

NR 17 – ERGONOMÍA

Publicación

Ordenanza GM n° 3214 del 8 de junio de 1978

D.O.U

06/07/78

Actualizaciones/Alteraciones

Ordenanza MTPS n. ° 3751 del 23 de noviembre de 1990

D.O.U

26/11/90

Ordenanza SIT n. ° 08 del 30 de marzo de 2007

02/04/07

Ordenanza SIT n. ° 09 del 30 de marzo de 2007

02/04/07

Ordenanza SIT n. ° 13 del 21 de junio de 2017

26/09/07

(Redacción por la Ordenanza MTPS n° 3.721 del 23 de noviembre de 1990)

17.1 Esta Norma Reguladora tiene como objetivo establecer parámetros que permitan la adaptación de las condiciones de trabajo a las características psicofisiológicas de los trabajadores, con el fin de proporcionar un máximo de comodidad, seguridad y desempeño eficiente.

17.1.1 Las condiciones de trabajo incluyen aspectos relacionados con el levantamiento e transporte y descarga de materiales, el mobiliario, los equipos y las condiciones ambientales del lugar de trabajo y la propia organización del trabajo.

17.1.2 Para evaluar la adaptación de las condiciones de trabajo a las características psicofisiológicas de los trabajadores, el empleador deberá realizar el análisis ergonómico del trabajo, y debe abordar, al menos, las condiciones de trabajo, de acuerdo con esta Norma Reguladora.

17.2 Levantamiento, transporte y descarga individual de los materiales.

17.2.1 Para fines de esta Norma Reguladora:

17.2.1.1 Transporte Manual de Cargas designa todo transporte en que el peso de la carga es soportada totalmente por un solo trabajador, incluyendo el levantamiento y deposición de la carga.

17.2.1.2 Transporte Manual regular de cargas designa toda actividad de modo continuo o que incluye, de modo discontinuo, el transporte manual de cargas.

17.2.1.3 Trabajador joven designa todo trabajador con edad inferior a dieciocho

años y más de catorce años.

17.2.2 No se debe exigir ni aceptar el transporte manual de cargas por un trabajador cuyo peso es susceptible de comprometer su salud o su seguridad.

17.2.3 Cada trabajador designado para el transporte manual regular de cargas que no sean las cargas leves, debe recibir entrenamiento o instrucciones en relación a métodos de trabajo que debe utilizar, con el fin de salvaguardar su salud y evitar accidentes.

17.2.4 Con el fin de limitar o para facilitar el transporte manual de cargas deben ser usados medios técnicos apropiados.

17.2.5 Cuando las mujeres y los jóvenes trabajadores son designados para el transporte manual de cargas, el peso máximo de estas cargas debe ser significativamente menor que la permitida para los hombres, para no comprometer su salud o su seguridad.

17.2.6 El transporte y la descarga de materiales hechos por impulsión o tracción de vagonetas sobre raíles, carretillas o cualquier otro equipo mecánico deberán ser ejecutados para que el esfuerzo físico realizado por el trabajador sea compatible con su capacidad de fuerza y no ponga en riesgo su salud o su seguridad.

17.2.7 El trabajo de levantamiento del material hecho con dispositivo mecánico de acción manual deberá ser ejecutado de manera que el esfuerzo físico realizado por el trabajador sea compatible con su capacidad de fuerza y no ponga en riesgo su salud o su seguridad.

17.3 Muebles de los puestos de trabajo.

17.3.1 Siempre que el trabajo pueda ser ejecutado en una posición sentada, el puesto de trabajo debe ser planeado o adoptado para esta posición.

17.3.2 Para el trabajo manual sentado o el trabajo que debe ser hecho de pie, las mesas, escritorios y paneles deben proporcionar condiciones de una buena postura, visualización y operación para el trabajador y deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) tener altura e características de la superficie de trabajo compatibles con el tipo de actividad, con la distancia requerida de los ojos para el campo de trabajo y con la altura del asiento;
- b) tener área de trabajo de fácil alcance y visualización por parte del trabajador;
- c) tener características dimensionales que posibiliten posicionamiento y movimiento adecuado de los segmentos corporales.

17.3.2.1 Para trabajo que también requiere el uso de los pies, además de los requisitos establecidos en la subsección 17.3.2, los pedales y otros comandos para accionamiento por los pies deben tener posicionamiento y dimensiones que posibiliten fácil alcance, así como ángulos adecuados entre las diversas partes del cuerpo del trabajador en función de las características y peculiaridades del trabajo que va a ser ejecutado.

17.3.3 Los asientos utilizados en los puestos de trabajo deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos de confort:

- a) altura ajustable a la estatura del trabajador y la naturaleza de la función ejercida;
- b) características de poca o ninguna conformación en la base del asiento;
- c) borde frontal redondeada;
- d) respaldo de forma levemente adaptada al cuerpo para protección de la región lumbar;

17.3.4 Para actividades donde los trabajos deben ser realizados sentados, a partir del análisis ergonómico del trabajo, puede ser necesario soporte para los pies que se ajuste a la longitud de la pierna del trabajador.

17.3.5 Para actividades donde los trabajos deben ser realizados de pie, deben ser puestos asientos para el descanso en lugares donde puedan ser utilizados por todos los trabajadores durante los descansos.

17.4 Equipos de los puestos de trabajo.

17.4.1 Todos los equipos que componen un puesto de trabajo deben ser adecuados a las características psicofisiológicas de los trabajadores y a la naturaleza del trabajo que va a ser ejecutado.

17.4.2 En las actividades relacionadas con la lectura de documentos para digitación, mecanografía o dactilografía, debe:

- a) ser proporcionado soporte adecuado para documentos que puedan ser ajustables proporcionando una buena postura, la visualización y la operación, evitando el movimiento frecuente del cuello y la fatiga visual.
- b) ser utilizado documento fácil de leer siempre que sea posible, quedando prohibido el uso de papel brillante o cualquier otro tipo que cause ofuscamiento.

17.4.3 Los equipos utilizados en el procesamiento electrónico de datos con terminales de vídeo deben tener en cuenta lo siguiente:

- a) condiciones de movilidad suficiente para permitir el ajustamiento de la pantalla

del equipo a la iluminación del ambiente, protegiendo contra reflejos, proporcionar correctos ángulos de visibilidad al trabajador.

b) el teclado debe ser independiente y ser móvil, permitiendo al trabajador el ajustamiento de acuerdo con las tareas a realizar;

c) la pantalla, el teclado y el soporte para documentos deben colocarse de modo que las distancias ojo-pantalla, ojo-documento y ojo-teclado sean aproximadamente iguales;

d) ser posicionados sobre las superficies de trabajo con altura ajustable.

17.4.3.1 Cuando los equipos de procesamiento electrónicos de datos con terminales de vídeo se utilizan eventualmente podrán ser dispensadas las exigencias de la subsección 17.4.3, de acuerdo con la naturaleza de las tareas realizadas y teniendo en cuenta el análisis ergonómico del trabajo.

15.5 Condiciones ambientales de trabajo.

17.5.1 Las condiciones ambientales de trabajo deben adaptarse a las características psicofisiológicas de los trabajadores y la naturaleza del trabajo que va a ser realizado.

17.5.2 En los lugares de trabajo donde se realizan actividades que requieren sollicitación intelectual y atención constante, tales como: salas de control, laboratorios, oficinas, salas de desarrollo o análisis de proyectos, entre otros, se recomiendan las siguientes condiciones de confort:

a) niveles de ruido de acuerdo con la NRB 10152, norma brasileña registrada en el INMETRO;

b) índice de temperatura real entre 20°C (veinte) y 23°C (veintitrés grados centígrados);

c) velocidad del aire no superior a 0,75 m/s;

d) humedad relativa del aire no inferior a 40 (cuarenta) por ciento.

17.5.2.1 Para las actividades que tienen las características definidas en la subsección 15.5.2, pero no presentan equivalencia o correlación con los enumerados en la NBR 10152, el nivel de ruido aceptable para el efecto comodidad será de hasta 65 dB (A) y la curva de evaluación de ruido (NC) de valor no superior a 60dB.

17.5.2.2 Los parámetros establecidos en subsección 17.5.2 deben ser medidos en los puestos de trabajo, siendo los niveles de ruido determinados cerca de zona auditiva y otras variables en la altura del tórax del trabajador.

17.5.3 En todos los lugares de trabajo debe existir iluminación adecuada, natural o artificial, general o complementaria, apropiada a la naturaleza de la actividad.

17.5.3.1 La iluminación general debe ser distribuida de manera uniforme y difusa.

17.5.3.2. La iluminación general o complementaria debe ser proyectada e instalada para evitar el ofuscamiento, reflejos incómodos, sombras y contrastes excesivos.

17.5.3.3 Los niveles mínimos de iluminancia que se deben observar en los lugares de trabajo son los valores de iluminancia establecidos en la NBR 5413, norma brasileña registrada en el INMETRO.

17.5.3.4 La medición de los niveles de iluminancia establecidos en la subsección 17.5.3.3 se debe hacer en el campo de trabajo donde se lleva a cabo la tarea visual, usando un medidor de luz con fotocélula corregido para la sensibilidad del ojo humano y debido al ángulo de incidencia.

17.5.3.5 Cuando no se puede definir el campo de trabajo previsto en la subsección 17.5.3.4, este será un plano horizontal a 0,75 m (setenta y cinco centímetros) del suelo.

17.6 Organización del trabajo.

17.6.1 La organización del trabajo debe adaptarse a las características psicofisiológicas de los trabajadores y la naturaleza del trabajo que va a ser ejecutado.

17.6.2 A efectos de esta NR, la organización del trabajo debe tener en cuenta, al menos:

- a) las normas de producción;
- b) el modo operativo;
- c) la exigencia de tiempo;
- d) la determinación del contenido de tiempo;
- e) el ritmo de trabajo;
- f) el contenido de las tareas.

17.6.3 En actividades que requieren sobrecarga muscular estática o dinámica del cuello, hombros, dorso y miembros superiores e inferiores, y a partir del análisis ergonómico del trabajo, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- a) cualquier sistema de evaluación de desempeño para fines de remuneración y ventajas de cualquier tipo debe tener en cuenta las repercusiones sobre la salud de los trabajadores;
- b) deben incluirse pausas para descanso;

c) en el regreso para el trabajo, después de cualquier tipo de alejamiento igual o superior a 15 (quince) días, la exigencia de la producción deberá permitir un retorno gradual a los niveles de producción en vigor en la época anterior al alejamiento.

17.6.4 En las actividades de procesamiento electrónico de datos, salvo lo dispuesto en los convenios y acuerdos colectivos de trabajo, debe tener en cuenta lo siguiente:

a) el empleador no debe promover cualquier sistema de evaluación de los trabajadores involucrados en las actividades de digitación, basado en el número individual de toques sobre el teclado, incluyendo automatizado, a efectos de remuneración y ventajas de cualquier tipo;

b) el número máximo de toques reales requeridos por el empleador no debe ser superior a 8.000 por hora de trabajo, teniendo en cuenta el toque real, a efectos de esta NR, cada movimiento de presión sobre el teclado.

c) el tiempo efectivo de trabajo de entrada de los datos no debe exceder el límite máximo de 5 (cinco) horas, siendo que, en el período de tiempo restante de la jornada de trabajo, el trabajador podrá ejercer otras actividades de acuerdo con el artículo 468 de la Consolidación de las Leyes de Trabajo, pero no deben exigir movimientos repetitivos ni esfuerzo visual.

d) en las actividades de entrada de datos deberá existir, al menos, un descanso de 10 minutos para cada 50 minutos de trabajo, no deducidos de la jornada normal de trabajo.

e) en el regreso al trabajo, después de cualquier tipo de alejamiento igual o superior a 15 (quince) días, la exigencia de producción en relación al número de toques deberá iniciarse en niveles inferiores del máximo establecido en la letra "b" y deberá ser ampliada progresivamente.

ANEXO I

TRABAJO DE LOS OPERADORES DE CHECKOUT

(Aprobado por la Ordenanza SIT nº 08 del 30 de marzo de 2007)

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 Esta norma tiene como objetivo establecer parámetros y directrices mínimas para la adecuación de las condiciones de trabajo de los operadores de checkout, con el objetivo de prevenir los problemas de salud y seguridad relacionados con el trabajo.

1.2 Esta Norma se aplica a los empleadores en el campo de actividad comercial y que utilizan sistema de autoservicio y checkout, tales como supermercados, hipermercados y comercio al por mayor.

2. El puesto de trabajo

2.1 En relación al mobiliario del checkout y sus dimensiones, incluyendo las distancias y alturas en el lugar de trabajo debe:

- a) cumplir con las características antropométricas de 90% de los trabajadores, dentro del alcance de los miembros y de la visión, o sea, compatibilizando las áreas de visión con la manipulación;
- b) asegurar una postura para el trabajo en la posición sentada y de pie, y las posiciones confortables de los miembros superiores e inferiores en estas dos posiciones;
- c) respetar los ángulos límites y trayectorias naturales de los movimientos durante la ejecución de tareas, evitando la flexión y torsión del tronco;
- d) garantizar un espacio adecuado para la libre circulación del operador y la colocación de la silla, para permitir la alternancia del trabajo en la posición de pie con el trabajo en una posición sentada;
- e) mantener una silla de trabajo con asiento y respaldo para apoyo lumbar, con tapicería de la densidad apropiada, ajustable a la estatura del trabajador y a la naturaleza de la tarea;
- f) poner un apoyo para los pies, independiente de la silla.
- g) adoptar, en cada puesto de trabajo, el sistema con estera electro-mecánico para facilitar el movimiento de mercancías en los checkouts con una longitud de 2,70 metros o más;
- h) proporcionar sistema de comunicación con personal de apoyo y supervisión;
- i) mantener los muebles sin rebabas o aristas resistentes, y los elementos de fijación (clavos, remaches, tornillos) deben mantenerse a fin de no causar accidentes.

2.2 En relación al equipo y las herramientas utilizadas por los operadores de checkout para el cumplimiento de su trabajo, deberá:

- a) elegir con el fin de favorecer los movimientos y acciones propias de la función, sin mayor requerimiento de fuerza, presión, flexión, extensión o torsión de los segmentos corporales;
- b) posicionar en el lugar de trabajo dentro de los límites de alcance manual y visual del operador, permitiendo el movimiento de los miembros superiores e inferiores respetando la naturaleza de la tarea;
- c) garantizar protección contra accidentes de naturaleza mecánica o eléctrica en los checkouts, con base a lo previsto en las normas de regulación del MTE u otras normas nacionales técnicamente reconocidas;
- d) mantener en buenas condiciones de funcionamiento.

2.3 En relación con el medio físico de trabajo y con el conjunto de lugares de trabajo debe:

- a) mantener las condiciones de iluminación, ruido, confort térmico, así como la protección contra otros factores de riesgo químico y físico, de acuerdo con las disposiciones en la NR-17 y otras normas reguladoras;

- b) proteger los operadores de checkout contra corrientes de aire, viento o grandes variaciones climáticas, cuando es necesario;
- c) utilizar superficies opacas que evitan reflexiones incómodas en el campo visual del trabajador.

2.4 En la concepción del lugar de trabajo del operador de checkout se debe prever la posibilidad de hacer adecuaciones o ajustes locales, a excepción de los equipos fijos, teniendo en cuenta el confort de los operadores.

3. La manipulación de mercancías.

3.1 El empleador deberá emplear esfuerzos para que la manipulación de mercancías no implique el uso de una fuerza muscular excesiva por los operadores de checkout, a través de la adopción de uno o más de los siguientes ítems queda a criterio de la empresa:

- a) negociación del tamaño y volumen de envases de mercancías con los proveedores;
- b) el uso de equipos e instrumentos de tecnología adecuada.
- c) formas alternativas de presentación del código de barras, en su caso;
- d) la disponibilidad de personal auxiliar, cuando necesario;
- e) otras medidas que ayudan a reducir la sobrecarga del operador en la manipulación de mercancías.

3.2 El empleador debe adoptar mecanismos auxiliares siempre que, en función del gran volumen o exceso de peso de las mercancías, existir limitación para la ejecución del manual de las tareas por los operadores de checkout.

3.3 El empleador debe adoptar medidas para evitar que la actividad de ensacado de mercancías entre al ciclo de trabajo ordinario y habitual de los operadores de los operadores de checkout, tales como:

- a) mantener al menos un ensacador para cada tres checkouts;
- b) proporcionar condiciones que facilitan el ensacado por el cliente;
- c) otras medidas que son para el mismo propósito.

3.3.1 La elección entre las medidas enumeradas en el ítem 3.3 es una prerrogativa del empleador.

3.4 El pesaje de mercancías por el operador de checkout solo podrá ocurrir cuando cumplir los siguientes requisitos simultáneamente:

- a) báscula localizada y frontalmente cerca del operador;
- b) báscula nivelada con la superficie del checkout;

- c) continuidad entre las superficies del checkout y de la báscula, admitiendo hasta dos centímetros de discontinuidad en cada lado de la báscula;
- d) teclado para digitalización localizado a una distancia máxima de 45 centímetros del borde interno del checkout;
- e) número máximo de ocho dígitos para los códigos de las mercancías pesadas.

3.5 Para la atención en el checkout de personas ancianas, mujeres embarazadas, personas con discapacidad o que tienen algún tipo de incapacidad momentánea, la empresa debe proporcionar personal auxiliar siempre que el operador de la caja solicitar.

4. La organización del trabajo.

4.1 La disposición física y el número de checkouts en actividad (abiertos) y operadores deben ser compatibles con el flujo de clientes para adecuar el ritmo de trabajo a las características psicofisiológicas de cada operador, a través de la adopción de al menos uno de los siguientes ítems, cuya elección es a discreción de la empresa:

- a) personas para apoyo o sustitución cuando sea necesario;
- b) líneas únicas a través de grupos de checkouts;
- c) cajas especiales (ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con pequeñas cantidades de mercancías);
- d) pausas durante la jornada de trabajo;
- e) rotación entre los operadores de checkouts con características diferentes;
- f) otras medidas que ayudan a mantener el movimiento adecuado del servicio sin la sobrecarga del operador de checkout.

4.2 Las salidas de lugares de trabajo son garantizadas, a través de comunicación, en cualquier momento de la jornada de modo que los operadores consigan sus necesidades fisiológicas, excepto el intervalo para la comida de acuerdo con la Consolidación de las Leyes del Trabajo.

4.3 A efectos de remuneración o compensación de cualquier tipo, está prohibido promover sistema de evaluación del desempeño basado en la cantidad de mercancías o compras por parte del operador.

4.4 Es responsabilidad del operador de checkout la verificación de las mercancías presentadas prohibiéndose cualquier tarea de seguridad patrimonial.

5. Los aspectos psicosociales del trabajo.

5.1 Cada trabajador involucrado con el trabajo en checkout debe llevar un

dispositivo de identificación visible, con el nombre y / o apellido, elegido (s) por el propio trabajador.

5.2 Está prohibido obligar al trabajador a usar, de modo permanente o temporal, vestimentas o accesorios o maquillaje temático causando estreñimiento o daño a su dignidad personal.

6. Información y formación de los trabajadores.

6.1 Cada trabajador involucrado con el trabajo de operador de checkout debe recibir entrenamiento, que tiene como objetivo aumentar el conocimiento de la relación entre su trabajo y la promoción a la salud.

6.2 El entrenamiento debe contener nociones de prevención y factores de riesgo para la salud, derivados de la modalidad de trabajo de operador de checkout, teniendo en cuenta aspectos relacionados con:

- a) lugares de trabajo;
- b) manipulación de mercancías;
- c) organización del trabajo;
- d) aspectos psicosociales del trabajo;
- e) agravios a la salud más encontrados entre operadores de checkout.

6.2.1 Cada trabajador debe recibir entrenamiento con duración mínima de dos horas, hasta el trigésimo día de la fecha de su admisión, con reciclaje anual y con duración al menos de dos horas, impartida durante su jornada laboral.

6.3 Los trabajadores deben ser informados de antemano acerca de los cambios que pueden ocurrir en el proceso de trabajo.

6.4 El entrenamiento debe incluir, obligatoriamente, la disponibilidad de material didáctico con los temas mencionados en el 6.2 y párrafos.

6.5 El tipo de entrenamiento (continuo o intermitente, presencial o a distancia, conferencias, cursos o audiovisual) queda a discreción de cada empresa.

6.6 La elaboración del contenido técnico y la evaluación de los resultados del entrenamiento debe incluir la participación de los miembros del Servicio Especializado de Seguridad y Medicina del Trabajo y de la Comisión interna de Prevención de Accidente, cuando haya, y del coordinador del Programa de Control Médico de Salud Ocupacional y de los responsables por la elaboración e implementación del Programa de Prevención de Riesgos Ambientales.

7. Disposiciones transitorias.

7.1 Las obligaciones previstas en este anexo serán establecidas después de cerrados los siguientes plazos:

7.1.1 Para las subsecciones 1.1; 1.2; 3.2; 3.5; 4.2; 4.3 y 4.4, dentro de noventa días.

7.1.2 Para las subsecciones 2.1 "h"; 2.2 "c" y "d"; 2.3 "a" y "b"; 3.1 y párrafos; 4.1 y párrafos; 5.1; 5.2; y 6.3, plazo de ciento ochenta días. (Modificado por la Ordenanza SIT n.º 13 del 21 de junio de 2007).

7.1.3 Para las subsecciones 2.1 "e" y "f"; 3.3 "a", "b" y "c"; 3.3.1; 6.1; 6.2 y párrafos; 6.2.1; 6.4; 6.5 y 6.6, plazo de un año. (Modificado por la Ordenanza SIT n.º 13 del 21 de junio de 2007).

7.1.4 Para las subsecciones 2.1 "a", "b", "c", "d", "g", y "i"; 2.2 "a" y "b"; 2.3 "c"; 2.4 y 3.4 y párrafos, plazos de acuerdo con el siguiente cronograma:

- a) Enero de 2008 - todas las tiendas nuevas o las que están sometidas a reformas;
- b) Hasta julio de 2009 - 15% de las tiendas;
- c) Hasta diciembre de 2009 - 35% de las tiendas;
- d) Hasta diciembre de 2010 - 65% de las tiendas;
- e) Hasta diciembre de 2011 - todas las tiendas.

ANEXO II

TRABAJO EN TELEMARKETING

(Aprobado por la Ordenanza N° SIT 09 del 30 de marzo de 2007).

1. El presente anexo establece parámetros mínimos para el trabajo en las actividades de telemarketing en las diversas modalidades de este servicio con el fin de proporcionar la máxima comodidad, la salud, la seguridad y el desempeño eficiente.

1.1 Las disposiciones del presente anexo se aplican a todas las empresas que mantienen el servicio de telemarketing en las modalidades activo o receptivo en las centrales de atendimento telefónico y/o centros de llamadas con los clientes (call centers) para proporcionar servicios, informaciones y comercialización productos.

1.1.1 Se entiende como call center el ambiente de trabajo donde la principal actividad es conducida a través del teléfono y/o radio con utilización simultánea de terminales de computador.

1.1.1.1 Este anexo se aplica también a los sectores de empresas y lugares de trabajo dedicados a estas actividades, además de aquellas empresas dedicadas específicamente para esta actividad-fin.

1.1.2 Se entiende como trabajo de telemarketing el trabajo donde la comunicación con los interlocutores clientes y usuarios se realiza a distancia a través de voz y/o mensajes electrónicos, con la utilización simultánea de equipos de audición/escucha y habla telefónica y los sistemas computadorizados o manuales de procesamiento de datos.

2. Muebles del lugar de trabajo.

2.1 Para trabajo manual sentado o que tiene que ser hecho de pie, debe ser proporcionado al trabajador mobiliario que cumpla con los ítems 17.3.2, 17.3.3 y 17.3.4 y párrafos de la Norma Reguladora nº 17 (NR 17) que permite variaciones posturales, con ajustes de fácil accionamiento para proporcionar espacio suficiente para su comodidad, cumpliendo al menos con los siguientes parámetros:

a) el monitor de vídeo y el teclado deben ser apoyados en superficies con mecanismos de ajuste independientes;

b) será aceptada superficie ajustable única para teclado y monitor cuando el mismo proporcionar ajuste independiente de al menos 26 (veinte y seis) centímetros en el plano vertical;

c) la mesa sin material de consulta debe tener al menos una profundidad de 75 (setenta y cinco) centímetros medidos a partir de su borde frontal y ancho de 90 (noventa) centímetros que ofrezcan zonas de alcance manual máximo de 65 (sesenta y cinco) centímetros de radio en cada lado, medidas centradas en los hombros del operador en posición de trabajo;

d) la mesa con material de consulta debe tener al menos una profundidad de 90 (noventa) centímetros a partir de su borde frontal y ancho de 100 (cien) centímetros que ofrezcan zonas de alcance manual máximo de 65 (sesenta y cinco) centímetros de radio en cada lado, medidas centradas en los hombros del operador en posición de trabajo para libre utilización y acceso a los documentos;

e) el plan de trabajo debe tener bordes redondeados;

f) las superficies de trabajo deben ser ajustable en ancho en un intervalo mínimo de 13 (trece) centímetros, medidos de su parte superior, permitiendo el apoyo de las plantas de los pies en el suelo;

g) el dispositivo de apuntamiento en la pantalla (ratón) debe estar apoyado en la misma superficie del teclado, colocado en el área de fácil alcance y con suficiente espacio para su libre utilización;

h) el espejo bajo la superficie de trabajo debe tener una profundidad libre mínima de 45 (cuarenta y cinco) centímetros al nivel de las rodillas y 70 (setenta) centímetros en el nivel de los pies, medidos a partir de su borde frontal;

i) en los casos donde los pies del operador no lleguen a alcanzar el piso después del ajuste del asiento, deberá ser proporcionado apoyo para los pies que se adapte

a la longitud de las piernas del trabajador, permitiendo el apoyo de las plantas de los pies con inclinación ajustable y superficie recubierta y material antideslizante;

j) los asientos deben estar dotados de:

1. apoyo en 05 (cinco) pies con ruedas cuya resistencia evite desplazamientos involuntarios que no comprometan la estabilidad del asiento;
2. superficies donde ocurre contacto corporal tapizadas y revestidas de material que permite la transpiración;
3. base tapizada con material de densidad entre 40 (cuarenta) hasta 50 (cincuenta) kg/m³;
4. altura de la superficie superior ajustable en relación al suelo entre 37 (treinta y siete) y 50 (cincuenta) centímetros, pudiendo adoptarse hasta 03 (tres) tipos de sillas con alturas diferentes con el fin de satisfacer las necesidades de todos los operadores;
5. profundidad útil de 38 (treinta y ocho) a 46 (cuarenta y seis) centímetros;
6. borde frontal redondeada;
7. características con poca o ninguna conformación en la base;
8. respaldo ajustable en altura y en dirección antero-posterior con una forma levemente adaptada al cuerpo para proteger la región lumbar; anchura de al menos 40 (cuarenta) centímetros y con relación a los respaldos, de al menos 30,5 (treinta coma cinco) centímetros;
9. apoyo de brazos ajustable en altura de 20 (veinte) hasta 25(veinticinco) centímetros a partir del asiento, y su longitud no debe interferir con el movimiento de aproximación de la silla en relación a la mesa, ni con los movimientos inherentes a ejecución de la tarea.

3. Equipos de los lugares de trabajo.

3.1 Deben ser proporcionados gratuitamente conjuntos de micrófono y auriculares (head-sets) individuales, que permitan al operador la alternancia del uso de las orejas a lo largo de la jornada de trabajo y que sean sustituidos siempre que presentaren defectos o desgaste con el uso.

3.1.2 Alternativamente, podrá ser suministrado un head-set para cada lugar de servicio, desde que las partes permiten cualquier tipo de contagio o riesgo para la salud sean para uso individual.

3.1.3 Los head-sets deben:

- a) asegurar por el empleador la correcta higienización y las condiciones operativas de recomendadas por los fabricantes;
- b) ser sustituidos inmediatamente cuando las situaciones de funcionamiento irregulares son detectados por el operador;
- c) tener sus dispositivos de funcionamiento y controles de manera fácil de usar y alcanzar;

d) permitir el ajuste individual de la intensidad del nivel de sonido y estar provisto de sistema de protección contra choques acústicos y ruidos no deseados de alta intensidad, garantizando el entendimiento de los mensajes.

3.2 El empleador debe garantizar el correcto funcionamiento y el mantenimiento continuo de los equipos de comunicación, incluyendo conjuntos de head-sets, utilizando personal técnico familiarizados con las recomendaciones de los fabricantes.

3.3 Las pantallas de video deben proporcionar ángulos de visión correctos y estar posicionados frontalmente al operador y debe ser dotados de ajuste que permite el correcto ajuste de la pantalla a la iluminación del ambiente, protegiendo el trabajador contra reflejos no deseados.

3.4 Toda introducción de nuevos métodos o dispositivos tecnológicos que provocan cambios sobre los modos operatorios de los trabajadores debe ser objeto de análisis ergonómico previo, previendo periodos y procedimientos adecuados de capacitación y adaptación.

4. Condiciones ambientales de trabajo

4.1 Los lugares de trabajo deben ser dotados de condiciones acústicas adecuadas a la comunicación telefónica, adoptando medidas tales como la disposición general física y de los lugares de trabajo, pisos y paredes, aislamiento acústico del ruido externo, tamaño, forma, revestimiento y distribución de las particiones entre los lugares con el fin de cumplir con el ítem 17.5.2, letra "a" de la NR-17.

4.2 Los ambientes de trabajo deben cumplir con las disposiciones de la subsección 17.5.2 de la NR-17, observando al menos los siguientes parámetros:

a) niveles de ruido de acuerdo con las disposiciones de la NBR 10152, norma brasileña registrada en INMETRO, observando el nivel de ruido aceptable para comodidad de hasta 65 dB (A) y la curva de evaluación del ruido (NC) de valor no mayor que 60dB;

b) índice de temperatura efectiva entre 20C° y 23C°;

c) velocidad del aire no superior a 0,75 m/s;

d) humedad relativa del aire no inferior a 40% (cuarenta por ciento).

4.2.1 Deben ser implementados proyectos adecuados de climatización de los ambientes de trabajo que permiten distribución homogénea de las temperaturas y flujos de aire utilizando, si es necesario, controles locales y/o sectorizados de la temperatura, velocidad y dirección de los flujos.

4.2.2 Las empresas pueden instalar higrómetros u otros equipos que permitan al

trabajador acompañar la temperatura efectiva y la humedad del aire del ambiente laboral.

4.3 Para la prevención de la llamada "síndrome del edificio enfermo", se deben cumplir:

a) la regulación técnica del Ministerio de Salud sobre "Calidad del Aire de Interiores en Ambientes Climatizados" con redacción de la Ordenanza MS n.º 3.523 del 28 de agosto de 1998 o otra que substituir:

b) los Estándares Referenciales de Calidad del Aire interior en entornos climatizados artificialmente de uso público y colectivo, con redacción por la Resolución RE n.º 9 del 16 de enero de 2003 de la ANVISA - Agencia Nacional de Vigilancia de la Salud Sanitaria u otra que pueda sustituir, a excepción de los parámetros físicos de temperatura y humedad establecidos en el ítem 4.2 de este Anexo;

c) el dispuesto en el ítem 9.3.5.1 de esta Norma Reguladora n.º 9 (NR 9)

4.3.1 La documentación en las letras "a" y "b" deben estar disponible para la fiscalización del trabajo.

4.3.2 Las instalaciones de las centrales de aire acondicionado, en particular el pleno de mezcla de la casa de máquinas, no deben ser utilizadas para el almacenamiento de cualquier material.

4.3.3 La descarga de agua de condensado no podrá mantener cualquier conexión con la red de desagüe cloacal.

5. Organización del trabajo

5.1 La organización del trabajo debe ser realizada con el fin de que no haya actividades los domingos y días festivos, sea en su totalidad o en parte, con la excepción de las empresas autorizadas previamente por el Ministerio de Trabajo y Empleo, de acuerdo con el artículo 68, "caput", de la CLT y de las actividades previstas en la ley.

5.1.1 Es asegurado a los trabajadores, en los casos previamente autorizados, al menos un día de descanso semanal, remunerado coincidente con el domingo para cada mes, independiente de objetivos, ausencias y/o productividad.

5.1.2 Las escalas de los fines de semana y días festivos deben ser especificadas e informadas a los trabajadores con antelación, de acuerdo con los artículos 67, párrafo único, y 386 de la CLT, o a través de acuerdos y convenios colectivos.

5.1.2.1 Los empleadores deben tener en cuenta las necesidades de los operadores en la preparación de las escalas de trabajo que se adaptan a las necesidades

especiales de la vida familiar e los dependientes, bajo sus cuidados, especialmente mujeres amamantando, incluyendo flexibilidad especial para cambio de horarios y utilización de las pausas.

5.1.3 La duración de las jornadas de trabajo sólo puede extenderse más allá de los límites previstos por la ley en casos excepcionales, por razones de fuerza mayor, necesidad urgente o para la realización o conclusión de servicios improrrogables o cuyo incumplimiento puede provocar un perjuicio manifiesto, de acuerdo con el artículo 61 de la CLT, llevando a cabo la comunicación a la autoridad competente prevista en el §1º del mismo artículo en el plazo de 10 (diez) días.

5.1.3.1 En caso de prórroga del horario normal, será obligatorio un descanso mínimo de 15 (quince) minutos antes del inicio del periodo extraordinario del trabajo, de acuerdo con el artículo 384 de la CLT.

5.2 El contingente de operadores debe ser dimensionados a las demandas de la producción con el fin de no generar sobrecarga habitual para el trabajador.

5.2.1 El contingente de operadores en cada en cada establecimiento debe ser suficiente para asegurar que todos puedan disfrutar de los descansos y los intervalos establecidos en el presente Anexo.

5.3 El tiempo de trabajo en efectiva actividad de telemarketing es un máximo de 06 (seis) horas por día, incluyendo las pausas, sin perjuicio de remuneración.

5.3.1 La prórroga del tiempo previsto en este ítem sólo será admisible en virtud de la ley, sin perjuicio de los descansos previstos en el presente anexo, con el límite de 36 (treinta y seis) horas semanales de tiempo efectivo de actividad de telemarketing.

5.3.2 Para calcular el tiempo efectivo en la actividad de telemarketing deben ser calculados los periodos en que el operador se encuentra en el lugar de trabajo, los intervalos entre los ciclos de trabajo y desplazamientos para resolver cuestiones relacionadas con el trabajo.

5.4 Para evitar a sobrecarga psíquica, muscular estática del cuello, hombros, dorso y miembros superiores, las empresas deben permitir el disfrute de las pausas de descanso y alimentación a los trabajadores.

5.4.1 Los descansos deberán concederse:

- a) fuera del lugar de trabajo;
- b) en 02 (dos) periodos de 10 (diez) minutos continuos;
- c) después de los primeros y antes de los últimos 60 (sesenta) minutos de trabajo

en actividad de telemarketing.

5.4.1.1 La institución de pausas no afecta el derecho al intervalo obligatorio para descanso y alimentación de acuerdo con el §1° del artículo 71 de la CLT.

5.4.2 El intervalo para descanso y alimentación para la actividad de telemarketing debe ser de 20 (veinte) minutos.

5.4.3 Para tiempo de trabajo efecto de telemarketing de hasta 04 (cuatro) horas al día, debe tenerse en cuenta la concesión de 01 pausa para descanso continua de 10 (diez) minutos.

5.4.4 Las pausas para descanso deben ser identificadas en registro impreso o electrónico.

5.4.4.1 El registro electrónico de pausas debe ser disponible impreso para la fiscalización del trabajo en el curso de inspección, siempre que sea necesario.

5.4.4.2 Los trabajadores deberían tener acceso a sus registros de pausa.

5.4.5 Deben ser garantizadas pausas en el trabajo inmediatamente después de la operación donde han ocurrido amenazas, abuso verbal, agresiones o que ha sido especialmente tedioso, que permitan al operador recuperarse y socializar conflictos y dificultades con los compañeros, supervisores o profesionales de salud laboral especialmente capacitados.

5.5 El tiempo necesario para la actualización de los conocimientos del operador y para el ajuste del lugar de trabajo es considerado como parte de la jornada normal.

5.6 La participación en cualquier modalidad de actividad física, una vez adoptadas por la empresa, no es obligatorio y la negativa del trabajador en practicar no podrá ser utilizada con propósito de cualquier punición.

5.7 Con el fin de permitir la satisfacción de las necesidades fisiológicas, las empresas deben permitir que los operadores dejen sus lugares de trabajo en cualquier momento de la jornada, sin repercusiones sobre sus evaluaciones y remuneraciones.

5.8 En los lugares de trabajo se debe permitir la alternancia de la posición por el empleado de acuerdo con sus conveniencia y necesidad.

5.9 Los mecanismos de monitoreo de la productividad, tales como mensajes en las

pantallas de vídeo, señales luminosas, cromáticas, sonoras, o indicaciones de tiempo utilizado en las llamadas o de colas de clientes que están esperando, no puede ser utilizados para la aceleración del trabajo y, en su caso, deberán estar disponibles para consulta por el operador a su discreción.

5.10 Para fines de elaboración de los programas preventivos deben considerarse los siguientes aspectos de la organización del trabajo:

- a) compatibilización de objetivos con las condiciones de trabajo y tiempo ofrecidas;
- b) monitoreo de desempeño;
- c) repercusiones sobre la salud de los trabajadores derivados de todo y cualquier sistema de evaluación con fines de remuneración y ventajas;
- d) aumento de las presiones en horarios de mayor demanda;
- e) los períodos de adaptación al trabajo.

5.11 Está prohibido al empleador:

- a) requerir la observancia estricta del script o ruta para el cumplimiento;
- b) imputar al operador los periodos de tiempo o interrupciones en el trabajo no dependientes de su conducta.

5.12 El uso de procedimientos de monitoreo por escucha y grabación de llamadas debe ocurrir sólo a través del conocimiento del operador.

5.13 Está prohibido el uso de métodos que causan acoso moral, miedo o vergüenza, tales como:

- a) estímulo abusivo a la competición entre los trabajadores o grupos/equipos de trabajo;
- b) exigencia de que los trabajadores utilicen de forma permanente o temporal, aderezos, accesorios, trajes y ropa con el objetivo de punición, promoción y propaganda;
- c) exhibición pública de las evaluaciones de desempeño de los operadores.

5.14 Con el fin de reducir el estrés de los operadores, se debe los minimizar conflictos y ambigüedades de papeles en las tareas que van a ser ejecutadas, estableciendo claramente las as directrices para las órdenes e instrucciones de los distintos niveles jerárquicos, la autonomía para la resolución de problemas, la autorización para transferencia de llamadas y consultas necesarias para colegas y supervisores.

5.15 Los sistemas computarizados deben ser diseñados, implementados y actualizados de forma continua y suficiente como para mitigar sobre tareas tales como el uso constante de la memoria a corto plazo, utilización de anotaciones precarias, duplicidad y concomitancia de anotaciones sobre el papel y sistema

computadorizado.

5.16 Las prescripciones de diálogos de trabajo no deben requerir que el trabajador proporcione el apellido a los clientes, con el objetivo de proteger su privacidad y la seguridad personal.

6. Capacitación de los trabajadores

6.1 Todos los trabajadores de operación y gestión deben recibir capacitación que suministre conocer las formas de enfermedad relacionada con la actividad, sus causas, efectos sobre la salud y medida de prevención.

6.1.1 La capacitación deberá incluir, obligatoriamente, los trabajadores temporales.

6.1.2 La capacitación debe incluir al menos los siguientes ítems:

- a) nociones sobre los factores de riesgo a la salud en telemarketing.
- b) medidas preventivas recomendadas para la reducción de riesgos relacionados con el trabajo;
- c) informaciones sobre los síntomas de enfermedad que puedan estar relacionados con la actividad de telemarketing, principalmente las relacionadas con el sistema osteomuscular, la salud mental, las funciones vocales, auditivas y agudeza visual de los trabajadores.
- d) informaciones sobre la utilización correcta de los mecanismos de ajuste del mobiliario y de los equipos de los lugares de trabajo, incluyendo orientación para alternancia de orejas en el uso de auriculares mono o binauriculares y la limpieza y sustitución de los tubos de voz;
- e) duración de 04 (cuatro) horas en la admisión y reciclaje a cada 06 (seis) meses independientemente de campañas educativas que son promovidas por los empleadores;
- f) distribución obligatoria de materiales didácticos impresos con el contenido presentado;
- g) realización durante la jornada de trabajo.

6.2 Los trabajadores deben recibir calificación adicional a la capacitación obligatoria referida en el ítem anterior cuando se introduzcan nuevos factores de riesgo resultantes de los métodos, equipos, tipos específicos de atención, cambios gerenciales o de procedimientos.

6.3 La elaboración del contenido técnico, ejecución y evaluación de los resultados de los procedimientos de capacitación deben incluir la participación de:

- a) personal de organización y métodos responsables por la organización del trabajo en la empresa, en su caso.

- b) miembros del Servicio Especializado en Seguridad y Medicina del Trabajo, en su caso;
- c) representantes de los trabajadores en la Comisión Interna de Prevención de Accidentes, en su caso;
- d) médico coordinador del Programa de Control Médico de Salud Ocupacional;
- e) responsables por el Programa de Prevención de Riesgos de Ambientales;

Representantes de los trabajadores y otras entidades cuando previstos en acuerdos o convenios colectivos de trabajo.

7. Condiciones sanitarias de confort

7.1 Se debe garantizar buenas condiciones sanitarias y de confort, incluyendo aseos permanentemente adecuados para uso y separados por sexo, lugar para merienda y armarios individuales con llave para guardar pertenencias en la jornada de trabajo.

7.2 Se debe proporcionar a todos los trabajadores disponibilidad sin restricciones y cerca de agua potable, cumpliendo la Norma Reguladora n.º 24 – NR 24.

7.3 Las empresas deben mantener ambientes confortables para descanso y recuperación durante las pausas, fuera de los ambientes de trabajo dimensionados en proporción adecuada al número de operadores usuarios, donde sean disponibles asientos, agua potable, instalaciones sanitarias y basurero con tampa.

8. Programas de salud ocupacional y prevención de riesgos ambientales.

8.1 El Programa de Control Médico de Salud Ocupacional - PCMSO, además de cumplir con la Norma Reguladora n.º 7 (NR 7), debe necesariamente reconocer y registrar los riesgos identificados en el análisis ergonómico.

8.1.1 El empleador deberá proporcionar copia de los Certificados de Salud Ocupacional y copia de los resultados de otros exámenes.

8.2 El empleador debe implementar un programa de vigilancia epidemiológica para detección precoz de casos de enfermedades relacionadas con el trabajo comprobadas o objeto de sospecha, incluyendo los procedimientos de vigilancia pasiva (procesando la demanda espontánea de trabajadores que buscan servicios médicos) y procedimientos de vigilancia activa, a través de exámenes médicos que incluyen, además de los exámenes obligatorios por la norma, la recogida de datos sobre los síntomas relacionados con los aparatos psíquicos, osteomuscular, vocal, visual y auditivo analizados y presentados con la utilización de herramientas estadísticas y epidemiológicas.

8.2.1 Para promover la salud vocal de los trabajadores, los empleadores deben poner en práctica, entre otras cosas:

- a) modelos de diálogo que favorezcan micro pausas y que evitan carga vocal intensiva del operador;
- b) reducción del ruido de fondo;
- c) incentivo al consumo frecuente de agua potable proporcionada sin coste adicional para los operadores.

8.3 La notificación de las enfermedades profesionales y de las producidas en razón de las condiciones especiales de trabajo, comprobadas u objeto de sospecha, será obligatorio a través de emisión de Comunicación de Accidentes de Trabajo, de acuerdo con el artículo 169 de la CLT y de la legislación vigente de la Previdencia Social.

8.4 De acuerdo con la NR-17 los análisis ergonómicos del trabajo deben incluir, al menos:

- a) descripción de las características de los lugares de trabajo en relación a los muebles, utensilios, herramientas, espacio físico para la ejecución del trabajo y condiciones de posicionamiento y movimiento de segmentos corporales;
- b) evaluación de la organización del trabajo demostrando:
 - 1. el trabajo real y trabajo prescrito;
 - 2. descripción de la producción en relación con el tiempo asignado para las tareas;
 - 3. variaciones diarias, semanales y mensuales de la carga de servicio, incluyendo variaciones estacionales e interurrencias técnico-operacionales más frecuentes;
 - 4. número de ciclos de trabajo y su descripción, incluyendo trabajo por turnos y trabajo nocturno;
 - 5. ocurrencia de pausas entre ciclos;
 - 6. explicitación de las normas de producción, de las exigencias de tiempo, la determinación del contenido de tiempo, ritmo de trabajo y del contenido de las tareas ejecutadas.
 - 7. registro mensual de las horas extras realizadas cada año;
 - 8. explicitación de la existencia de sobrecargas estáticas o dinámicas del sistema osteomuscular;
- c) informe estadístico de la incidencia de reclamaciones de agravios a la salud recogidas por la Medicina del Trabajo en los registros médicos;
- d) informes de evaluaciones de satisfacción en el trabajo y clima organizacional, caso sean realizadas dentro de la empresa;
- e) registro y análisis de impresiones y sugerencias de los trabajadores con relación a los aspectos de los ítems anteriores;
- f) recomendaciones ergonómicas expresas en planes y propuestas claras y objetivas con definición de las fechas de implantación.

8.4.1 Los análisis ergonómicos del trabajo deberán ir fechados, impresos, tener hojas numeradas y firmadas y contemplar, necesariamente, las siguientes etapas de ejecución:

- a) explicitación de la demanda de estudio;
- b) el análisis de las tareas, actividades y situaciones de trabajo;
- c) discusión y restitución de los resultados a los trabajadores implicados;
- d) recomendaciones ergonómicas específicas para los lugares evaluados;
- e) evaluación y revisión de las intervenciones llevadas a cabo con la participación de los trabajadores, supervisores y gerentes;
- f) evaluación de la eficiencia de las recomendaciones.

8.5 Las acciones y principios del Programa de Prevención de Riesgos Ambientales - PPRA deben estar asociados con lo previsto en la NR-17.

9. Personas con discapacidad.

9.1 Para las personas con discapacidad y aquellos cuyas mediciones antropométricas no son atendidas por las especificaciones de este Anexo, el mobiliario de los lugares de trabajo debe ser adaptado para satisfacer sus necesidades y deben estar disponibles ayudas técnicas necesarias en su respectivo lugar de trabajo para facilitar su integración al trabajo teniendo en cuenta las repercusiones sobre la salud de estos trabajadores.

9.2 Las condiciones de trabajo, incluyendo el acceso a las instalaciones, mobiliario, equipos, condiciones ambientales, organización del trabajo, capacitación, condiciones sanitarias, programas de prevención y atención para la seguridad, deben tener en cuenta las necesidades de los trabajadores con discapacidad.

10. Disposiciones transitorias

10.1 Las empresas que en el momento de la publicación de la Ordenanza del presente Anexo, mantienen con sus trabajadores la contratación de la jornada de 06 (seis) horas diarias contemplados y remunerados 15 (quince) minutos de intervalo para descanso y alimentación, están obligadas a complementación de 05 (cinco) minutos igualmente remunerados a fin de alcanzar un total de 20 (veinte) minutos de pausas obligatorias remuneradas de acuerdo con los ítems 5.4.1 y 5.4.2.

10.2 Las disposiciones del ítem 2 de esta norma (mobiliario del lugar de trabajo) será realizado en un plazo para adaptación gradual a un máximo de 05 (cinco) años, y 10% (diez por ciento) en el primero año, 25% (veinticinco por ciento) en el segundo año, 45% (cuarenta y cinco por ciento) en el tercer año, 75% (setenta y

cinco por ciento) en el cuarto año y 100% (cien por ciento) en el quinto año.

10.3 Será constituida comisión permanente con el fin de acompañamiento de la implementación, aplicación y revisión de este Anexo.

10.4 Las disposiciones en los ítems 5.3 y sus subsecciones y 5.4 y sus subsecciones entrarán en vigor en 120 (ciento veinte) días de la fecha de publicación de la ordenanza de aprobación del presente anexo, con excepción del ítem 5.4.4 que entrará en vigor en 180 (ciento ochenta) días de la publicación de esta norma.

10.5 A excepción del ítem 10.2 y con excepción de los ítems 5.3 y 5.4, este anexo entra en vigor en el plazo de 90 (noventa) días de su publicación.