

Norma
Regulamentadora para
**TRABALHO EM
TELEATENDIMENTO
E TELEMARKETING**

Anexo II da NR 17



Para trabalhadoras e trabalhadores em teleatendimento/telemarketing
no ramo do comércio e serviços.

Norma
Regulamentadora para

TRABALHO EM TELEATENDIMENTO E TELEMARKETING

Anexo II da NR 17

Para trabalhadoras e trabalhadores em
teleatendimento/telemarketing
no ramo de comércio e serviços

Prólogo

É com firme propósito que a Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços da CUT (Contracs/CUT) edita e publica a cartilha Norma Regulamentadora para Trabalho em teleatendimento e telemarketing Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 incentivando trabalhadores e sindicatos a estarem atentos, fiscalizarem e exigirem seu cumprimento.

A norma em vigor é fruto de uma construção tripartite onde governo, empresariado e trabalhadores atuaram em conjunto. Por isso, a Contracs considera seu cumprimento um dever do empresariado assim como sua fiscalização deve ser um dever do estado e dos trabalhadores e seus representantes.

Esta publicação tem como objetivo servir de orientador prático e didático para esclarecer as dúvidas dos trabalhadores e trabalhadoras sobre as regras do Anexo II da NR 17. Desta forma, pretendemos contribuir com a aplicação efetiva da norma nos locais de trabalho garantindo a saúde e o bem estar do trabalhador e trabalhadora em teleatendimento e telemarketing no ramo de comércio e serviços.

É importante salientar que todos os prazos para a aplicação da norma já terminaram, portanto sua aplicação é obrigatória.

É imprescindível que os trabalhadores, dirigentes sindicais e sindicatos fiscalizem a aplicação da regra e, em caso de descumprimento, procure as secretarias regionais do trabalho, o ministério público e os centros de referência em saúde do trabalhador para efetuar as devidas denúncias e exigir a fiscalização e o cumprimento das regras em vigor.

Somente assim, em conjunto, poderemos trabalhar em prol da saúde dos trabalhadores e trabalhadoras e construiremos um mundo do trabalho decente.

Apresentação

Trabalhadoras e Trabalhadores

A CONTRACS/CUT é uma confederação sindical de âmbito nacional que luta pela defesa dos direitos dos trabalhadores no comércio e serviços, entre esses os que trabalham no setor de teleatendimento/telemarketing.

Nosso objetivo é garantir trabalho decente a todos os(as) trabalhadores(as) que representamos. Apresentamos a Norma Regulamentadora nº 17, Ergonomia, instrumento legal do Ministério do Trabalho e Emprego que trata de parâmetros para o local de trabalho dos(as) trabalhadoras e trabalhadores em teleatendimento/telemarketing.

Acreditamos que um trabalhador consciente dos seus direitos faz a diferença e nós, dirigentes sindicais, temos o dever de orientar e compartilhar as novas legislações relativas à saúde do trabalhador.

Essa cartilha apresenta de forma simples e didática as regras já em vigor relativas ao Anexo II da NR-17 para eliminar do local de trabalho situações que ofereçam perigo à saúde e à segurança do (a) trabalhador (a).

Vamos juntos fiscalizar e lutar pelos nossos direitos! Filie-se e participe do seu sindicato!

Alci Matos Araujo
Presidente

Domingos Braga Mota
Secretário de Saúde e Segurança

O que é uma Norma Regulamentadora?

Uma norma regulamentadora dita parâmetros mínimos para a prevenção dos problemas de saúde e segurança no local de trabalho visando proporcionar conforto e segurança para o(a) trabalhador(a) desempenhar suas funções. A NR 17 trata de ergonomia e o Anexo II é específico aos (as) trabalhadoras e trabalhadores em teleatendimento/telemarketing.

Você sabia? Ergonomia é uma ciência multidisciplinar que estuda o ser humano em relação ao seu ambiente, podendo ser o local de trabalho, visando o bem estar do ser humano e o pleno desenvolvimento do ambiente.

O Anexo II da NR 17

A Norma Regulamentadora de número 17 trata da adaptação das condições de trabalho respeitando os limites físicos e psíquicos de cada trabalhador, buscando proporcionar o máximo de segurança para o exercício de sua profissão.

As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho.

O Anexo II da NR 17 trata especificamente do trabalho em teleatendimento/telemarketing, ou seja, aquele realizado pelo trabalhador à distância, cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é feita por intermédio de voz e/ou mensagem eletrônica, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

A seguir informamos os principais parâmetros e condições para a sua segurança.

O posto de trabalho

Mobiliários do posto de trabalho:

- O mobiliário do posto de trabalho deve proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação; distância adequada dos olhos ao campo de trabalho; área de trabalho de fácil alcance e visualização e permitir variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para conforto;
- Os assentos devem possuir altura ajustável à estatura de cada trabalhador e à natureza da função exercida; com borda frontal arredondada; e encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar;
- Para as atividades em que os trabalhos são realizados sentados, pode ser exigido suporte para os pés, para melhor adaptação ao comprimento da perna do trabalhador;
- O monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulação independentes ou superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulação independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;
- A bancada com ou sem espaço para material de consulta com zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;
- O plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;
- A superfície de trabalho deve ser regulável em altura e intervalo mínimo de 13 cm medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;



- O mouse deve estar apoiado na mesma superfície do teclado e com espaço livre para sua movimentação;
- O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;
- Nos casos em que os pés do operador não alcançam o piso, deve ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador;
- Os assentos devem ter apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e a instabilidade do assento; possuir superfícies de contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração; e base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m³;
- Os assentos devem ter profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros; borda frontal arredondada; e características de pouca ou nenhuma conformação na base;
- O encosto deve ser ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar;

- Os assentos devem ter apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

A empresa ao adquirir o mobiliário dos postos de trabalho deve prever a possibilidade de fazer ajustes localizados, considerando o conforto dos trabalhadores.

Equipamentos e ferramentas do posto de trabalho:

- Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.
- Alternativamente, pode ser fornecido um head sets para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.
- Os conjuntos de microfone e fone de ouvido devem:
 - Ter a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes garantidas pelo empregador;
 - Ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
 - Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
 - Permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.
- O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação;
- 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

Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

O ambiente físico do trabalho deve:

- Ser mantido sob condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos;
- Garantir níveis de ruídos aceitáveis para o conforto do trabalhador de acordo com o estabelecido na Norma Brasileira Registrada - NBR 10152;
- Prever a proteção dos trabalhadores contra corrente de ar, vento ou grandes variações climáticas;
- Ter instrumentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho;
- Estar de acordo com as normas e regulamentos técnicos que protejam os trabalhadores contra a chamada “síndrome do edifício doente” - distúrbio causado por ventilação inadequada, tintas, fungos, bactérias, mofo, terra, entre outros, nos locais públicos e de trabalho, que acarretam mais comumente doenças do aparelho respiratório e da pele;
- Manter iluminação geral uniformemente distribuída, difusa e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos, incômodos, sombras e contrastes excessivos.

A organização do trabalho

A empresa deverá dispor fisicamente e de número de operadores compatíveis às demandas da do trabalho, de maneira a adequar o ritmo de trabalho às condições físicas e psíquicas de cada operador, respeitando as seguintes regras:

- Não permitir atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei;
- Conceder pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade, nos casos previamente autorizados;
- Especificar e informar aos trabalhadores com a antecedência necessária as escalas de fins de semana e de feriados;
- Considerar as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente mulheres que amamentam, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas;
- Cumprir as jornadas de trabalho de rotina, que podem ser prolongadas dentro do limite previsto nos termos da lei somente em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.

- Conceder obrigatoriamente descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, no caso de prorrogação do horário normal, de acordo com o Artigo 384 da CLT.
- Cumprir o tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing por, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.
- Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.



A prorrogação da jornada diária de 6 (seis) horas só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas no regulamento, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.



Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores. As pausas devem ser realizadas:

- Fora do posto de trabalho;
- Em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
- Após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing;
- Sem prejuízo do direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT;
- Por 10 (dez) minutos contínuos, de uma só vez, quando o tempo de trabalho efetivo for de até 04 (quatro) horas diária;
- Imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

Lembrando que a empresa deve dispor de intervalo para repouso e alimentação de 20 (vinte) minutos, pois a instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação conforme previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- Compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- Monitoramento de desempenho;
- Repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- Pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- Períodos para adaptação ao trabalho.

É vedado ao empregador:

- Exigir o cumprimento fiel do script ou roteiro de atendimento;
- Requerer ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependente de sua necessidade;
- Utilizar de procedimentos de monitoramento de ligações sem o devido conhecimento do operador;
- Utilizar métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- Exigir dos trabalhadores que usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- Expor publicamente avaliações de desempenho dos operadores.



Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

A capacitação dos trabalhadores

Todos os trabalhadores efetivos e temporários de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- Noções sobre os fatores de risco para a saúde;
- Medidas de prevenção para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- Informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing;
- Informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;

- Duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- Distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- Durante a jornada de trabalho.

A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- Pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
- Integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
- Representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
- Médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- Responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais;
- Representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

Condições sanitárias

Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo:

- Sanitários adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho;
- Disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 NR 24;
- Ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

Programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e dos resultados dos demais exames.

O empregador deve demonstrar a existência de um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- Modelos de diálogos que favoreçam micro pausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- Redução do ruído de fundo;
- Estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

- Descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;
- Avaliação da organização do trabalho demonstrando:
 - Trabalho real e trabalho prescrito;
 - Descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
 - Variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes;
 - Número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
 - Ocorrência de pausas interciclos;
 - Explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;
 - Histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;
 - Explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;

- Relatório estatístico da incidência de queixas de agravos às saúdes colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;
- Relatório de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;
- Registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores e
- Recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

- Explicitação da demanda do estudo;
- Análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;
- Discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;
- Recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;
- Avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;
- Avaliação da eficiência das recomendações.

As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

Pessoas com deficiência

Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas e dimensões da maioria da população trabalhadora não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para

facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

Disposições transitórias

A partir de 2007 as empresas que no momento da publicação desta portaria mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigam-se-ão somente à complementação de 05 (cinco) minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos conforme este regulamento.

O disposto MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO teve um prazo para adaptação gradual de 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) em 2008, 25% (vinte e cinco por cento) em 2009, 45% (quarenta e cinco) em 2010, 75% (setenta e cinco por cento) em 2011 e 100% (cem por cento) em 2012.



ANEXO II DA NR-17

Publicação **D.O.U.**
Portaria SIT n.º 09, 30 de março de 2007 02/04/07

TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas 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.

1.1.1. 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.

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

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à 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.

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulação independentes;
- b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando

este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;

c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;

d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;

e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;

f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;

g) 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;

h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;

i) nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

j) os assentos devem ser dotados de:

1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m³;
4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até

- 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;
5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;
 6. borda frontal arredondada;
 7. características de pouca ou nenhuma conformação na base;
 8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;
 9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (*head-sets*) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

3.1.2. Alternativamente, poderá ser fornecido um *head set* para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

3.1.3. Os *head-sets* devem:

- a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

3.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de *head-sets*, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulação

que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea "a" da NR-17.

4.2. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
- b) índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;
- c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

4.2.1. Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

4.2.2. As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

4.3. Para a prevenção da chamada "síndrome do edifício doente", devem ser atendidos:

- a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre "Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados", com redação da Portaria MS n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;
- b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE n.º 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha

substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;

c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora n.º 9 (NR 9).

4.3.1. A documentação prevista nas alíneas "a" e "b" deverá estar disponível à fiscalização do trabalho.

4.3.2. As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o *plenum* de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.

4.3.3. A descarga de água de condensado não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto cloacal.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, "caput", da CLT e das atividades previstas em lei.

5.1.1. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrízes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

5.1.3. A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

5.2.1. O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos neste Anexo.

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

- a) fora do posto de trabalho;
- b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
- c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e

socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoramento de desempenho;
- c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

- a) exigir a observância estrita do *script* ou roteiro de atendimento;
- b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;

b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;

c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

5.15. Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

5.16. As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

6.1.1. A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;

b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;

c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;

d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;

- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.2. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

6.3. A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
- b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
- c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
- d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais; representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 - NR 24.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

8.1.1. O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão freqüente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

8.3. A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.4. As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

- a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;
- b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:
 - 1. trabalho real e trabalho prescrito;
 - 2. descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
 - 3. variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais freqüentes;

4. número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
5. ocorrência de pausas inter-ciclos;
6. explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;
7. histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;
8. explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;

c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;

d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;

e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;

f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

8.4.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

a) explicitação da demanda do estudo;

b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;

c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;

d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;

e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;

f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.5. As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

9. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação,

condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

10.1. As empresas que no momento da publicação da portaria de aprovação deste Anexo mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigar-se-ão somente à complementação de 05 (cinco) minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos na forma dos itens 5.4.1 e 5.4.2.

10.2. O disposto no item 2 desta norma (MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO) será implementado em um prazo para adaptação gradual de, no máximo, 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) no primeiro ano, 25% (vinte e cinco por cento) no segundo ano, 45% (quarenta e cinco) no terceiro ano, 75% (setenta e cinco por cento) no quarto ano e 100% (cem por cento) no quinto ano.

10.3. Será constituída comissão permanente para fins de acompanhamento da implementação, aplicação e revisão do presente Anexo.

10.4. O disposto nos itens 5.3 e seus subitens e 5.4 e seus subitens entrarão em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de publicação da portaria de aprovação deste Anexo, com exceção do item 5.4.4 que entrará em vigor em 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta norma.

10.5. Ressalvado o disposto no item 10.2 e com exceção dos itens 5.3, 5.4, este anexo passa a vigorar no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.

Fontes

- Segurança e Medicina do Trabalho Leis e Legislação Brasil. I Curia, Luiz Roberto. II. Céspedes, Livia. III. Nicoletti, Juliana. Ed. SARAIVA, 2013.
- Vieira, Jair Lot. Manual de Ergonomia: Manual de aplicação da Norma regulamentadora nº 17. 2ª Ed São Paulo: EDIPRO, 2011.
- http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf
- http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBDACD94B74/nr_17_a_nexo2.pdf

Direção Executiva

Presidência: Alci Matos Araujo
Vice-presidência: Romildo Miranda Garcez
Secretaria de Administração e Finanças: Nasson Antonio de Oliveira
Secretaria Geral: Djalma Suter da Silva
Secretaria de Relações Internacionais: Lucilene Binsfeld
Secretaria de Organização e Política Sindical: Valeir Ertle
Secretaria de Relações do Trabalho: Maria do Rosário Assunção
Secretaria de Organização do setor de serviços: Maria Isabel C. Reis
Secretaria de Formação: Olinto Teonácio Neto
Secretaria de Comunicação: Alexandre da Conceição do Carmo
Secretaria de Políticas Sociais: José Vanilson Cordeiro
Secretaria de Mulheres: Mara Luzia Feltes
Secretaria de Saúde e Segurança: Domingos Braga Mota
Secretaria de Promoção para a Igualdade Racial: Maria Regina Teodoro
Secretaria da Juventude: Pedro Luis Mamed
Secretaria de Meio ambiente: Lourival Lopes
Secretaria Jurídica: Edmilson dos Santos

Coordenadores

Coordenador da sede de Brasília: Luiz Saraiva
Coordenador da região norte: José Rene Nogueira Fernandes
Coordenador da região nordeste: João de Deus dos Santos
Coordenadora da região centro-oeste: Zenilda Leonardo da Silva Fonseca
Coordenador da região sudeste: Luciano Pereira Leite
Coordenadora da região sul: Juceli Pacífico

Direção

Ana Maria Roeder
Luiz Santos Souza
Salvador Vicente de Andrade
Wilson Lopes de Paiva
Levi Guilherme
Nadir Cardoso dos Santos
José Elieudo Bezerra de Araujo
Antonio Carlos da Silva Filho
Ana Angélica Rabelo de Oliveira
José Cláudio de Oliveira
Valdelice Jesus de Almeida
Alexandre Moreira Santana
Antonio De Sá Viana

Rogério Braz de Oliveira
Alexandre Gerolamo de Almeida
Gilberto da Paixão Fonseca (Licenciado)
José Carlos de Andrade Ferreira
Madalena Garcia da Silva
Kaliane Elvira da Silva
Adaneijela Dourado da Silva

Conselho Fiscal

Raimunda Soares da Costa
Claudemir Brito da Silva
Maria Anatólia Ferreira das Mercês

Suplência do Conselho Fiscal

Maria Lauzina Moraes
Luiz Henrique Alves Pereira
Honésio Máximo Pereira da Silva

EQUIPE CONTRACS

Adriana Franco
Alessandra Bezerra Rosa
Camila Silva Crespo
Edson Pinheiro Bezerra
Giulia Trecco
Helen Farsura
Karen Fernanda Rodrigues Francisco
Karine Batista de Lima
Krisney Alvares de Sousa
Márcio Luis Sales
Monique Cancian
Ruy Freitas
Selma Amorim

Expediente da publicação:

Redação: Camila da Silva Crespo e Ruy Carlos de Freitas
Revisão técnica: Cristiane Queiroz Barbeiro Lima
Diagramação e Projeto Gráfico: Maria Dias
Ilustração: Vicente Mendonça





contracs 

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS
TRABALHADORES NO COMÉRCIO E SERVIÇOS

**Confederação Nacional dos Trabalhadores
no Comércio e Serviços da CUT
(Contracs/CUT)**

Sede: Quadra 1, Bloco 1, Edifício Central, salas 403 a 406

Setor Comercial Sul Brasília (DF)

CEP: 70393-900 Tel.: (61) 3225.6366

Subsede: Avenida Celso Garcia, 3177

Tatuapé - São Paulo (SP) CEP: 03063-000

Fax: (11) 3209.7496

contracs@contracs.org.br

www.contracs.org.br



contracs **CUT**

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS
TRABALHADORES NO COMÉRCIO E SERVIÇOS



www.cut.org.br