

ANEXO II da NR 17 - TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

Publicação D.O.U.

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

Alterações/Atualizações D.O.U.

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

1. Objetivo
2. Campo de Aplicação
3. Mobiliário dos Postos de Trabalho
- 4. Equipamentos dos Postos de Trabalho**
5. Condições Ambientais de Trabalho
6. Organização do Trabalho
7. Capacitação dos Trabalhadores
8. Condições Sanitárias de Conforto
9. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e Análise Ergonômica do Trabalho
10. Pessoas com Deficiência
11. Disposições Transitórias

4. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

4.1 Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) 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.

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

4.1.2 Os headsets 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; e
- 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.

4.2 A organização deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de headsets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

4.3 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.

4.4 Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser precedida de avaliação ergonômica preliminar ou Análise Ergonômica do Trabalho - AET, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

Solicitação de orientação, aquisição de mobiliário. agendamento para treinamentos, programa, cursos e outras informações: vendas@mundoergonomia.com.br

MUNDOERGONOMIA