



Rotinas de Pessoal & Recursos Humanos

www.sato.adm.br - sato@sato.adm.br - fone/fax (11) 4742-6674

Legislação	Consultoria	Assessoria	Informativos	Treinamento	Auditoria	Pesquisa	Qualidade

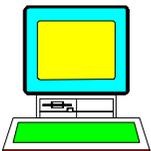
Relatório Trabalhista

Nº 023

20/03/2006

Sumário:

- RAIS ANO-BASE 2005 - PRAZO DE ENTREGA PRORROGADO ATÉ O DIA 07/04/2006
- NORMA DE SEGURANÇA E SAÚDE NA INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE FOGOS DE ARTIFÍCIO E OUTROS ARTEFATOS PIROTÉCNICOS - CONSULTA PÚBLICA
- NR-17 - TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING - CONSULTA PÚBLICA
- DARF E DARF-SIMPLES - LEITURA DE CÓDIGO DE BARRAS



**RAIS ANO-BASE 2005
PRAZO DE ENTREGA PRORROGADA ATÉ O DIA 07/04/2006**

A Portaria nº 27, de 16/03/06, DOU de 17/03/06, prorrogou até o dia 7 de abril de 2006, o prazo para a entrega da declaração da RAIS 2005. Na íntegra:

O Ministro de Estado do Trabalho e Emprego, no uso da atribuição que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, resolve:

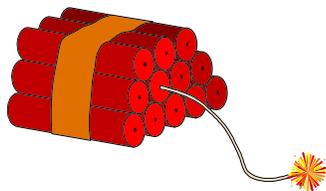
Art. 1º - Prorrogar até 7 de abril de 2006, o prazo previsto no art. 5º da Portaria MTE nº 500, de 22 de dezembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 26 de dezembro de 2005, Seção 1, pág. 127, para a entrega da declaração da RAIS 2005.

§ 1º - Vencido o prazo de que trata o caput deste artigo, a declaração da RAIS 2005 e as declarações de exercícios anteriores gravadas no GDRAIS Genérico, disponível nos endereços eletrônicos <http://www.mte.gov.br> ou <http://www.rais.gov.br>, devem ser transmitidas por meio da Internet ou entregues em disquete nos órgãos regionais do MTE, no caso de localidades sem acesso à Internet, acompanhadas do "Comprovante de Entrega do Disquete da RAIS".

§ 2º - Após a transmissão da declaração, os órgãos regionais do MTE deverão devolver aos declarantes os disquetes com o protocolo de transmissão do arquivo gravado nos mesmos.

Art. 2º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

LUIZ MARINHO



**NORMA DE SEGURANÇA E SAÚDE NA INDÚSTRIA E
COMÉRCIO DE FOGOS DE ARTIFÍCIO E OUTROS
ARTEFATOS PIROTÉCNICOS - CONSULTA PÚBLICA**

A Portaria nº 152, de 14/03/06, DOU de 17/03/06, da Secretaria de Inspeção do Trabalho, divulgou para consulta pública o texto técnico básico da Norma de Segurança e Saúde na Indústria e Comércio de Fogos de Artifício e Outros Artefatos Pirotécnicos. Na íntegra:

A Secretária de Inspeção do Trabalho e o Diretor do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho, no uso de suas atribuições legais, resolvem:

Art. 1º - Divulgar para consulta pública o texto técnico básico da Norma de Segurança e Saúde na Indústria e Comércio de Fogos de Artifício e outros Artefatos Pirotécnicos, anexo a esta Portaria.

Art. 2º - Fixar o prazo de 60 (sessenta) dias, após a publicação deste ato, para o recebimento de sugestões ao texto, que deverão ser encaminhadas para:

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho
Coordenação-Geral de Normatização e Programas
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, 1º andar, Ala "B" - CEP 70059-900 - Brasília / DF
E-mail: conor. sit@ mte. gov. br

Art. 3º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

RUTH BEATRIZ VASCONCELOS VILELA / Secretária de Inspeção do Trabalho
RINALDO MARINHO COSTA LIMA / Diretor do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho

ANEXO

NORMA DE SEGURANÇA E SAÚDE NA INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE FOGOS DE ARTIFÍCIO E OUTROS

ARTEFATOS PIROTÉCNICOS

1. A presente norma aplica-se a todos os estabelecimentos de fabricação e comercialização de fogos de artifício e outros artefatos pirotécnicos, inclusive às unidades de produção de pólvora negra, alumínio e produtos intermediários.

1.1. Para fins desta norma, consideram-se:

a) fogos de artifício, os artigos pirotécnicos preparados para transmitir inflamação com a finalidade de produzir luz, ruído, fumaça ou outros efeitos visuais ou sonoros e normalmente empregados para entretenimento;

b) responsável Técnico, o profissional da área de química responsável pela coordenação das operações de produção, inclusive desenvolvimento de novos produtos, estocagem, embalagem, rotulagem e transporte de produtos, além de projetos de equipamentos e instalações e controle de qualidade, conforme disposto nos art. 335 e 339 da CLT, no Decreto 3665/2000 e

demais normas sobre o assunto estabelecidas pelo Exército Brasileiro e na legislação específica do Conselho Federal de Química;

c) acidente do trabalho, o evento não-previsto, ocorrido no exercício do trabalho ou como consequência desse, que resultou em danos à saúde ou integridade física do(s) trabalhador(es);

d) incidente, o evento não-previsto, ocorrido no exercício do trabalho ou como consequência desse, que não resultou em danos à saúde ou integridade física do trabalhador, mas que potencialmente poderia provocá-los;

e) substância perigosa, a substância com potencial de causar danos materiais, à saúde e ao meio ambiente que, em função de suas propriedades físico-químicas ou toxicológicas, foi classificada como tal a partir de critérios e categorias definidas em um sistema de classificação.

2. A observância desta norma não desobriga as empresas do cumprimento de outras disposições legais e regulamentares com relação à matéria, inclusive as oriundas de convenções e acordos coletivos de trabalho.

I. DA FABRICAÇÃO

Das instalações

3. As instalações físicas dos estabelecimentos obedecerão ao disposto na Norma Regulamentadora nº 08 - NR 8, aprovada pela Portaria 3214/1978, assim como ao disposto no Regulamento para a Fiscalização de Produtos Controlados (R-105), aprovado pelo Decreto 3665/2000, e nas normas sobre o assunto estabelecidas pelo Exército Brasileiro.

4. As cercas em torno dos estabelecimentos devem ser aterradas, apresentar sinais de advertência em intervalos máximos de 100 metros e delimitar os setores administrativo, de depósitos e de fabricação.

5. Todas as trilhas e vias no interior do estabelecimento devem apresentar largura mínima de 1,00 metro e serem mantidas permanentemente desobstruídas, em boas condições de circulação e devidamente sinalizadas.

6. Os pavilhões de trabalho devem ser providos de conforto térmico e iluminação adequados, observando-se a impossibilidade de instalações elétricas no interior dos pavilhões de produção e armazenagem de explosivos.

7. Todos os locais de trabalho devem ser especificamente projetados para a finalidade a que se destinam, considerando-se os tipos de riscos à segurança e saúde existentes, levando-se em conta, obrigatoriamente, o parecer do Responsável Técnico.

8. Nos pavilhões de trabalho deve haver placa de segurança, em caracteres facilmente visíveis, contendo as seguintes informações:

- a) identificação do pavilhão e da atividade desenvolvida;
- b) número máximo de trabalhadores permitidos;
- c) nome completo do encarregado do pavilhão;
- d) quantidade máxima de explosivos ou peças contendo explosivos permitida.

9. Os pavilhões de trabalho no setor de explosivos devem ser dotados de:

- a) pisos lisos, impermeáveis, laváveis, antiderrapantes e condutores, mantidos em perfeito estado de conservação e limpeza;
- b) junções de pisos com paredes, de bancadas com paredes e entre paredes com acabamento arredondado, com a finalidade de evitar o acúmulo de resíduos;
- c) procedimentos que impeçam acúmulo de poeiras e resíduos, assim como quedas de materiais no chão, utilizando-se sempre materiais e equipamentos antiestáticos;
- d) superfícies de trabalho revestidas por material condutivo, com proteções laterais e acabamentos chanfrados, de forma a não permitir a queda de produtos e nem possibilitar o acúmulo de pó;
- e) prateleiras, bancadas e superfícies na quantidade mínima indispensável ao desenvolvimento dos trabalhos.

9.1. O pavilhão de manipulação de pólvora branca e similares deve ser dotado de:

- a) piso e paredes impermeáveis;
- b) teto liso e lavável;
- c) bancada com material antiestático e de baixa resistência a impacto;
- d) lâmina d'água de 0,10 m. sobre o piso;
- e) cocho de alvenaria com 1,00 m. de largura à frente da entrada, também dotada de lâmina d'água de 0,10 m.

9.1.1. Toda a água deve ser substituída diariamente, com filtragem adequada e limpeza do filtro.

10. Todas as instalações elétricas permitidas devem ser dotadas de circuitos independentes e à prova de explosão.

11. As máquinas e os equipamentos que utilizarem ou gerarem energia elétrica devem ser aterrados eletricamente.

12. Todo projeto de reforma ou mudança de instalações da empresa, após sua autorização pelo Exército, deve ser comunicado por escrito ao órgão regional do Ministério do Trabalho e Emprego, antes do início da sua execução, conforme o modelo "Declaração de Instalações" anexo à NR 02 da Portaria 3214/1978.

Do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA

13. O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA dos estabelecimentos deve contemplar o disposto na NR 9 da Portaria 3214/1978 e, ainda, os riscos específicos de acidentes com explosivos.

13.1. O PPRA deve ser elaborado e implementado conjuntamente por profissional (ais) tecnicamente capacitado (s) em Segurança e Saúde no Trabalho, pelo Responsável Técnico da empresa e seus responsáveis legais.

14. O documento-base do PPRA deve conter as seguintes partes:

- a) documento estratégico;
- b) inventário geral dos riscos;
- c) plano de ação anual;
- d) procedimentos e planos específicos de prevenção de acidentes com explosivos e atuação em situações de emergência.

14.1. O documento estratégico deve conter, de forma sucinta e no mínimo, os seguintes elementos:

- a) objetivos gerais do PPRA ou política de segurança e saúde no trabalho da empresa;
- b) organização da empresa para as atividades de segurança e saúde no trabalho, com definição do papel e responsabilidades de todos os envolvidos;
- c) indicação do nome do coordenador do PPRA e dos demais responsáveis técnicos, a ser atualizada sempre que houver alterações;
- d) estratégias ou diretrizes gerais para avaliação, prevenção e controle dos riscos para as atividades existentes ou futuras, no caso de ocorrerem mudanças;
- e) mecanismos de integração do PPRA com o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO e outros programas ou atividades existentes relativos à gestão de riscos;
- f) mecanismos a serem utilizados para a informação, formação e envolvimento dos trabalhadores;
- g) periodicidade e forma de avaliação do desenvolvimento do PPRA;
- h) data da elaboração ou revisão e assinatura do responsável legal pela empresa.

14.2. O inventário geral dos riscos consiste em relatório abrangente, revisto ou atualizado no mínimo anualmente, que deve conter ao menos os seguintes elementos:

- a) informações relativas ao estabelecimento: localização geográfica, número total de trabalhadores e número de trabalhadores expostos ao risco de acidentes com explosivos, descrição dos processos e áreas de trabalho, caracterização da força de trabalho com indicação da divisão e organização do trabalho;
- b) reconhecimento dos riscos por atividade, área de trabalho ou função, com indicação dos tipos de exposições ou possíveis acidentes e respectivos danos, causas ou fontes dos riscos, medidas de controle existentes, população de trabalhadores exposta;
- c) síntese dos dados obtidos nos monitoramentos de exposições a agentes químicos ou físicos e estatísticas de acidentes, incidentes e danos à saúde relacionados ao trabalho;
- d) estimativa da importância dos riscos para definição de prioridades de ações de avaliação, prevenção e controle de riscos, considerando, no mínimo, os parâmetros probabilidade de ocorrência do dano e severidade do dano;
- e) ações recomendadas: realização de avaliações de riscos aprofundadas, monitoramento de exposições, manutenção, melhoria ou implementação de medidas de prevenção e controle, ações de formação e informação;
- f) data de sua elaboração ou revisão e assinatura conjunta de profissional(ais) tecnicamente capacitado(s) em Segurança e Saúde no Trabalho e do Responsável Técnico da empresa.

14.2.1. Devem ser anexados ao inventário geral de riscos os seguintes documentos: inventário de produtos químicos, relatórios de investigação de acidentes ou incidentes, relatórios de monitoramento de exposições a agentes ambientais e relação atualizada do nome dos funcionários e respectivas funções ou atividades.

14.3. O plano de ação anual deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) objetivos;

- b) ações prioritárias;
 - c) indicação dos responsáveis pela execução de cada ação;
 - d) cronograma de execução;
 - e) mecanismos de acompanhamento e verificação de resultados;
 - f) data de elaboração e assinatura do responsável legal pela empresa;
- a) registros das alterações ocorridas ao longo do ano, com as respectivas justificativas.

Nota: Erro de sequência do original

14.4. Procedimentos ou planos específicos poderão ser elaborados em função da complexidade do processo produtivo e porte da empresa, devendo ser incluídos, no mínimo:

- a) plano de Emergência e Combate a Incêndio;
- b) plano de manutenção preventiva das máquinas e equipamentos do setor produtivo, inclusive veículos utilizados para o transporte de substâncias químicas;
- c) procedimentos operacionais para fabricação, armazenamento e manipulação de produtos ou misturas explosivas, com as devidas informações de segurança.

14.4.1. As empresas manterão à disposição dos órgãos de fiscalização um inventário de todos os produtos por elas utilizados ou fabricados, inclusive misturas pirotécnicas intermediárias e resíduos gerados, elaborado sob responsabilidade técnica, contendo, pelo menos:

- a) nome do produto e respectivos sinônimos ou códigos pelos quais são conhecidos ou referidos na empresa;
- b) categoria de produto: matéria prima, produto intermediário, produto final ou resíduo;
- c) composição química básica ou provável, em particular ingredientes potencialmente perigosos, observando-se que no caso de misturas deve-se especificar a faixa de concentração que permita sua classificação quanto aos perigos potenciais;
- d) classificação da substância ou mistura quanto aos perigos ou ameaças físicas - incêndio, explosão ou reação violenta, e perigos ou ameaças à saúde humana e ao meio ambiente, recomendando-se a adoção das diretrizes estabelecidas pela Comissão Européia para classificação de substâncias e misturas perigosas, até que sejam adotadas diretrizes nacionais;
- e) quantidade consumida (média mensal ou anual);
- f) local de armazenamento; g) processos ou operações onde são utilizados;
- h) principais riscos potenciais e medidas de segurança, na forma de frases de risco e frases de segurança.

14.4.1.1. No caso das substâncias ou misturas classificadas como perigosas e potencialmente explosivas, devem ser indicados também os aspectos referentes à estabilidade física e química do produto em todas as condições ambientais a que possa estar exposto, como: sensibilidade ao impacto ou fricção, reações indesejáveis com os demais componentes, reatividade com água, estabilidade a diversas temperaturas e condições de armazenamento e dispositivos de segurança para prevenir ignição ou iniciação casual de reação exotérmica, além de procedimentos para destinação final para produtos inservíveis ou resíduos.

14.4.2. O Plano de Emergência e Combate a Incêndio deve compreender:

- a) determinação das situações a serem consideradas emergenciais;
- b) formação e treinamento de Brigada de Incêndio;
- c) descrição detalhada dos procedimentos a serem executados nas diversas situações previsíveis, inclusive mecanismos de comunicação com pessoas e autoridades responsáveis para cada caso;
- d) identificação dos responsáveis pela coordenação da evacuação do estabelecimento e dos autorizados a executar os procedimentos;
- e) descrição das medidas a serem adotadas para o controle de cada situação específica e limitação de suas conseqüências, incluindo descrição dos equipamentos e recursos necessários;
- f) estabelecimento de um sistema de alerta e alarme.

14.4.2.1. O Plano de Emergência e Combate a Incêndio deve ser implantado segundo cronograma detalhado contendo prazos para execução de todas as etapas, inclusive treinamento teórico e prático, devendo ser simulado anualmente, com a participação da CIPA e de todos os trabalhadores.

14.4.2.2. As empresas manterão, em cada estabelecimento, pessoas capacitadas para a atividade de ronda nos setores de explosivos, profundamente conhecedoras do Plano de Emergência e Combate a Incêndio e dispostas de todo o material necessário e dos mecanismos previstos para o encaminhamento das vítimas aos locais de atendimento à saúde.

15. Todos os documentos relacionados ao PPRA devem ser permanentemente atualizados e mantidos no estabelecimento, à disposição dos trabalhadores e seus representantes e das autoridades de fiscalização.

Da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA

16. A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, organizada conforme o disposto na NR 5 da Portaria 3214/1978, deve realizar inspeções em todos os postos de trabalho com periodicidade mínima mensal, visando a identificação de situações que representem riscos à saúde e segurança dos trabalhadores, com a participação do Responsável Técnico e de profissionais de Segurança e Saúde no Trabalho.

16.1. Os relatórios das inspeções com as respectivas conclusões devem ser registrados em livro próprio da Comissão e submetidos à ciência do empregador.

16.2. As empresas desobrigadas de manter CIPA devem indicar comissão para realização das inspeções, que deve incluir, obrigatoriamente, pelo menos um trabalhador do setor de produção e o Responsável Técnico.

17. O treinamento anual da CIPA ou do trabalhador designado para o cumprimento dos objetivos da CIPA deverá incluir todos os aspectos relativos aos riscos de acidentes com explosivos e sua prevenção.

Da Responsabilidade Técnica

18. Todas as empresas devem manter Responsável Técnico a seu serviço, devidamente habilitado, cujo nome deverá figurar em todos os rótulos, faturas e anúncios, compreendidas entre esses últimos as legendas impressas em cartas e sobrecartas, nos termos dos art. 335 e 339 da CLT e art. 56 do Decreto 3665/2000.

19. Cabe ao Responsável Técnico zelar pela qualidade e segurança dos produtos fabricados, inclusive no que diz respeito à segurança e saúde dos trabalhadores.

20. São abrangidas pela responsabilidade técnica as operações de produção, inclusive o desenvolvimento de novos produtos, estocagem, embalagem, rotulagem e transporte de produtos, além de projetos de equipamentos e instalações e controle de qualidade.

21. O Responsável Técnico deve ter horário de trabalho expressamente estabelecido em seu contrato com a empresa, devendo ser mantido registro de seu cumprimento.

Das atividades de trabalho

22. As empresas manterão todos os locais de trabalho sempre em perfeito estado de organização e limpeza, contendo exclusivamente o material necessário à atividade laboral.

23. Devem ser criados procedimentos eficazes para a limpeza dos calçados na entrada dos pavilhões de trabalho.

24. As empresas deverão instituir e implementar Normas de Procedimentos Operacionais para todas as atividades, sob a orientação do Responsável Técnico, especificando detalhadamente os procedimentos seguros para a execução de cada tarefa, afixando o texto da Norma nos respectivos pavilhões, em local e tamanho que seja visível a todos os trabalhadores.

25. Deve ser observada a quantidade máxima de material explosivo e o número máximo de trabalhadores permitidos em cada pavilhão de trabalho, conforme definido pelo Responsável Técnico e observando-se os dispositivos legais referentes ao tema.

26. É vedada a permanência no interior dos pavilhões de trabalho com explosivos de materiais ou utensílios que possam gerar centelhas ou de fontes de ignição, assim como de quaisquer outros materiais ou utensílios estranhos à atividade ali desenvolvida.

27. As portas dos pavilhões de trabalho devem ser mantidas totalmente abertas para fora, por meio de dispositivo adequado para sua fixação nessa posição, constituído de material que não gere centelhas por atrito, devendo ser mantidas permanentemente desobstruídas durante a jornada de trabalho.

28. Todos os postos de trabalho devem ser projetados de forma que as atividades possam ser realizadas na posição sentada.

28.1. Todos os assentos nos locais de trabalho devem atender ao disposto na NR 17 da Portaria 3214/1978.

28.2. Na impossibilidade técnica de realização do trabalho na posição sentada e em casos em que essa posição implique risco de acidente, devem ser disponibilizados assentos para descanso próximos aos postos de trabalho, instituindo-se pelo menos uma pausa de 15 minutos a cada 2 horas de trabalho.

29. Em todas as atividades produtivas é proibida a percepção de remuneração por produtividade.

30. Todos os estabelecimentos devem dispor de reservas suficientes de água, localizadas de modo a permitir sua utilização imediata, inclusive para limpeza diária e umedecimento dos locais de trabalho.

31. As unidades de produção e depósitos de explosivos devem ser dotados de instrumentos para aferição de temperatura e umidade do ar, mantendo-se à disposição dos órgãos de fiscalização registro escrito das medições, que devem ser realizadas diariamente.

Do transporte interno

32. O transporte interno de produtos inflamáveis ou explosivos deve obedecer a regras especificadas pelo Responsável Técnico, que deve definir os meios de transporte, os trajetos e os recipientes a serem utilizados, assim como as quantidades máximas a serem transportadas de cada vez.

32.1. Os animais utilizados para transporte dentro da área de explosivos devem ser desprovidos de ferraduras, de forma a evitar centelhamento e faíscas.

32.2. Os carrinhos para transporte manual de explosivos devem ser ergonomicamente adequados e conter mecanismos de redução de impactos e risco de quedas, assim como dispositivos para evitar centelhamento.

33. Os trabalhadores responsáveis pelo transporte interno de produtos arrematados ou outros materiais deverão conhecer todos os riscos inerentes a essa atividade e receber treinamento especial sobre levantamento e transporte manual de peso.

Da proteção individual

34. As empresas fornecerão gratuitamente a todos os empregados os equipamentos de proteção individual adequados aos riscos identificados para cada atividade, definidos no PPRA, em perfeito estado de conservação e funcionamento, realizando sua limpeza, manutenção e reposição periódicas e exigindo o seu uso.

35. Todos os empregados no setor de explosivos devem vestir uniformes completos em algodão ou tecido antiestático similar, fornecidos gratuitamente pelas empresas, sem quaisquer detalhes que possam levar a acúmulo de poeira ou resíduos de produtos químicos.

35.1. A manutenção e reposição dos uniformes devem ser realizadas pela empresa, sem ônus para os empregados.

35.2. Os uniformes dos trabalhadores manipuladores de pólvora negra, pólvora branca e cores devem ser lavados semanalmente pelas próprias empresas.

36. Todos os empregados devem portar calçados adequados ao trabalho, sem pregos ou ranhuras.

36.1. Os trabalhadores envolvidos na manipulação de explosivos devem portar calçados com solados condutivos e antiderrapantes.

Do acesso aos estabelecimentos

37. Os estabelecimentos devem manter serviço permanente de vigilância e portaria, com trabalhador(es) fixo(s), dotado(s) de conhecimento sobre os riscos existentes nos locais de trabalho e treinado(s) na prevenção de acidentes com explosivos, especialmente no que concerne ao Plano de Emergência e Combate a Incêndio, cabendo-lhe(s) barrar a entrada de pessoas, veículos e materiais que não atendam às exigências de segurança ditas pelas normas internas da empresa.

38. As empresas devem adotar, divulgar no portão de entrada do estabelecimento e exigir o cumprimento de regras de segurança sobre a circulação de veículos automotores ou de tração animal utilizados no transporte de explosivos no perímetro da fábrica, definindo previamente o seu itinerário e exercendo sério controle para que o cano de descarga de veículos não seja posicionado na direção do pavilhão e esteja dotado de dispositivo antichamas.

38.1. O carregamento e descarregamento de veículos devem ser efetuados com os motores desligados e atendendo aos demais itens da NR 19 e da legislação pertinente.

Da destruição de resíduos

39. As empresas devem implantar sistema de coleta seletiva do lixo em todos os pavilhões de trabalho e adotar procedimentos seguros de descarte de materiais e produtos impróprios para utilização, conforme as especificações contidas na legislação pertinente.

40. Os resíduos de matérias primas perigosas e/ou produtos explosivos, coletados de forma seletiva, devem ser adequadamente armazenados, em recipientes apropriados e locais seguros, distantes dos pavilhões de trabalho, até serem encaminhados para destruição, tomando-se precauções quanto aos efeitos de lançamento e projeções de materiais.

41. A destruição de produtos perigosos seguirá as normas dispostas pelo Exército Brasileiro, com procedimentos implantados sob coordenação do Responsável Técnico.

41.1. Todos os trabalhadores envolvidos nas atividades de coleta e destruição de resíduos devem receber treinamento específico para a realização de tais atividades.

Da higiene e conforto no trabalho

42. As empresas devem manter instalações sanitárias para uso de seus empregados, separadas por sexo, adequadamente conservadas e permanentemente limpas, em quantidade suficiente ao número de trabalhadores, de acordo com a NR 24 da Portaria 3214/1978, localizadas estrategicamente de forma a atender todo o perímetro da fábrica, à distância nunca superior a 120 m. de todos os postos de trabalho.

43. Os estabelecimentos devem ser dotados de vestiários com chuveiros e armários individuais, em quantidade suficiente ao número de trabalhadores, de acordo com a NR 24 da Portaria 3214/78, localizados estrategicamente de forma a permitir que todos os trabalhadores ingressem na área perigosa portando somente os uniformes e calçados adequados e de modo a propiciar a higienização de todos antes do acesso ao local de refeições.

43.1. As empresas manterão, em cada estabelecimento, vestiários específicos e separados para os trabalhadores que manuseiam alumínio em pó e pólvora negra, localizados estrategicamente a distância nunca superior a 50 m. dos respectivos pavilhões de trabalho.

44. Deve ser fornecida água potável a todos os trabalhadores, em recipientes térmicos ou bebedouros não-metálicos, instalados em todos os locais de trabalho, do lado de fora dos pavilhões onde se manuseie explosivos, protegidos da luz solar, sendo proibido o uso de copos metálicos e coletivos.

45. As empresas assegurarão condições suficientes de conforto para as refeições dos trabalhadores, em local adequado e fora da área de produção, provido de iluminação apropriada, piso lavável, dispositivo para aquecer as refeições e fornecimento de água potável.

45.1. É proibida a realização de refeições nos pavilhões de trabalho.

46. O transporte de trabalhadores deve ser realizado em veículo em boas condições de conforto e manutenção e devidamente licenciado pelas autoridades competentes, com assentos individuais e local separado para guarda de equipamentos e materiais de trabalho.

Da formação de trabalhadores

47. As empresas devem promover o capacitação e treinamento permanente dos seus trabalhadores, conforme programa e cronograma específico, ministrando-lhes todas as informações sobre:

- a) os riscos decorrentes das suas atividades produtivas e as medidas de prevenção;
- b) o PPRA, especialmente no que diz respeito à prevenção de acidentes com explosivos;
- c) o Plano de Emergência e Combate a Incêndio;
- d) as Normas de Procedimentos Operacionais;
- e) a correta utilização e manutenção dos equipamentos de proteção individual, bem como as suas limitações.

47.1. Os treinamentos devem ser ministrados, obrigatoriamente, nos atos de admissão, sempre que houver troca de função, mudança nos procedimentos, equipamentos, processos ou nos materiais de trabalho e, ainda, no mínimo a cada ano a todos os trabalhadores, sendo obrigatório o registro de seu conteúdo, carga horária e frequências.

Dos acidentes de trabalho

48. Todos os acidentes e incidentes envolvendo materiais explosivos ocorridos na empresa devem ser comunicados em até 48 h. aos sindicatos das categorias profissional e econômica, à Delegacia Regional do Trabalho no Estado ao qual pertence o estabelecimento e ao Exército Brasileiro.

49. Todos os acidentes e incidentes devem ser objeto de registro escrito e análise por comissão constituída, no mínimo, pelo Responsável Técnico, pela CIPA ou representante(s) dos empregados e pelos profissionais de segurança e saúde da empresa, com discriminação:

- a) da descrição pormenorizada do acidente ou incidente e suas conseqüências;
- b) dos fatores causais diretos e indiretos;
- c) das medidas a serem tomadas para a prevenção de eventos similares;

a) do cronograma para implantação dessas medidas.

Nota: Erro de sequência do original

Do controle de qualidade

50. As empresas devem dispor de laboratório químico supervisionado por um Responsável Técnico e equipado com os elementos necessários para controle de qualidade dos produtos fabricados e dos materiais utilizados.

50.1. O laboratório poderá ser utilizado em sistema de parceria com o sindicato patronal representativo da classe, ou por meio de sistema de terceirização ou parceria com os laboratórios já existentes na região, desde que possua sistema de controle de qualidade comprovado.

51. Os ensaios e testes deverão determinar as características dos materiais e os aspectos relacionados à segurança de sua manipulação em todas as fases de processamento.

51.1. Todos os resultados e informações obtidos nos ensaios e testes deverão ser registrados e arquivados pelas empresas por um período mínimo de 02 (dois) anos e mantidos à disposição da fiscalização.

52. É expressamente proibida a realização de testes de materiais ou produtos nos pavilhões de trabalho ou na ausência de supervisão direta de Responsável Técnico.

II. DA COMERCIALIZAÇÃO

53. Para efeitos desta norma, considera-se:

a) posto de Comercialização, o local destinado à venda de fogos de artifício, sendo expressamente proibida a venda desses artigos de forma ambulante;

b) posto de Comercialização tipo 1, o posto de comercialização destinado à venda de fogos de artifício para uso exclusivo recreacional, proibindo-se a manutenção e venda nesse local de quaisquer artefatos pirotécnicos de uso profissional, conforme definido na legislação estabelecida pelo Exército Brasileiro;

c) posto de Comercialização do tipo 2, o posto de comercialização exclusivamente destinado à venda de fogos de artifício, não sendo permitida outra atividade no mesmo local.

54. A quantidade máxima de fogos de artifício permitida para um Posto de Comercialização do tipo 1 é de 15 kg de pólvora, calculados a partir da soma das quantidades de misturas pirotécnicas existentes em cada unidade isoladamente.

55. A quantidade máxima de fogos de artifício permitida para um Posto de Comercialização do tipo 2 será de 100 kg de pólvora, calculados a partir da soma das quantidades de misturas pirotécnicas existentes em cada unidade isoladamente.

56. Todo Posto de Comercialização deverá possuir sistema de proteção contra descargas atmosféricas, assim como sistema de proteção contra incêndios, devendo existir no local no mínimo duas unidades de extintores portáteis do tipo pó químico seco, que devem ser mantidos em perfeito estado de funcionamento e permanentemente desobstruídos, em local sinalizado e de fácil acesso.

57. A instalação elétrica dos Postos de Comercialização deverá ser do tipo classificada para atmosfera explosiva nas áreas de estoque e atendimento ao público.

58. Os Postos de Comercialização do tipo 1 deverão distar no mínimo 100 metros de centros comerciais, escolas, parques e outros locais de concentração de público, hospitais, creches e asilos, postos de combustíveis e depósitos de inflamáveis.

59. Os Postos de Comercialização do tipo 2 deverão estar localizados em zona rural com os seguintes afastamentos mínimos:

a) 170 metros de qualquer edificação residencial ou comercial, vias públicas, área de proteção ambiental, torres de condução elétrica e locais de concentração de público;

b) 100 metros de ferrovias;

c) 50 metros de rodovias.

60. Os Postos de Comercialização devem ser dotados de compartimentos diferentes, delimitando-se a área de mostruário e atendimento ao público e a área de armazenamento.

60.1. É proibida a manutenção de fogos de artifício na área de mostruário e atendimento ao público.

60.2. Os fogos devem ser armazenados em suas embalagens originais, que devem especificar o peso líquido da mistura pirotécnica.

60.3. As janelas das áreas de armazenamento devem ter vidros do tipo temperado, laminado ou aramado.

60.4. Os locais de armazenamento devem ser dotados de placa de advertência quanto à presença de explosivos no local.

60.5. É proibido o armazenamento de fogos de artifício em locais subterrâneos.

61. Os Postos de Comercialização devem ser dotados de paredes à prova de fogo e ventilação adequada.

62. Todos os ambientes dos Postos de Comercialização, inclusive a área de atendimento ao público devem ser dotados de sinalização de advertência quanto à proibição de fumar, provocar qualquer tipo de chama ou centelha ou portar fonte de calor.

III. DISPOSIÇÕES FINAIS

63. Todos os materiais utilizados ou armazenados no estabelecimento devem ser adequadamente identificados.

63.1. Todos os produtos explosivos ou inflamáveis devem conter rótulo de advertência facilmente legível, em que sejam ressaltados os riscos existentes.

64. Nas etapas anteriores à obtenção da mistura explosiva, é expressamente proibida a armazenagem ou processamento conjunto, em um mesmo local ou equipamento, de substâncias oxidantes e combustíveis.

65. Todos os fogos de artifício devem ser isentos na formulação de seus constituintes de:

- a) ácido gálico, sais de ácido gálico ou sais derivados de hidróxido de gálio;
- b) arsênico e seus compostos;
- c) boro;
- d) chumbo e seus compostos;
- e) cloratos, exceto em misturas iniciadoras, fumígenas ou de retardo;
- f) enxofre, com acidez superior a 0,010% em termos de H₂SO₄;
- g) picratos e ácido pícrico;
- h) sais de mercúrio;
- i) tiocianatos;
- j) zircônio, com tamanho de partícula menor que 40 x 10⁻³ mm.

66. É vedada a contratação de serviços externos que envolvam o manuseio de materiais ou misturas de explosivos, exceto de empresa que atenda o disposto nesta norma.

67. As empresas não utilizarão mão-de-obra de menores de 18 (dezoito) anos para a fabricação de fogos de artifício e nem para o transporte, processamento, armazenamento, manuseio ou carregamento de suas matérias-primas.

68. As empresas não permitirão a entrada de menores de 18 (dezoito) anos nos estabelecimentos de fabricação de fogos de artifício, exceto no setor de cartonagem em que não haja contato com explosivos ou inflamáveis e nos setores administrativos, desde que localizados fora da área de risco.

69. As empresas de pequeno porte, definidas de acordo com o estabelecido pela Portaria 01/2003 do DeLog/Comando do Exército, poderão associar-se para o cumprimento do disposto nesta norma, em especial no que diz respeito à gestão da segurança e saúde no trabalho.



NR-17 - TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING CONSULTA PÚBLICA

A Portaria nº 153, de 14/03/06, DOU de 17/03/06, da Secretaria de Inspeção do Trabalho, divulgou para consulta pública o texto técnico básico do Anexo II da NR-17 (Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing). Na íntegra:

A Secretária de Inspeção do Trabalho e o Diretor do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho, no uso de suas atribuições legais, resolvem:

Art. 1º - Divulgar para consulta pública o texto técnico básico do Anexo II da NR-17 (trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), anexo a esta Portaria.

Art. 2º - Fixar o prazo de 60 (sessenta) dias, após a publicação deste ato, para o recebimento de sugestões ao texto, que deverão ser encaminhadas para:

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho
Coordenação-Geral de Normatização e Programas
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, 1º andar, Ala "B" - CEP 70059-900 - Brasília / DF
E-mail: conor. sit@ mte. gov. br

Art. 3º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

RUTH BEATRIZ VASCONCELOS VILELA / Secretária de Inspeção do Trabalho
RINALDO MARINHO COSTA LIMA / Diretor do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho

ANEXO

ANEXO II - DA NORMA REGULAMENTADORA 17 TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/“ TELEMARKETING”

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, com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. O termo inclui partes de empresas dedicadas a essa atividade em centrais internas de atendimento, além de empresas especificamente voltadas para essa atividade.

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 escuta e fala telefônica e sistemas informáticos 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 suas alíneas da 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) as dimensões antropométricas devem ser tomadas considerando, no mínimo, 90% (noventa por cento) da população brasileira;

b) as bancadas devem ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, pelo menos, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de atendimento;

c) as mesas devem ser reguláveis em altura, no mínimo, de 64 (sessenta e quatro) a 98 (noventa e oito) centímetros, medidos de sua face inferior, para colocação do terminal de vídeo, documentos e equipamentos de telefonia;

d) o teclado deve estar apoiado em suporte móvel e independente que seja regulável, no mínimo, entre as alturas de 64 (sessenta e quatro) e 98 (noventa e oito) centímetros e que possibilite o apoio dos antebraços;

e) fácil disposição, acesso e organização dos diferentes equipamentos e documentação utilizados para executar o trabalho;

f) 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;

- g) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes;
- h) o espaço sob a mesa de trabalho deve ter profundidade mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés;
- i) o apoio para os pés deve se adaptar ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas de ambos os pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;
- j) os assentos devem ser dotados de:
 - 1) apoio em 5 (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) a base do assento deve ser estofada com material de densidade mínima de 50 kg/cm³ ;
 - 4) altura da superfície superior do assento ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 47 (quarenta e sete) centímetros;
 - 5) profundidade útil do assento de 38 (trinta e oito) a 44 (quarenta e quatro) cm;
 - 6) borda frontal arredondada;
 - 7) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
 - 8) encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

2.2. A reposição e a manutenção do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho deve ser garantida, incluindo a participação de representantes dos trabalhadores no processo de decisão de compra dos mesmos.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos conjuntos microfone/fone de ouvido (“head-sets”) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho. Estes equipamentos devem:

- a) ser devidamente higienizados e mantidos em condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação dos controles em base móvel colocada em área de fácil alcance;
- d) o nível de intensidade sonora deve permitir boa inteligibilidade;
- e) o sinal sonoro deve ser isento de ruídos e interferências na comunicação, e providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade;

3.2. Deve ser implementado programa de manutenção dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de “headsets”, devidamente registrado, envolvendo pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes e a participação de trabalhadores usuários desses equipamentos.

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. Os empregadores devem desenvolver e fomentar pesquisas que lhes permitam implementar e utilizar os métodos e dispositivos tecnológicos mais atualizados, confortáveis, adequados e seguros para o desempenho das tarefas tendo em vista o Inciso XXVII do Artigo 7º da Constituição Federal.

3.4.1. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia das repercussões sobre as formas e carga de trabalho dos empregados, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação, incluindo reformulação de métodos de avaliação de desempenho e organização do trabalho.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se, no mínimo, medidas referentes ao 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.

4.1.1. O valor do Nível de Interferência com as Comunicações - NIC deverá ser mantido em cada posto de trabalho de teleatendimento em valores não superiores a 55 (cinquenta e cinco).

4.1.1.1. O valor do "Nível de Interferência com as Comunicações - NIC" deve ser obtido a partir da seguinte fórmula: (inserir Portaria154_ Imagem1. eps) onde NPS500, NPS1.000 e NPS2.000 são os valores absolutos dos níveis de pressão sonora medidos junto ao trabalhador, na região auditiva, nas frequências sonoras de 500, 1.000 e 2.000 Hertz, respectivamente.

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) índice de temperatura efetiva entre 20 e 23° C;
- b) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- c) 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, incluindo controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

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 n.º 3.523/GM, de 28 de agosto de 1998;

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, a exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;

c) devem ser adotadas medidas eficazes de engenharia para controle de vibrações e de ruídos de baixa frequência em todo o ambiente de trabalho;

d) o disposto no item 9.3.5.1 da NR-09 (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), com redação dada pela Portaria nº 25, de 29 de dezembro de 1994.

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.

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.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas com antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT.

5.1.2.1. Os empregadores devem desenvolver formas de consulta aos trabalhadores e seus representantes visando elaborar escalas de trabalho que acomodem necessidades especiais de vida familiar de trabalhadores com dependentes sob seu cuidado, especialmente nutrízes, 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 legal ou convencionado 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 (Artigos 376 e 61 da CLT).

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso de 15 (quinze) minutos no mínimo, antes do início do período extraordinário do trabalho (Artigo 384 da CLT).

5.1.3.2. Em qualquer trabalho contínuo, cuja duração exceda de 6 (seis) horas, é obrigatória a concessão de um intervalo para repouso ou alimentação, o qual será, no mínimo, de 1 (uma) hora e que não será computado na duração do trabalho (Artigo 71 da CLT).

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção, no sentido da confiabilidade e qualidade do serviço prestado, considerando-se os dias e horários de maior atendimento e a duração máxima de 6 (seis) horas contínuas de trabalho por dia e 36 (trinta e seis) horas semanais, conforme disposto no Artigo 227 da CLT.

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. Para prevenir sobrecarga, psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores as empresas devem permitir a fruição de pausas de, no mínimo, 10 (dez) minutos a cada 90 (noventa) minutos trabalhados, incluídas na jornada normal de trabalho, atendendo ao disposto na alínea “b” do item 17.6.3 da NR17;

5.3.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso ou alimentação previsto no § 1º do Artigo 71 da CLT.

5.3.2. É permitido aglutinar uma das pausas do atendimento ao intervalo obrigatório para refeição e repouso, de modo a favorecer maior descanso e melhores condições de alimentação.

5.3.3. A última pausa não deve ser realizada nos últimos 60 (sessenta) minutos da jornada.

5.3.4. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após atendimento onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que o atendimento 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.

5.4. 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 de trabalho.

5.5. 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.

5.5.1. O tempo utilizado para essas práticas não poderá ser contabilizado como pausa para descanso previstas no item 5.3 deste Anexo.

5.6. 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.

5.7. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com sua conveniência e sua necessidade.

5.8. São vedados procedimentos individuais ou coletivos de controle e aceleração do atendimento, 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.

5.9. Para fins de elaboração de programas preventivos, são considerados fatores de risco à saúde dos trabalhadores, entre outros, os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) metas inflexíveis e incompatíveis com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoração contínua e excessiva de desempenho;
- c) escuta para fins de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) incentivos monetários para aumento de produtividade;
- e) pressões aumentadas de tempo no atendimento em horários de maior demanda ou para cumprimento de metas estritas;
- f) pausas infreqüentes ou insuficientes de recuperação;
- g) alternância freqüente e imprevisível de postos de trabalho, funções, programas de informática, produtos a divulgar e de campanhas de clientes;
- h) períodos insuficientes para adaptação ao trabalho.

5.10. Os critérios de desempenho para a avaliação dos operadores para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie devem levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores, constar de documento escrito e observar:

- a) as características psicofisiológicas dos trabalhadores;
- b) a natureza e a complexidade da atividade;
- c) os dados referentes ao coletivos dos trabalhadores;
- d) a valorização da capacidade de resolução dos problemas e a qualidade de atendimento aos clientes, e não apenas a velocidade do atendimento e a capacidade de seguir procedimentos;
- e) o “script” ou roteiro de atendimento deve ser considerado somente como orientação, não podendo sua observância estrita ser considerada como critério de avaliação de desempenho;
- f) os períodos de tempos de atrasos ou interrupção de atendimento por quaisquer motivos não dependentes do operador, ocorridos durante a jornada, devem ser descontados nos cálculos de taxas de avaliação dos operadores;
- g) as exigências e controles de tempo, o conteúdo das chamadas, o volume de trabalho por setor, os comportamentos recomendados e os resultados esperados individual e coletivamente.

5.11. A utilização de procedimentos de monitoria por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador e do cliente, limitando-se às finalidades legais, de capacitação para o trabalho, de apoio e orientação aos operadores.

5.12. É vedada a utilização de métodos que causem pressão de trabalho, assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo 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 promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores;
- d) avaliações dos trabalhadores de curto prazo, tais como monitoramento eletrônico da atividade instantâneo, minuto a minuto, horário e diário.

5.13. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, designando-se metas flexíveis e tempos de atendimento compatíveis com a qualidade exigida de atendimento, 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.

5.14. Os sistemas informáticos devem ser elaborados, implantados e contínua e suficientemente atualizados de maneira a evitar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto-prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informático, número elevado de senhas a memorizar e necessidade de utilização de tempo das chamadas para esclarecimentos adicionais aos clientes sobre aspectos de funcionamento do sistema de atendimento.

5.15. As empresas devem desenvolver campanhas públicas de orientação à clientela, que procurem facilitar o transcorrer das chamadas e evitar reações negativas dos clientes, além de incluir informações gravadas claras e precisas, prévias ao atendimento pessoal, de modo a facilitar a interlocução e reduzir os pontos de dificuldade de comunicação com o trabalhador.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os operadores devem receber capacitação permanente 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 ter como público alvo todo o pessoal de operação, de gestão e de recursos humanos, incluindo também, obrigatoriamente, trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve atender, 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 as doenças mais encontradas entre operadores de teleatendimento/“telemarketing”, principalmente as que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental e as funções vocais e auditivas 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 6 (seis) horas na admissão e a cada 6 (seis) meses;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.1.3. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior, quando:

- a) forem introduzidos novos fatores de risco, métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos;
- b) houver mudanças nas formas de operação empresarial ou nos ambientes e equipamentos de trabalho.

6.2. 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 responsáveis pela organização do trabalho na empresa;
- 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;
- f) representantes dos trabalhadores e outras entidades definidas 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 refeições que atendam à NR-24 da Portaria 3.214/78 e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences.

7.2. Proporcionar a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo ao subitem 24.7.1 da NR-24, Portaria 3.214/78.

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 e instalações sanitárias.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, para atender à NR-7 da Portaria 3214/78, deve necessariamente reconhecer e registrar devidamente em seu planejamento e nos Atestados de Saúde Ocupacional, em todos os exames ocupacionais realizados, os fatores de risco para transtornos mentais, LER/DORT, disfonia ocupacional, distúrbios auditivos e outros agravos à saúde relacionados a serviços de teleatendimento/"telemarketing", utilizando, além dos serviços de Médicos do Trabalho, outros profissionais de áreas afins (fonoaudiólogos, psicólogos, fisioterapeutas, entre outros), orientando o empregador quanto à necessidade da adoção de medidas de controle no ambiente de trabalho.

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 e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido da prevenção das alterações vocais relacionadas ao trabalho, disfonias ocupacionais, o empregador deve implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos ("scripts") que favoreçam micro-pausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) condições térmicas e de umidade do ar que não potencializem irritações e desidratação do sistema vocal;
- d) estímulo à ingestão freqüente de água pelos atendentes, por intermédio de campanhas, cartazes e lembretes periódicos nos sistemas informáticos;
- e) atribuição de tarefas que não exijam uso constante da fala para trabalhadores em recuperação de distúrbios laringo-respiratórios e portadores de evidências de quadros disfônicos, identificados pelo próprio trabalhador e/ou pelos profissionais de saúde ocupacional;
- f) submissão dos trabalhadores a avaliação da qualidade vocal por profissional habilitado;

8.2.2. Outros agravos à saúde dos trabalhadores não exclusivamente ligados à atividade de teleatendimento/"telemarketing", tais como obesidade, distúrbios gastro-intestinais, infecções urinárias, doenças infecto-contagiosas diversas, entre outras, devem ser alvo de vigilância e medidas preventivas e de controle, a critério da coordenação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, PCMSO.

8.3. Os casos de suspeita de agravos à saúde relacionados ao trabalho devem ser encaminhados aos Centros de Referência de Saúde do Trabalhador ou, na sua ausência, à rede básica do SUS.

8.4. 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 do Trabalho, na forma do Artigo 199 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.5. O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA deverá demonstrar:

- a) o reconhecimento dos riscos ambientais e organizacionais, compreendendo sua identificação, fontes geradoras, trajetórias dos agentes, tipos e formas de exposição, determinação do número de trabalhadores expostos, formas de comprometimento da saúde decorrentes do trabalho segundo a literatura técnica;
- b) as medidas de controle e de correção dos riscos ambientais, descrevendo aquelas já implementadas, os resultados obtidos e as medidas a serem adotadas.

8.6. 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 frequentes;
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 físicas, colhidas pelo Médico do Trabalho nos prontuários médicos, relativas às regiões do pescoço, membros superiores, e região dorsal ou lombosacra;

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.

8.6.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser 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) validação das intervenções efetuadas junto a trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.7. Os sistemas, programas e procedimentos de gerenciamento de riscos relacionados ao trabalho, incluindo aqueles com intuito de certificações de qualidade empresarial, devem associar as ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais PPRA aqueles previstos na NR-17 (Ergonomia) quanto à adaptação das condições de trabalho às características psico-fisiológicas dos trabalhadores, desenvolvendo e implementando:

- a) políticas patronais claras em segurança e saúde no trabalho visando à melhoria contínua dos ambientes e formas de trabalho;
- b) avaliação da exposição dos trabalhadores aos fatores de risco e outros agravos à saúde relacionados a serviços de teleatendimento/" telemarketing";
- c) medidas práticas de proteção à saúde dos trabalhadores;
- d) registro de doenças profissionais e acidentes do trabalho, com análise detalhada dos fatores geradores desses agravos;
- e) fornecimento de informações e formação adequadas a todos os trabalhadores;
- f) procedimentos de consulta aos trabalhadores e suas representações intra e extra-empresa;
- g) auditorias da organização e dos sistemas de segurança e saúde no trabalho para verificação do alcance dos resultados desejados pela política adotada.

9. SEGURANÇA PESSOAL DOS TRABALHADORES

9.1. As jornadas de trabalho devem ser compatibilizadas com os horários do transporte coletivo, de tal forma que trabalhadores não permaneçam em locais sujeitos à violência urbana e não tenham que desembarcar ou esperar transporte nas paradas usuais em vias públicas, devendo fazê-lo em locais seguros, iluminados, providos de meios de comunicação em caso de emergência e, onde necessário, protegidos por vigilantes ou sistemas eficazes de segurança pessoal e patrimonial.

9.2. As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça nome e sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

10. PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIENCIA

10.1. Para os portadores de deficiências e aqueles 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 cada posto de trabalho para que se permita facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

10.2. As condições de trabalho, incluindo 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 portadores de deficiências.



DARF E DARF-SIMPLES LEITURA DE CÓDIGO DE BARRAS

A Instrução Normativa nº 631, de 16/03/06, DOU de 20/03/06, da Secretaria da Receita Federal, alterou a Instrução Normativa SRF nº 96, de 27 de novembro de 2001, que dispõe sobre o pagamento de receitas federais por meio de Documento de Arrecadação de Receitas Federais (Darf) e de Documento de Arrecadação do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte (Darf-Simples), impressos com código de barras. Na íntegra:

O Secretário da Receita Federal, no uso da atribuição que lhe confere o inciso III do art. 230 do Regimento Interno da Secretaria da Receita Federal, aprovado pela Portaria MF nº 30, de 25 de fevereiro de 2005, resolve:

Art. 1º - O art. 2º da Instrução Normativa SRF nº 96, de 27 de novembro de 2001, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º - A instituição financeira integrante da Rede Arrecadadora de Receitas Federais (Rarf) fica autorizada a receber Darf e Darf-Simples, por meio de leitura de código de barras, desde que atendidas as seguintes exigências:

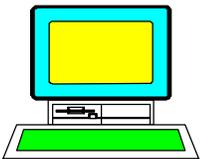
I - apresentar carta de adesão à Coordenação-Geral de Administração Tributária (Corat), declarando que se encontra em condições de receber Darf e Darf-Simples, com código de barras;

II - prestar contas dessas arrecadações e promover crítica no código de barras, inclusive em seu campo livre, conforme orientações aprovadas pela Corat e pela Coordenação-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação (Cotec);

III - apresentar comprovante de pagamento na forma do modelo aprovado pela Corat e pela Cotec.”

Art. 2º - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 3 de julho de 2006.

JORGE ANTONIO DEHER RACHID



Matenha-se atualizado em todas as rotinas de DP e RH. Faça já a sua assinatura semestral. Visite o nosso site. Fácil e rápido!

www.sato.adm.br

Todos os direitos reservados

Todo o conteúdo deste arquivo é de propriedade de V. T. Sato (Sato Consultoria). É destinado somente para uso pessoal e não-comercial. É proibido modificar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, sem autorização por escrito do autor. Permite-se a reprodução, divulgação e distribuição, mantendo-se o texto original, desde que seja citado a fonte, mencionando o seguinte termo: "fonte: www.sato.adm.br"