

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO

PORTARIA N.º 153, DE 14 DE MARÇO DE 2006

(DOU de 17/03/06 – Pág. 80 a 82)

“Divulga para consulta pública o texto técnico básico do Anexo II da NR-17 (Trabalho em Teleatendimento)”.

A SECRETÁRIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO e o DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais, resolvem:

Art. 1º Divulgar para consulta pública o texto técnico básico do Anexo II da NR-17 (trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), anexo a esta Portaria.

Art. 2º Fixar o prazo de 60 (sessenta) dias, após a publicação deste ato, para o recebimento de sugestões ao texto, que deverão ser encaminhadas para:

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho

Coordenação-Geral de Normatização e Programas

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, 1º andar, Ala "B" - CEP

70059-900 – Brasília / DF

E-mail: conor.sit@mte.gov.br

Art. 3º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

RUTH BEATRIZ VASCONCELOS VILELA

Secretária de Inspeção do Trabalho

RINALDO MARINHO COSTA LIMA

Diretor do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho

Anexo II da Norma Regulamentadora 17

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, com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. O termo inclui partes de empresas dedicadas a essa atividade em centrais internas de atendimento, além de empresas especificamente voltadas para essa atividade.

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 escuta e fala telefônica e sistemas informáticos 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

suas alíneas da 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) as dimensões antropométricas devem ser tomadas considerando, no mínimo, 90% (noventa por cento) da população brasileira;
- b) as bancadas devem ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, pelo menos, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de atendimento;
- c) as mesas devem ser reguláveis em altura, no mínimo, de 64 (sessenta e quatro) a 98 (noventa e oito) centímetros, medidos de sua face inferior, para colocação do terminal de vídeo, documentos e equipamentos de telefonia;
- d) o teclado deve estar apoiado em suporte móvel e independente que seja regulável, no mínimo, entre as alturas de 64 (sessenta e quatro) e 98 (noventa e oito) centímetros e que possibilite o apoio dos antebraços;
- e) fácil disposição, acesso e organização dos diferentes equipamentos e documentação utilizados para executar o trabalho;
- f) 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;
- g) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulação independentes;
- h) o espaço sob a mesa de trabalho deve ter profundidade mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés;
- i) o apoio para os pés deve se adaptar ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas de ambos os pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;
- j) os assentos devem ser dotados de:
 - 1) apoio em 5 (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) a base do assento deve ser estofada com material de densidade mínima de 50 kg/cm³;
 - 4) altura da superfície superior do assento ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 47 (quarenta e sete) centímetros;
 - 5) profundidade útil do assento de 38 (trinta e oito) a 44 (quarenta e quatro) cm;
 - 6) borda frontal arredondada;
 - 7) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
 - 8) encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

2.2. A reposição e a manutenção do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho deve ser garantida, incluindo a participação de representantes dos trabalhadores no processo de decisão de compra dos mesmos.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos conjuntos microfone/fone de ouvido (“head-sets”) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho. Estes equipamentos devem:

- a) ser devidamente higienizados e mantidos em condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação dos controles em base móvel colocada em área de fácil alcance;
- d) o nível de intensidade sonora deve permitir boa inteligibilidade;
- e) o sinal sonoro deve ser isento de ruídos e interferências na comunicação, e providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade;

3.2. Deve ser implementado programa de manutenção dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de “head-sets”, devidamente registrado, envolvendo pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes e a participação de trabalhadores usuários desses equipamentos.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Os empregadores devem desenvolver e fomentar pesquisas que lhes permitam implementar e utilizar os métodos e dispositivos tecnológicos mais atualizados, confortáveis, adequados e seguros para o desempenho das tarefas tendo em vista o Inciso XXVII do Artigo 7º da Constituição Federal.

3.4.1. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia das repercussões sobre as formas e carga de trabalho dos empregados, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação, incluindo reformulação de métodos de avaliação de desempenho e organização do trabalho.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se, no mínimo, medidas referentes ao 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.

4.1.1. O valor do Nível de Interferência com as Comunicações – NIC deverá ser mantido em cada posto de trabalho de teleatendimento em valores não superiores a 55 (cinquenta e cinco).

4.1.1.1. O valor do “Nível de Interferência com as Comunicações - NIC” deve ser obtido a partir da seguinte fórmula:

$$NIC = \frac{(NPS_{500} + NPS_{1.000} + NPS_{2.000})}{3}$$

onde NPS₅₀₀, NPS_{1.000} e NPS_{2.000} são os valores absolutos dos níveis de pressão sonora medidos junto ao trabalhador, na região auditiva, nas frequências sonoras de 500, 1.000 e 2.000 Hertz, respectivamente.

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) índice de temperatura efetiva entre 20 e 23°C;
- b) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- c) 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, incluindo controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

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 n.º 3.523/GM, de 28 de agosto de 1998;
- 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, a exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;
- c) devem ser adotadas medidas eficazes de engenharia para controle de vibrações e de ruídos de baixa frequência em todo o ambiente de trabalho;
- d) o disposto no item 9.3.5.1 da NR-09 (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), com redação dada pela Portaria n.º 25, de 29 de dezembro de 1994.

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.

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.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas com antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT.

5.1.2.1. Os empregadores devem desenvolver formas de consulta aos trabalhadores e seus representantes visando elaborar escalas de trabalho que acomodem necessidades especiais de vida familiar de trabalhadores com dependentes sob seu cuidado, 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 legal ou convencionado 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 (Artigos 376 e 61 da CLT).

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso de 15 (quinze) minutos no mínimo, antes do início do período extraordinário do trabalho (Artigo 384 da CLT).

5.1.3.2. Em qualquer trabalho contínuo, cuja duração exceda de 6 (seis) horas, é obrigatória a concessão de um intervalo para repouso ou alimentação, o qual será, no mínimo, de 1 (uma) hora e que não será computado na duração do trabalho (Artigo 71 da CLT).

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção, no sentido da confiabilidade e qualidade do serviço prestado, considerando-se os dias e horários de maior atendimento e a duração máxima de 6 (seis) horas contínuas de trabalho por dia e 36 (trinta e seis) horas semanais, conforme disposto no Artigo 227 da CLT.

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. Para prevenir sobrecarga, psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores as empresas devem permitir a fruição de pausas de, no mínimo, 10 (dez) minutos a cada 90 (noventa) minutos trabalhados, incluídas na jornada normal de trabalho, atendendo ao disposto na alínea “b” do item 17.6.3 da NR-17;

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

5.3.2. É permitido aglutinar uma das pausas do atendimento ao intervalo obrigatório para refeição e repouso, de modo a favorecer maior descanso e melhores condições de alimentação.

5.3.3. A última pausa não deve ser realizada nos últimos 60 (sessenta) minutos da jornada.

5.3.4. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após atendimento onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que o atendimento 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.

5.4. 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 de trabalho.

5.5. 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.

5.5.1. O tempo utilizado para essas práticas não poderá ser contabilizado como pausa para descanso previstas no item 5.3 deste Anexo.

5.6. 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.

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

5.8 São vedados procedimentos individuais ou coletivos de controle e aceleração do atendimento, 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.

5.9. Para fins de elaboração de programas preventivos, são considerados fatores de risco à saúde dos trabalhadores, entre outros, os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) metas inflexíveis e incompatíveis com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoração contínua e excessiva de desempenho;
- c) escuta para fins de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) incentivos monetários para aumento de produtividade;

- e) pressões aumentadas de tempo no atendimento em horários de maior demanda ou para cumprimento de metas estritas;
- f) pausas infreqüentes ou insuficientes de recuperação;
- g) alternância freqüente e imprevisível de postos de trabalho, funções, programas de informática, produtos a divulgar e de campanhas de clientes;
- h) períodos insuficientes para adaptação ao trabalho.

5.10. Os critérios de desempenho para a avaliação dos operadores para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie devem levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores, constar de documento escrito e observar:

- a) as características psicofisiológicas dos trabalhadores;
- b) a natureza e a complexidade da atividade;
- c) os dados referentes ao coletivos dos trabalhadores;
- d) a valorização da capacidade de resolução dos problemas e a qualidade de atendimento aos clientes, e não apenas a velocidade do atendimento e a capacidade de seguir procedimentos;
- e) o “script” ou roteiro de atendimento deve ser considerado somente como orientação, não podendo sua observância estrita ser considerada como critério de avaliação de desempenho;
- f) os períodos de tempos de atrasos ou interrupção de atendimento por quaisquer motivos não dependentes do operador, ocorridos durante a jornada, devem ser descontados nos cálculos de taxas de avaliação dos operadores;
- g) as exigências e controles de tempo, o conteúdo das chamadas, o volume de trabalho por setor, os comportamentos recomendados e os resultados esperados individual e coletivamente.

5.11. A utilização de procedimentos de monitoria por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador e do cliente, limitando-se às finalidades legais, de capacitação para o trabalho, de apoio e orientação aos operadores.

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

- a) estímulo 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 promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores;
- d) avaliações dos trabalhadores de curto prazo, tais como monitoramento eletrônico da atividade instantâneo, minuto a minuto, horário e diário.

5.13. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, designando-se metas flexíveis e tempos de atendimento compatíveis com a qualidade exigida de atendimento, 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.

5.14. Os sistemas informáticos devem ser elaborados, implantados e contínua e suficientemente atualizados de maneira a evitar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto-prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informático, número elevado de senhas a memorizar e necessidade de utilização de tempo das chamadas para esclarecimentos adicionais aos clientes sobre aspectos de funcionamento do sistema de atendimento.

5.15. As empresas devem desenvolver campanhas públicas de orientação à clientela, que procurem facilitar o transcorrer das chamadas e evitar reações negativas dos clientes, além de incluir informações gravadas claras e precisas, prévias ao atendimento pessoal, de modo a facilitar a interlocução e reduzir os pontos de dificuldade de comunicação com o trabalhador.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os operadores devem receber capacitação permanente 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 ter como público alvo todo o pessoal de operação, de gestão e de recursos humanos, incluindo também, obrigatoriamente, trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve atender, 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 as doenças mais encontradas entre operadores de teleatendimento/ “telemarketing”, principalmente as que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental e as funções vocais e auditivas 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 6 (seis) horas na admissão e a cada 6 (seis) meses;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.1.3. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior, quando:

- a) forem introduzidos novos fatores de risco, métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos;
- b) houver mudanças nas formas de operação empresarial ou nos ambientes e equipamentos de trabalho.

6.2. 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 responsáveis pela organização do trabalho na empresa;
- 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;
- f) representantes dos trabalhadores e outras entidades definidas 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 refeições que atendam à NR-24 da Portaria 3.214/78 e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences.

7.2. Proporcionar a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo ao subitem 24.7.1 da NR-24, Portaria 3.214/78.

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 e instalações sanitárias.

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

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, para atender à NR-7 da Portaria 3214/78, deve necessariamente reconhecer e registrar devidamente em seu planejamento e nos Atestados de Saúde Ocupacional, em todos os exames ocupacionais realizados, os fatores de risco para transtornos mentais, LER/DORT, disfonia ocupacional, distúrbios auditivos e outros agravos à saúde relacionados a serviços de teleatendimento/”telemarketing”, utilizando, além dos serviços de Médicos do Trabalho, outros profissionais de áreas afins (fonoaudiólogos, psicólogos, fisioterapeutas, entre outros), orientando o empregador quanto à necessidade da adoção de medidas de controle no ambiente de trabalho.

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 e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido da prevenção das alterações vocais relacionadas ao trabalho, disfonias ocupacionais, o empregador deve implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos (“scripts”) que favoreçam micro-pausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;

- c) condições térmicas e de umidade do ar que não potencializem irritações e desidratação do sistema vocal;
- d) estímulo à ingestão freqüente de água pelos atendentes, por intermédio de campanhas, cartazes e lembretes periódicos nos sistemas informáticos;
- e) atribuição de tarefas que não exijam uso constante da fala para trabalhadores em recuperação de distúrbios laringo-respiratórios e portadores de evidências de quadros disfônicos, identificados pelo próprio trabalhador e/ou pelos profissionais de saúde ocupacional;
- f) submissão dos trabalhadores a avaliação da qualidade vocal por profissional habilitado;

8.2.2. Outros agravos à saúde dos trabalhadores não exclusivamente ligados à atividade de teleatendimento/ "telemarketing", tais como obesidade, distúrbios gastro-intestinais, infecções urinárias, doenças infecto-contagiosas diversas, entre outras, devem ser alvo de vigilância e medidas preventivas e de controle, a critério da coordenação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, PCMSO.

8.3. Os casos de suspeita de agravos à saúde relacionados ao trabalho devem ser encaminhados aos Centros de Referência de Saúde do Trabalhador ou, na sua ausência, à rede básica do SUS.

8.4. 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 do Trabalho, na forma do Artigo 199 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.5. O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA deverá demonstrar:

- a) o reconhecimento dos riscos ambientais e organizacionais, compreendendo sua identificação, fontes geradoras, trajetórias dos agentes, tipos e formas de exposição, determinação do número de trabalhadores expostos, formas de comprometimento da saúde decorrentes do trabalho segundo a literatura técnica;
- b) as medidas de controle e de correção dos riscos ambientais, descrevendo aquelas já implementadas, os resultados obtidos e as medidas a serem adotadas.

8.6. 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 físicas, colhidas pelo Médico do Trabalho nos prontuários médicos, relativas às regiões do pescoço, membros superiores, e região dorsal ou lombo-sacra;
- 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.

8.6.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser 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) validação das intervenções efetuadas junto a trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.7. Os sistemas, programas e procedimentos de gerenciamento de riscos relacionados ao trabalho, incluindo aqueles com intuito de certificações de qualidade empresarial, devem associar as ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA aqueles previstos na NR-17 (Ergonomia) quanto à adaptação das condições de trabalho às características psico-fisiológicas dos trabalhadores, desenvolvendo e implementando:

- a) políticas patronais claras em segurança e saúde no trabalho visando à melhoria contínua dos ambientes e formas de trabalho;
- b) avaliação da exposição dos trabalhadores aos fatores de risco e outros agravos à saúde relacionados a serviços de teleatendimento/”telemarketing”;
- c) medidas práticas de proteção à saúde dos trabalhadores;
- d) registro de doenças profissionais e acidentes do trabalho, com análise detalhada dos fatores geradores desses agravos;
- e) fornecimento de informações e formação adequadas a todos os trabalhadores;
- f) procedimentos de consulta aos trabalhadores e suas representações intra e extra-empresa;
- g) auditorias da organização e dos sistemas de segurança e saúde no trabalho para verificação do alcance dos resultados desejados pela política adotada.

9. SEGURANÇA PESSOAL DOS TRABALHADORES

9.1. As jornadas de trabalho devem ser compatibilizadas com os horários do transporte coletivo, de tal forma que trabalhadores não permaneçam em locais sujeitos à violência urbana e não tenham que desembarcar ou esperar transporte nas paradas usuais em vias públicas, devendo fazê-lo em locais seguros, iluminados, providos de meios de comunicação em caso de emergência e, onde necessário, protegidos por vigilantes ou sistemas eficazes de segurança pessoal e patrimonial.

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

10. PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIENCIA

10.1. Para os portadores de deficiências e aqueles 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 cada posto de trabalho para que se permita facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

10.2. As condições de trabalho, incluindo 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 portadores de deficiências.