haverá distribuição de cartilha informativa e sorteio de brindes, como squeezes, camisetas, bottons, dentre outros. Para o encerramento da campanha está programada a apresentação de um coral.

Mas não espere a semana passar para cuidar da sua saúde vocal. Comece agora. Para isso, o SESMT, Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, oferece dez dicas básicas. Confira:

- 1 - Beba pelo menos 8 copos de água em temperatura ambiente todos os dias, principalmente durante as atividades em que a voz é utilizada;
- 2 - Fale devagar e faça pausas para respirar;
- 3 - Evite excessos alimentares antes de usar a voz profissionalmente;
- 4 - Use roupas confortáveis;
- 5 - Lembre-se de que cigarro, álcool e drogas fazem mal para o corpo e afetam a voz;
- 6 - Não modifique sua voz ao falar;
- 7 - Garanta uma boa alimentação, um bom sono e um tempo para descansar. Eles fazem bem para seu corpo e para sua voz;
- 8 - Evite pigarrear, tossir e sussurrar;
- 9 - Procure o auxílio médico em casos de tosse, pigarros e alterações na voz que perdurem mais de duas semanas;
- 10 - Não use pastilhas ou sprays analgésicos sem indicação médica.

NOTÍCIAS ANTERIORES

- 3/7/2006: Operação Bradesco Vida e Previdência inicia campanha em casa de shows em São Paulo.
- 3/7/2006: Atento passa a utilizar o sistema Travel do SAP.
- 29/6/2006: Executivos da Atento Venezuela visitam as operações Vivo e Telefônica.
- 28/6/2006: Festival de Talentos - Etapa paulistana reúne mais de 1.500 pessoas.

Veja mais

CLIPPING DIGITAL



Reportagem sobre a Campanha da Voz publicada no site da revista Consumidor Moderno

10/4/2006 12:05:51

Atento realiza campanha sobre saúde da voz

A empresa de contact center Atento Brasil criou uma cartilha de saúde exclusiva para orientar seus 54 mil funcionários sobre o bom uso da voz, não apenas na profissão, mas também no seu dia a dia. Durante a semana de 16 a 21 de abril, haverá uma intensa programação de atividades e disseminação de informações, para atender as necessidades de quem se dedica ao trabalho em voz.

"A campanha visa propiciar o entendimento da voz como veículo de relacionamento", diz o coordenador da Campanha e Diretor de Medicina e Segurança do Trabalho, Claudemir de Oliveira. "Também queremos promover ações que favoreçam a conscientização de nossos funcionários quanto à importância de saúde vocal e a prevenção de alterações na voz".

De acordo com a Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, atualmente cerca de 70% dos trabalhadores no mundo todo utilizam a voz para trabalhar, sendo que para cerca de 30% deles a voz é o principal instrumento de trabalho.

Os ambientes das 24 centrais de atendimento próprias e mais 15 centrais de atendimento remotas da Atento no País serão as principais para receber as equipes especializadas. Os profissionais da área de saúde realizarão intervenções nas operações, além de distribuir a cartilha explicativa e outros materiais de orientação dirigida. Os funcionários apresentarão os resultados das oficinas aos fonoaudiólogos e concorrão a prêmios como squeezes, taísetas. Lur eus com mensagens e folhetos com histórias em quadrinhos para o entretenimento. Também está programada a apresentação de um coral.

Para cuidar da saúde vocal, o SESMT, Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, oferece dicas:

- 1 - Beba pelo menos 8 copos em temperatura ambiente todos os dias, principalmente durante as atividades em que a voz é utilizada;
- 2 - Fale devagar e faça pausas para respirar;
- 3 - Evite excessos alimentares antes de usar a voz profissionalmente;
- 4 - Use roupas confortáveis;
- 5 - Lembre-se de que cigarro, álcool e drogas fazem mal para o corpo e afetam a voz;
- 6 - Não modifique sua voz ao falar;
- 7 - Garanta uma boa alimentação, um bom sono e um tempo para descansar. Eles fazem bem para seu corpo e para sua voz;
- 8 - Evite pigarrear, tossir e sussurrar;
- 9 - Procure o auxílio médico em casos de tosse, pigarros e alterações na voz que perdurem mais de duas semanas;
- 10 - Não use pastilhas ou sprays analgésicos sem indicação médica.

Ao longo do ano, a empresa fará ainda mais oito campanhas, coordenadas pelo SESMT. Já foram realizadas duas campanhas esse ano: a Semana de Prevenção de DST/AIDS e a Semana da Saúde da Mulher.

As campanhas programadas para os próximos meses são:

- Semana de Ergonomia
- Semana do Meio Ambiente voltada para a Saúde
- Semana da Qualidade de Vida
- Dia Nacional da Saúde
- SIPAT
- Dia da Saúde Bucal
- Dia do Não Fumar
- Dia Mundial de Luta contra Aids



Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENÇÃO:

CLIPPING DIGITAL



Reportagem sobre a Campanha da Voz publicada no site www.poRtHtal.com.br

SAÚDE DA VOZ É TEMA DE CAMPANHA NA ATENTO

De 16 a 21 de abril, funcionários da empresa receberão orientação sobre a importância da saúde vocal.

A Atento Brasil, maior empresa de contact center da América Latina, criou uma campanha de saúde exclusiva para orientar seus 54 mil funcionários sobre o bom uso da voz, não apenas na profissão, mas também no seu dia-a-dia. Durante a semana de 16 a 21 de abril, haverá uma intensa programação de atividades e disseminação de informações, para atender às necessidades daqueles que fazem uso do telefone no trabalho.

"A campanha visa propiciar o entendimento da voz como veículo de relacionamento", diz o coordenador da Campanha e Gestor de Medicina e Segurança do Trabalho, Claudemir de Oliveira. "Também queremos promover ações que favoreçam a conscientização de nossos funcionários quanto à importância da saúde vocal e a prevenção de alterações na voz", complementa.

De acordo com a Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, atualmente, no mundo, cerca de 70% dos trabalhadores utilizam a voz para trabalhar, sendo que para cerca de 30% deles, a voz é o principal instrumento de trabalho.

Os ambientes das 24 centrais de atendimentos próprias e mais 15 centrais de atendimento remotas da Atento no país se transformarão para receber as equipes especializadas. De forma lúdica, os profissionais da área de saúde realizarão intervenções nas operações, mini-palestras, distribuição de folhetos explicativos e outros materiais de comunicação dirigida. Os funcionários apresentarão os resultados das oficinas aos fonoaudiólogos e concorrerão a prêmios como squeezees, camisetas, bonecos com mensagens e folhetos com histórias em quadrinhos. Para o encerramento da campanha está programada a apresentação de um coral.

Para cuidar da saúde vocal, o SESMT, Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, dá dez dicas:

- 1 - Beba pelo menos 8 copos em temperatura ambiente todos os dias, principalmente durante as atividades em que a voz é utilizada;
- 2 - Fale devagar e faça pausas para respirar;
- 3 - Evite excessos alimentares antes de usar a voz profissionalmente;
- 4 - Use roupas confortáveis;
- 5 - Lembre-se de que cigarro, álcool e drogas fazem mal para o corpo e afetam a voz;
- 6 - Não modifique sua voz ao falar;
- 7 - Garanta uma boa alimentação, um bom sono e um tempo para descansar. Eles fazem bem para seu corpo e para sua voz;
- 8 - Evite pigarrear, tossir e sussurrar;
- 9 - Procure o auxílio médico em casos de tosse, pigarros e alterações na voz que perdurem mais de duas semanas.
- 10 - Não use pastilhas ou sprays analgésicos sem indicação médica.

CLIPPING DIGITAL



Matéria sobre a Campanha da Voz publicada no site www.calltocall.com.br

SAÚDE DA VOZ É TEMA DE CAMPANHA NA ATENTO

A Atento Brasil, maior empresa de contact center da América Latina, criou uma campanha exclusiva para orientar seus 54 mil funcionários sobre o bom uso da voz, não apenas na profissão, mas também no seu dia-a-dia. Durante a semana de 16 a 21 de abril, haverá uma intensa programação de atividades e disseminação de informações, para atender às necessidades daqueles que fazem uso do telefone no trabalho.

11/04/06

A campanha visa propiciar o entendimento da voz como veículo de relacionamento, diz o coordenador da Campanha e Gestor de Medicina e Segurança do Trabalho, Claudemir de Oliveira. Também queremos promover ações que favoreçam a conscientização de nossos funcionários quanto à importância da saúde vocal e a prevenção de alterações na voz", complementa.

De acordo com a Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, atualmente, no mundo, cerca de 70% dos trabalhadores utilizam a voz para trabalhar, sendo que para cerca de 30% deles, a voz é o principal instrumento de trabalho.

Os ambientes das 24 centrais de atendimentos próprias e mais 15 centrais de atendimento remotas da Atento no país se transformarão para receber as equipes especializadas. De forma lúdica, os profissionais da área de saúde realizarão intervenções nas operações, mini-palestras, distribuição de folhetos explicativos e outros materiais de comunicação dirigida. Os funcionários apresentarão os resultados das oficinas aos fonoaudiólogos e concorrerão a prêmios como squeezees, camisetas, bonecos com mensagens e folhetos com histórias em quadrinhos. Para o encerramento da campanha está programada a apresentação de um coral.

Para cuidar da saúde vocal, o SESMT, Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, dá dez dicas:

- 1 - Beba pelo menos 8 copos em temperatura ambiente todos os dias, principalmente durante as atividades em que a voz é utilizada;
- 2 - Fale devagar e faça pausas para respirar;
- 3 - Evite excessos alimentares antes de usar a voz profissionalmente;
- 4 - Use roupas confortáveis;
- 5 - Lembre-se de que cigarro, álcool e drogas fazem mal para o corpo e afetam a voz;
- 6 - Não modifique sua voz ao falar;
- 7 - Garanta uma boa alimentação, um bom sono e um tempo para descansar. Eles fazem bem para seu corpo e para sua voz;
- 8 - Evite pigarrear, tossir e sussurrar;
- 9 - Procure o auxílio médico em casos de tosse, pigarros e alterações na voz que perdurem mais de duas semanas;
- 10 - Não use pastilhas ou sprays analgésicos sem indicação médica.



Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

CLIPPING DIGITAL

CallCenter.inf.br

Reportagem sobre a Campanha da Voz publicada no portal www.callcenter.inf.br

OUTSOURCING

» Saúde da Voz é tema de campanha na Atento

12/17/2006 - 11:17 - Funcionários recebem orientação sobre importância da saúde vocal

A Atento Brasil criou uma campanha de saúde para treinar os 14 mil funcionários sobre o bom uso da voz, não apenas na profissão, mas também no dia a dia. Durante a semana de 16 a 21 de abril, haverá um cronograma de atividades e disseminação de informações, para atender às necessidades dos colaboradores que fazem uso da voz no trabalho.

A campanha visa propiciar o entendimento da voz como veículo de relacionamento. Deu a coordenador da Campanha e Gestor de Medicina e Segurança do Trabalho, Claudemir de Oliveira. "Também queremos promover ações que favoreçam a conscientização de nossos funcionários quanto à importância da saúde vocal e a prevenção de alterações na voz", complementa.

Os ambientes das 24 centrais de atendimento próprios e mais 15 centrais de atendimento remotas da Atento no país se transformarão para receber as equipes especializadas. De forma lúdica, os profissionais da área de saúde realizarão intervenções nas operações: mini-palestras, distribuição de folhetos explicativos e outros materiais de comunicação dirigida. Os funcionários apresentarão os resultados das oficinas aos torcedores e concorrerão a prêmios como squeeze, camisetas, broches com mensagens e fitas com listras em quadradinhos. Para o encerramento da campanha está programada a apresentação de um coral.

Para cuidar da saúde vocal, o SESMT, Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, dá dez dicas:

- 1 - Beba pelo menos 8 copos de água em temperatura ambiente todos os dias, principalmente durante as atividades em que a voz é utilizada;
- 2 - Fale devagar e faça pausas para respirar;
- 3 - Evite excessos alimentares antes de usar a voz profissionalmente;
- 4 - Use roupas confortáveis;
- 5 - Lembre-se de que cigarro, álcool e drogas fazem mal para o corpo e afetam a voz;
- 6 - Não modifique sua voz ao falar;
- 7 - Garanta uma boa alimentação, um bom sono e um tempo para descansar. Eles fazem bem para seu corpo e para sua voz;
- 8 - Evite pigarrear, tossir e sussurrar;
- 9 - Procure o auxílio médico em casos de tosse, pigarros e alterações na voz que perdurem mais de duas semanas;
- 10 - Não use pastilhas ou sprays analgésicos sem indicação médica.

CLIPPING

São Paulo

SEMIANEXO ESPECIAL DA REVISTA PROTEÇÃO SP/MAI 2006

Matéria sobre a Campanha da Voz publicada em maio de 2006 na revista Proteção São Paulo

CAMPANHAS DE SAÚDE E TREINAMENTOS

► Liberdade no atendimento e clima descontraído são características da Atento para seus operadores

Um clima alegre e descontraído com dinâmicas motivadas pelos gerentes, refeitório com microondas e TV, sala de decompressão com pufes e TV e alguns prédios com cyber café. Assim é a Atento, uma empresa de contact center que emprega mais de 30 mil operadores de telemarketing no Estado de São Paulo, totalizando cerca de 54 mil em todo o Brasil. Na Atento não há utilização de script, apenas uma orientação em relação ao atendimento. "Hoje o operador de telemarketing tem muito mais liberdade para a condução do atendimento", afirma o gestor de Saúde e Segurança no Trabalho da Atento, Claudemir de Oliveira. Também há treinamento específico voltado para a SST e campanhas permanentes. Com um SESMT de 70 profissionais entre médicos

do Trabalho, enfermeiros e auxiliar de enfermagem do Trabalho, engenheiros e técnicos de Segurança do Trabalho e fonoaudiólogos, todos os prédios da empresa contam com profissionais de Segurança e Saúde do Trabalho, mas a gestão do SESMT é feita na capital paulista.

Um dos destaques desse ano da ação do SESMT têm sido as Campanhas de Saúde da empresa, que buscam levar qualidade de vida aos operadores. Uma das ferramentas da campanha é o Jornal Mural, que divulga informações semanais sobre o tema de saúde do mês. O operador também tem um lembrete no seu computador com um resumo da ação, além do recebimento de cartilhas explicativas. Os funcionários do SESMT fazem ainda mini-palestras no local de trabalho com até 15 minutos de duração quando vão distribuir o material explicativo. "O resultado é muito mais eficaz quando a gente vai até os operadores", diz Claudemir de Oliveira. Em abril, o tema retrata-



Jornal Mural é uma das ferramentas da Campanha de Saúde

do foi a voz, com intervenções das fonoaudiólogas da empresa e distribuição de um kit com cartilha, squeeze (recipiente para colocar água), maçã, camiseta e broche. Em maio, o tema será Ergonomia. Outra novidade é o estabelecimento de ginástica laboral em três localidades da capital. A intenção é que esse projeto piloto se efetive e seja expandido para todo o país.

Já em 2005, o foco foi realizar a inspeção de equipamentos, estabelecer normas e procedimentos internos em relação à Segurança do Trabalho, tratando, por exemplo, de adequações de *lay outs*, dimensionamento de rota de fuga, distanciamento dos postos de atendimento e criação de CIPAs em todas as localidades.

Todos esses procedimentos de Segurança e Saúde no Trabalho, criados em 2005, podem ser acessados pelos funcionários através da Intranet. Estes também são apresentados no treinamento de integração em SST quando o funcionário é contratado e orientam, ainda, sobre Ergonomia e o uso correto da voz. ■



Refeitório para lanche é realidade na Atento



Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENÇÃO:

CLIPPING

DIÁRIO DE S. PAULO

Reportagem sobre a importância da fonoaudiologia nas empresas de telemarketing publicada no jornal Diário de São Paulo

Fonoaudiólogos: cresce procura por zeladores da comunicação humana

Profissão ganha cada vez maior espaço nos modernos call centers das empresas de telemarketing, nos estúdios de emissoras de rádios e televisão e nas clínicas especializadas em reabilitação da fala e da audição

... Imagine viver em um mundo onde todos não tivessem voz? Sem fala nem audição, seria bem difícil um cotidiano o outro. Dessa forma fica mais fácil perceber o tamanho da importância para a humanidade do falar, ouvir e assim se entender. Importante também é frisar: fonoaudiólogos não são mescladores de argumentos que operam a comunicação humana.

O especialista que cuida disso é o fonoaudiólogo, profissional da área de saúde que trabalha na prevenção e aquisição de habilidades para problemas de audição, fala, voz e linguagem, tanto os clínicos como os de ordem social e cultural.

Por tratar de algo básico para o bem-estar, a fonoaudiologia é cada vez mais reconhecida como uma necessidade para elevar a qualidade de vida das pessoas, não só em clínicas e hospitais, mas também nas empresas — onde já se descobriu que, como analisou o velho Chacrinha: "quem não se comunica, se trumbica".

É mais do que apenas se comunicar, é preciso fazer isso cada vez melhor, com maior clareza, o que vem obtendo novos postos de trabalho para os fonoaudiólogos.

Existem hoje no Brasil cerca de 54 mil profissionais habilitados para o exercício das funções de fonoaudiólogos, 10 mil deles só no Estado de São Paulo, segundo registros do Conselho Federal de Fonoaudiologia (CFFA). Mas esse número está crescendo rápido, já que entram no mercado, em média, 1,7 mil novos profissionais todos os anos. Eles saem dos 56 cursos universitários de graduação que funcionam atualmente no país. Também há 63 cursos de especialização reconhecidos pelo CFFA, que proporcionam formação específica nas quatro grandes áreas da fonoaudiologia: audição (audição), nutrição oral, linguagem e voz (veja quadro).

Com atuação mais clínica ou mais social, a depender da especialização escolhida, o fonoaudiólogo precisa fazer isso sempre a menos: ser o melhor da humanidade humana, trabalhando para facilitar e aprimorar.

Dentro das empresas de fonoaudiologia tem encontrado cada vez mais espaço dentro do ambiente empresarial. Segundo a Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, no mundo todo perto de 70% das pessoas possuem trabalho em voz para trabalhar e para 80% é o principal instrumento de trabalho — caso típico de telefonistas, atendentes de telemarketing, locutores e apresentadores de TV. A voz revela a identidade tanto quanto uma impressão digital e pode causar impressões agradáveis ou não. "A capacidade de comunicação atinge um nível muito grande entre as habilidades do ser humano", afirma a fonoaudióloga Lary Kyrillos, que atua em clínicas de reabilitação da fala e da audição. Precisa de treino para falar e se expressar melhor", explica ela. Nesse campo a fonoaudiologia tem muito a oferecer, pois seus serviços e tratamentos aperfeiçoam a voz, melhoram a dicção, pronúncia e entonação das palavras, aumentam a velocidade de conversação e ensinam a controlar a altura e a intensidade da fala. O resultado final desse processo é a facilitação da comunicação entre as pessoas — algo muito valioso para uma empresa e seus profissionais.

Cuidar da voz
A Atento sabe da importância de cuidar da voz e da qualidade de seus 54 mil funcionários no Brasil. A empresa de telemarketing de seu grupo espanhol, Telefónica, é conhecida por diversas de campanhas para garantir os melhores resultados de suas áreas, desde que se formou, há sete anos. E isso se especializou em saúde do trabalho e só nesse âmbito da empresa. Afinal, com segurança, que atenda muitos projetos a serem desenvolvidos por fonoaudiólogos nos call centers.

"Podemos trabalhar para garantir o perfil vocal dos funcionários, selecionando vozes 50 vezes ou de maneira, por exemplo, dependendo do perfil da empresa que eles vão atender para dar identidade ao atendimento", explica a especialista. "Também podemos cuidar da voz das gravadoras produzidas para o atendimento eletrônico, ou ajudar locutores nos scripts (os textos lidos por operadores de telemarketing), para facilitar a pronúncia", complementa Eliza.

... natural ao falar (evite modificar a voz) e preocupe-se com a postura ao sentar-se, pois corpo alinhado e ombros relaxados facilitam a produção da voz. Fique atento para qualquer dificuldade de fala ou rouquidão prolongada (mais de 13 dias). Caso isso ocorra, procure um médico otorrinolaringologista ou um fonoaudiólogo.

CLIPPING

Sintonia

Matéria publicada no jornal interno "Sintonia"

saúde

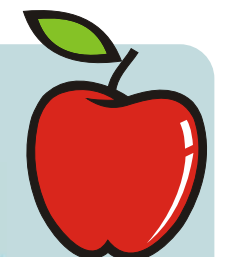
ATENÇÃO COM A SAÚDE VOCAL DEVE IR ALÉM DA SEMANA DE CONSCIENTIZAÇÃO DO TEMA

Todo dia é dia de cuidar da voz

A semana da voz (17 a 21 de abril) foi dedicada a promover a conscientização dos quase 54 mil funcionários da Atento Brasil sobre a importância dos cuidados com o seu principal instrumento de trabalho: a voz. Mas a atenção com a saúde vocal deve ser permanente. Por essa razão, os temas levantados durante a campanha "Seja Amigo da Sua Voz", realizada pelo SESMT Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, devem fazer parte do dia-a-dia de todos.

Em primeiro lugar, é importante deixar de lado hábitos que podem ser prejudiciais. O cigarro, por exemplo, contém produtos químicos que irritam as cordas vocais e aumentam a produção de secreção na região da garganta, o que pode, inclusive, causar câncer de laringe. Já a bebida alcoólica anestesia as cordas vocais, fazendo com que você abuse da

voz sem sentir. Respirar pela boca faz com que não se tenha controle da sua respiração e fonação (o ato de falar). E até roupas justas e gravatas apertadas dificultam o movimento da respiração e da laringe (garganta). Outras péssimas ações para a saúde vocal são gritar ou sussurrar, tomar bebidas geladas, consumir alimentos gordurosos e muito condimentados e utilizar pastilhas e sprays sem recomendação de especialistas. Para ser amigo da sua voz fale devagar, faça pausas para respirar,





Campanha da Voz 2006

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia

Case

Todo dia é dia de cuidar da voz: campanha da Atento Brasil leva informações sobre prevenção da saúde vocal a funcionários e às sociedades onde atua



ATENTO:

CORAIS E PALESTRAS

Ações realizadas durante a campanha "Seja Amigo da Sua Voz"

