

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

9. PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL E ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO

9.1 A organização deve disponibilizar comprovadamente ao empregado os Atestados de Saúde Ocupacional - ASO, que devem ser fornecidos em meio físico quando solicitados, além de cópia dos resultados dos demais exames.

9.2 A organização 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.

9.2.1 No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, a organização deve implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador; Este texto não substitui o publicado no DOU
- b) redução do ruído de fundo; e
- c) estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

9.3. 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 – CAT, na forma do art. 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

9.4 A AET, quando indicada por uma das alíneas do item 17.3.2 da NR 17, deve contemplar:

- 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:
 - I - trabalho real e trabalho prescrito;
 - II - descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;

III - variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes;

IV - número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;

V - ocorrência de pausas interciclos;

VI - 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;

VII - histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano; e

VIII - 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 organização;

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

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

9.4.1 As AET devem contemplar 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; e

f) avaliação da eficiência das recomendações

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