

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2015

Regulamenta as relações de emprego e as condições de trabalho nas operações de *telemarketing* ou nas atividades de teleatendimento.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece regras a serem observadas nas relações de emprego e nas condições de trabalho em operações de *telemarketing* ou atividades de teleatendimento.

§ 1º Considera-se serviço de teleatendimento ou operação de *telemarketing* a atividade de comunicação com interlocutores, clientes e usuários, por meio de voz ou mensagens, realizada à distância, utilizando-se, simultaneamente, de equipamentos de audição ou escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento.

§ 2º O disposto nesta Lei aplica-se a todas as empresas, setores de empresas e postos de trabalho dedicados a essa atividade, que mantêm serviço de teleatendimento ou 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.

§ 3º Entende-se como *call centers* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

Art. 2º. É de responsabilidade da empresa-contratante o fornecimento gratuito de conjuntos de microfone e fone de ouvido (*head-sets*) individuais que permitam ao trabalhador a alternância do uso das orelhas ao



SF/15804.55383-34

longo da jornada de trabalho e que serão substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

§ 1º Alternativamente poderá ser fornecido um conjunto de microfone e fone de ouvido para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

§ 2º Os empregadores deverão garantir, observadas as recomendações técnicas dos fabricantes:

I – a correta higienização e as condições operacionais dos equipamentos, que deverão estar providos de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis ou insalubres de alta intensidade,

II – a pronta substituição dos equipamentos com defeitos ou irregularidades no funcionamento;

III – facilidade de uso, de alcance dos controles de operação e de ajuste individual da intensidade do nível sonoro.

§ 3º Os monitores de vídeo deverão 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.

§ 4º A introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos, que afetem os procedimentos dos trabalhadores, devem ser alvo de análise ergonômica prévia, em períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

Art. 3º A jornada normal de trabalho para trabalhadores que executem continuamente serviços de teleatendimento ou operações de *telemarketing* não será superior a seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.

§ 1º A duração da jornada de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto no caput, 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,



devendo ser comunicada a autoridade competente, nos termos do art. 61 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943.

§ 2º Em caso de prorrogação do horário normal será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário de trabalho.

§ 3º Em qualquer hipótese, a prorrogação do trabalho respeitará o limite semanal de 36 (trinta e seis) horas de trabalho efetivo em teleatendimento ou *telemarketing*, sem prejuízo das pausas legalmente previstas.

§ 4º O desrespeito ao disposto no § 3º ensejará o pagamento de adicional de 100% sobre as horas de trabalho que ultrapassarem a 36ª semanal.

§ 5º Para o cálculo do tempo efetivo em teleatendimento ou *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 a solução de questões relacionadas ao trabalho.

Art. 4º O trabalho em telemarketing ou teleatendimento não deverá incluir atividades, em jornada total ou parcial, aos domingos e feriados, exceto no caso de empresas previamente autorizadas pelo Ministério do Trabalho e do Emprego, na forma do *caput* do art. 68 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, ou de outras atividades previstas em lei.

§ 1º Nos casos em que o trabalho em domingos e feriados for legalmente autorizado, é assegurado aos trabalhadores ao menos um dia de repouso semanal, em cada mês, coincidente com o domingo, independentemente do cumprimento de metas, ocorrência de faltas ou obtenção de resultados de produtividade.

§ 2º As escalas de trabalho e de folgas deverão ser especificadas e informadas aos trabalhadores, na forma do parágrafo único do art. 67 e do art. 386 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, ressalvado o disposto em acordo ou convenção coletiva.



§ 3º Na elaboração das escalas, os empregadores considerarão, sempre que possível, as necessidades dos trabalhadores, tendo em vista a vida familiar do empregado, suas relações com os dependentes, em especial aquelas relativas à maternidade, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários ou utilização das pausas.

Art. 5º A cada período de cinquenta minutos de trabalho, observar-se-á intervalo mínimo de dez minutos para descanso, incluído na jornada diária.

§ 1º A instituição de intervalos obrigatórios não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no § 1º do art. 71 da Consolidação das Leis o Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, que deverá ser de, pelo menos, 20 (vinte) minutos.

§ 2º Os intervalos poderão ser usufruídos fora do posto de trabalho, após os primeiros e antes dos últimos cinquenta minutos de trabalho.

§ 3º Os intervalos obrigatórios devem ser consignados em registro impresso ou eletrônico, acessível aos trabalhadores e disponibilizado impresso para as inspeções do trabalho.

§ 4º Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação em que haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenham sido especialmente desgastantes, para permitir ao operador a recuperação e socialização dos conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitado para esse fim.

§ 5º O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é parte da jornada normal de trabalho.

§ 6º A participação em atividades físicas, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em participar dessas práticas não poderá ser utilizada como argumento para qualquer punição ou preterição do trabalhador.



§ 7º As empresas devem permitir que os operadores ausentem-se de seus postos de trabalho, a qualquer momento da jornada, para permitir a satisfação de necessidades fisiológicas, sem que esses afastamentos tenham qualquer repercussão na avaliação e na remuneração.

§ 8º Os períodos de tempo perdido ou interrupções do trabalho não serão descontados de sua jornada.

Art. 6º Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações de tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizadas como mecanismo de pressão para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

§ 1º É vedado ao empregador exigir observância estrita ou rigorosa de *script* ou roteiro de atendimento.

§ 2º Visando a resguardar sua privacidade e segurança pessoal, o trabalhador não será obrigado a revelar seu sobrenome aos clientes.

§ 3º O monitoramento do trabalho por escuta ou gravação de ligações somente poderá ocorrer com o conhecimento do trabalhador.

Art. 7º Os programas de prevenção da fadiga e de danos à saúde devem considerar, dentre outros:

I – metas compatíveis com as condições de trabalho e de tempo oferecidas;

II – o sistema de monitoramento do desempenho;

III – as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores dos sistemas de avaliação para efeito de remuneração e concessão de vantagens;

IV – o aumento das pressões nos horários de maior demanda; e

V – os períodos que o trabalhador necessita para adaptar-se ao trabalho.



Art. 8º É vedado uso de métodos ou práticas que impliquem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como o estímulo abusivo à competição entre trabalhadores, exigência de uso de adereços, acessórios, fantasias ou vestimentas indicativas de punição, promoção ou propaganda e a exposição pública das avaliações de desempenho.

§ 1º Com o intuito de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambiguidades 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.

§ 2º Os sistemas informatizados deverão ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, com o intuito de mitigar a sobrecarga de tarefas, com a utilização constante de memória de curto prazo, anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

Art. 9º Os trabalhadores de operação e de gestão, inclusive temporários, serão capacitados para o conhecimento das doenças profissionais, suas causas, seus efeitos e as medidas de prevenção cabíveis.

§ 1º A capacitação relativa à saúde profissional deverá incluir, dentre outros, noções sobre fatores de risco, medidas de prevenção para redução desses riscos, informações sobre os sintomas de adoecimento, principalmente sobre o sistema osteomuscular, saúde mental, funções vocais, auditivas e visuais, e informações sobre a utilização correta do mobiliário e equipamentos, em especial sobre o uso dos fones e limpeza e substituição dos tubos de voz.

§ 2º O curso de capacitação, realizado durante a jornada de trabalho, com fornecimento de material impresso do conteúdo, terá duração mínima de 4 (quatro) horas, antes da admissão, com reciclagem a cada 6 (seis) meses, sem prejuízo das campanhas educativas eventualmente promovidas pelos empregadores.

§ 3º Sempre que forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimento, os trabalhadores deverão receber qualificação adicional.



§ 4º É assegurada a participação na elaboração do conteúdo técnico, da execução e da avaliação dos resultados da capacitação, sempre que presentes na empresa:

I – do pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa;

II – dos integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho;

III – dos representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA);

IV – do médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;

V – dos responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos Ambientais; e

VI – dos representantes dos trabalhadores e de outras entidades, quando previsto em acordo ou convenções coletivas de trabalho.

Art. 10 Devem ser garantidos, na forma do regulamento:

I – boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários adequados ao uso e separados por sexo;

II – local para lanche;

III – armários individuais dotados de chave para guarda dos pertences do trabalhador; e

IV – disponibilidade irrestrita e próxima de água potável.

Parágrafo único. As empresas deverão manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, com dimensões compatíveis com o número de operadores usuários e onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.



Art. 11 As condições de trabalho, como acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados com a segurança pessoal deverão ser adaptados às necessidades dos trabalhadores com deficiência, com disponibilidade da ajuda técnica necessária, em seu respectivo posto de trabalho, para facilitar a integração deste trabalhador.

Art. 12 O trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de *telemarketing* não excederá a quatro horas diárias e a vinte e quatro horas semanais.

Parágrafo único. O salário do trabalhador submetido ao regime previsto no *caput* será proporcional à duração semanal da sua jornada de trabalho e aos salários pagos aos demais trabalhadores da empresa que exerçam a mesma função.

Art. 13. A operação de telemarketing e o serviço de teleatendimento somente serão autorizados após a emissão do Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho – LTCAT, nos termos do regulamento.

Art. 14 Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As atividades em *telemarketing* ou teleatendimento ocupam um espaço crescente no mercado de trabalho, gerando um número excepcional de postos e ocupações. Estima-se que o número de empregados no ramo esteja próximo de um milhão de pessoas.

Trata-se, evidentemente, de uma modalidade de trabalho necessária, compatível com a modernidade e a importância que os meios de comunicação vêm adquirindo, principalmente no comércio, na prestação de serviços e no sistema financeiro.

Essa importância crescente faz com que o assunto clame por respostas do legislador.



Há dois enfoques principais relativos ao tema: um voltado para aos direitos civis, principalmente de clientes e consumidores, e outro direcionado para os direitos trabalhistas dos profissionais ocupados nessas atividades.

Há diversas alternativas de proposições, em tramitação, sobre a matéria, revelando preocupação com suas diversas implicações. Nesta Casa, temos o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 311, do Senador Vital do Rego, focado no Direito do Trabalho.

Sem desconhecer os méritos dessa proposição, gostaríamos de oferecer uma alternativa abrangente e atualizada para a disciplina do assunto.

A proposta que estamos submetendo à apreciação é fruto de uma análise criteriosa dos avanços no conhecimento sobre essas atividades. Pretende, também, sistematizar as diversas soluções legislativas e propostas apresentadas para, na medida do possível, acelerar a regulamentação da matéria, oferecendo uma visão do Senado Federal para o tema. Claro que uma idéia dessa amplitude implica abertura ao debate e eventuais correções de seus dispositivos.

No âmbito do Poder Executivo, o tema é objeto da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, através da Secretaria de Inspeção do Trabalho, que aprovou o Anexo II da NR nº 17, que dispõe sobre o trabalho em teleatendimento e telemarketing.

Trata-se de um regulamento bastante minucioso e amplo, no qual nos inspiramos em busca de identificação das condições ideais para a realização do trabalho nesse ramo de atividade. Buscamos regras que minimizem os prejuízos à saúde dos trabalhadores e fixem direitos mínimos relativos à jornada e a intervalos, compatíveis com o esgotamento físico e mental a que os operadores são submetidos.

Muitos dos dispositivos da norma regulamentadora citada possuem conteúdo que pode ser alçado ao patamar de lei ordinária, com o objetivo de torná-los inquestionáveis. Noutros aspectos, como minúcias a respeito de programas de saúde ocupacional, análises ergonômicas do trabalho e normas sobre o mobiliário e equipamentos podem ficar a cargo da regulamentação, tendo em vista que se trata de uma atividade em que é constante a introdução de novos métodos, tecnologias e instrumentos de trabalho.



A necessidade de aprovação de uma lei ordinária decorre dos limites a que estão sujeitos os atos normativos do Poder Executivo. São normas infralegais e não podem inovar, criar ou estabelecer regras que extrapolem a legislação em vigor. Por essa razão, apesar da meticulosa regulamentação, reina certa insegurança jurídica relativa aos direitos desses trabalhadores, mormente no que se refere ao direito a uma jornada de trabalho, de seis horas diárias contínuas e trinta e seis horas semanais, equivalente a dos trabalhadores em telefonia.

A definição da jornada, por exemplo, foi objeto de dissídio jurisprudencial no âmbito da Justiça do Trabalho. Primeiro, o Tribunal Superior do Trabalho (TST), através da Orientação Jurisprudencial (OJ) nº 273, firmou entendimento no sentido de não reconhecer o direito desta categoria à jornada reduzida, por falta de dispositivo legal neste sentido.

Depois, em 24 de maio de 2011, o Pleno do Tribunal Superior do Trabalho cancelou a orientação anterior e reconheceu que o trabalho do operador de telemarketing tem grande semelhança com o do telefonista, decidindo aplicar, por analogia, a jornada de seis horas diárias, prevista no art. 227 da Consolidação das Leis do Trabalho.

Com a urgência devida, a regulamentação da matéria pode evitar uma discussão judicial sem fim, em prejuízo de milhares de trabalhadores vinculados a esse ramo de atividade. Evitando, também, custos judiciais e litígios desnecessários. Além disso, os trabalhadores estão expostos a uma atividade estafante, que implica sérios riscos a sua saúde. Impõe-se, portanto, a adoção de medidas legais e protetivas, evitando-se lesões como a LER (Lesão por Esforço Repetitivo), além de doenças auditivas e oculares, entre outras.

Os trabalhadores deste setor reivindicam, com toda razão, normas legais que os protejam. Muitos estão submetidos a jornadas de até 44 horas, sem o cumprimento de pausas e intervalos suficientes para a recuperação de suas condições físicas e mentais. A ausência de uma proteção legal clara e consistente permite as mais disparatadas interpretações legais, mormente em se tratando de uma categoria profissional relativamente nova, sem estruturas sindicais suficientemente fortes.

Esperamos contar com a aprovação e a análise profunda de nossos Pares, para que possamos encontrar solução legislativa para essas



questões relevantes aqui colocadas e para que a tramitação se dê como a devida urgência.

Sala das Sessões,

Senador CÁSSIO CUNHA LIMA

Líder do PSDB



SF/15804.55383-34

Legislação citada no Projeto de Lei que regulamenta as relações de emprego e as condições de trabalho nas operações de *telemarketing* ou nas atividades de teleatendimento.

Decreto-Lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943. – Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho

Art. 61 - Ocorrendo necessidade imperiosa, poderá a duração do trabalho exceder do limite legal ou convencionado, seja para fazer face a motivo de força maior, seja para atender à realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto.

§ 1º - O excesso, nos casos deste artigo, poderá ser exigido independentemente de acordo ou contrato coletivo e deverá ser comunicado, dentro de 10 (dez) dias, à autoridade competente em matéria de trabalho, ou, antes desse prazo, justificado no momento da fiscalização sem prejuízo dessa comunicação.

§ 2º - Nos casos de excesso de horário por motivo de força maior, a remuneração da hora excedente não será inferior à da hora normal. Nos demais casos de excesso previstos neste artigo, a remuneração será, pelo menos, 25% (vinte e cinco por cento) superior à da hora normal, e o trabalho não poderá exceder de 12 (doze) horas, desde que a lei não fixe expressamente outro limite.

§ 3º - Sempre que ocorrer interrupção do trabalho, resultante de causas acidentais, ou de força maior, que determinem a impossibilidade de sua realização, a duração do trabalho poderá ser prorrogada pelo tempo necessário até o máximo de 2 (duas) horas, durante o número de dias indispensáveis à recuperação do tempo perdido, desde que não exceda de 10 (dez) horas diárias, em período não superior a 45 (quarenta e cinco) dias por ano, sujeita essa recuperação à prévia autorização da autoridade competente.

Art. 67 - Será assegurado a todo empregado um descanso semanal de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, o qual, salvo motivo de conveniência pública ou necessidade imperiosa do serviço, deverá coincidir com o domingo, no todo ou em parte.

Parágrafo único - Nos serviços que exijam trabalho aos domingos, com exceção quanto aos elencos teatrais, será estabelecida escala de revezamento, mensalmente organizada e constando de quadro sujeito à fiscalização.

Art. 68 - O trabalho em domingo, seja total ou parcial, na forma do art. 67, será sempre subordinado à permissão prévia da autoridade competente em matéria de trabalho.



ANEXO II TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING (Aprovado pela Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007)

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 regulagem 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 alcançarem 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 regulagem 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(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB; b) índice de temperatura efetiva entre 20º e 23ºC; 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 nutrizes, 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, obrigam-se a complementar 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.



SF/15804.55383-34