

## **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

### **7. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTOS DOS TRABALHADORES**

7.1 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.

7.1.1 A capacitação deve envolver, **também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.**

7.1.2 O treinamento deve incluir os 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 à atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvam o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores; e
- 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 binauriculares e limpeza e substituição de tubos de voz.

7.1.2.1 O treinamento inicial deve ter a duração de 4 (quatro) horas na admissão, e o treinamento periódico deve ser realizado a cada 6 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores.

7.1.2.2 Durante o treinamento é obrigatória a distribuição de material didático com o conteúdo apresentado.

7.1.2.3 O treinamento deve ser realizado durante a jornada de trabalho.

7.2 Os trabalhadores devem receber treinamento eventual obrigatório quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

7.3 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 - SESMT, quando houver;
- c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA,

quando houver;

d) médico responsável pelo Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO;

e) responsáveis pelo Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR; e

f) representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

*Solicitação de orientação, aquisição de mobiliário. agendamento para treinamentos, programa, cursos e outras informações: [vendas@mundoergonomia.com.br](mailto:vendas@mundoergonomia.com.br)*

MUNDOERGONOMIA