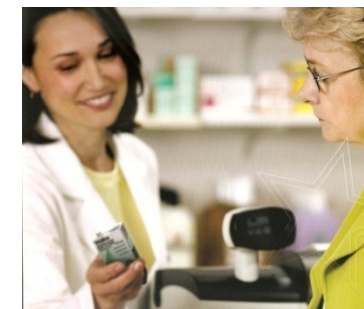
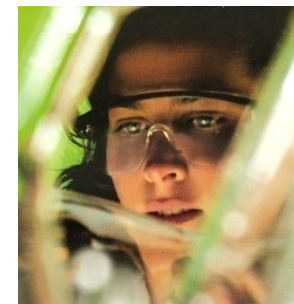




Tel: 11 2532-4170

contato@hyalospharma.com.br

www.hyalospharma.com.br





SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO OBRIGATÓRIA

(anexo II da NR17)

Cumprimento legal

Responsabilidade social



NR17 - ERGONOMIA

- 17.1. Esta Norma Regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.



NR17 - ERGONOMIA

- 17.1.1. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho, e à própria organização do trabalho.



NR17 - ERGONOMIA

- 17.1.2. Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho, conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora.



ERGONOMIA



- Ergonomia de Correção
- Ergonomia de Concepção
- Ergonomia de Conscientização

NR 17 – ANEXO II

- Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17

- Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing

nos termos do Anexo I da Portaria nº 9 de 2007 -
30.03.2007

D.O.U.: 02.04.2007



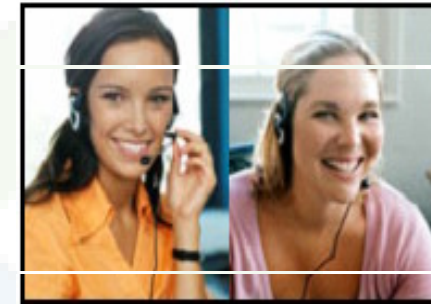
PROGRAMA RISCO ZERO

- Trabalhos, estudos e projetos direcionados e especializados para cada RISCO, para cada segmento profissional, em todo processo produtivo, integrados e gerenciados com vistas à **SUSTENTABILIDADE** dos sistemas

RISCO EM ESTUDO

- RISCO ERGONÔMICO – LER/ DORT
- MÓDULO: OPERADORES DE TELEMARKETING/ TELEATENDIMENTO

Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing, nos termos do Anexo I da Portaria nº 9 de 2007

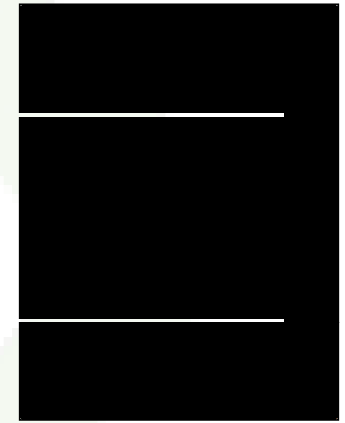


MÓDULO: OPERADORES DE TELEMARKETING/ TELEATENDIMENTO

Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17

- **Tópicos:**

- 1) disposições gerais sobre o trabalho em teleatendimento e telemarketing;
- 2) mobiliário do posto de trabalho;
- 3) equipamentos dos postos de trabalho;
- 4) condições ambientais de trabalho;
- 5) organização do trabalho;
- 6) **capacitação dos trabalhadores;**
- 7) condições sanitárias de conforto;
- 8) programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais;
- 9) pessoas com deficiência;
- 10) disposições transitórias.





PROGRAMA RISCO ZERO

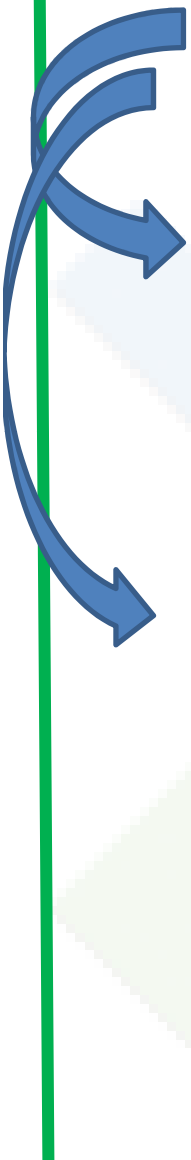
Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17

Artigo 6)

capacitação dos trabalhadores



TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO



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.

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



TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

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;



TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

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;



TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

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



TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

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.



TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

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



TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- 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



10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

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.



CONSULTOR TÉCNICO

Osny Telles Orselli

- Engenheiro Mecânico - Escola Politécnica - USP – SP
- Engenheiro de Segurança do Trabalho – Escola de Engenharia Mackenzie – SP
- Pós Graduação em Administração de Empresas – Fund. Getúlio Vargas - SP
- Especialização em Engenharia de Produção – Fundação Getúlio Vargas - SP
- Especialização em Altos Estudos Estratégicos – Escola Superior de Guerra ADESG - SP
- Professor do Estado de São Paulo na disciplina de Higiene e Segurança do Trabalho
- Membro oficial do US NATIONAL SAFETY COUNCIL -USA
- Membro oficial do US HUMAN FACTORS AND ERGONOMIC SOCIETY – USA
- Diretor Técnico Científico da ASE – All Safety Ergonomics – Mundoergonomia
- Membro do Conselho Consultor da CMQV – Câmara Multidisciplinar de Qualidade de Vida – responsável pelo departamento de ERGONOMIA
- Diretor do CONSELHO COMUNITÁRIO DE SEGURANÇA – Jacareí – SP
- Conselheiro da FIESP/ SESI E SENAI – Jacareí – SP
- Coordenador Técnico do PPRE – Programa de Prevenção de Riscos Ergonômicos da CMQV- SP