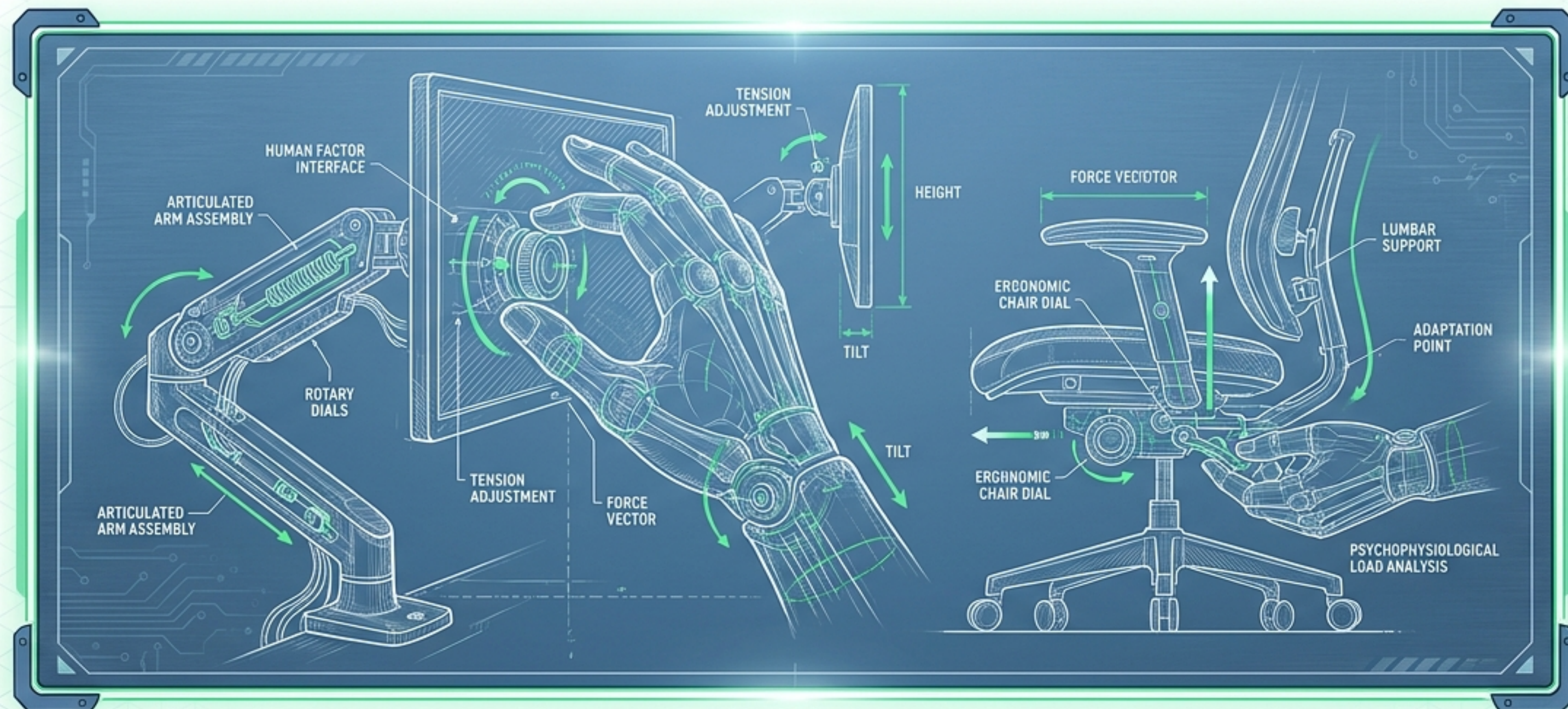


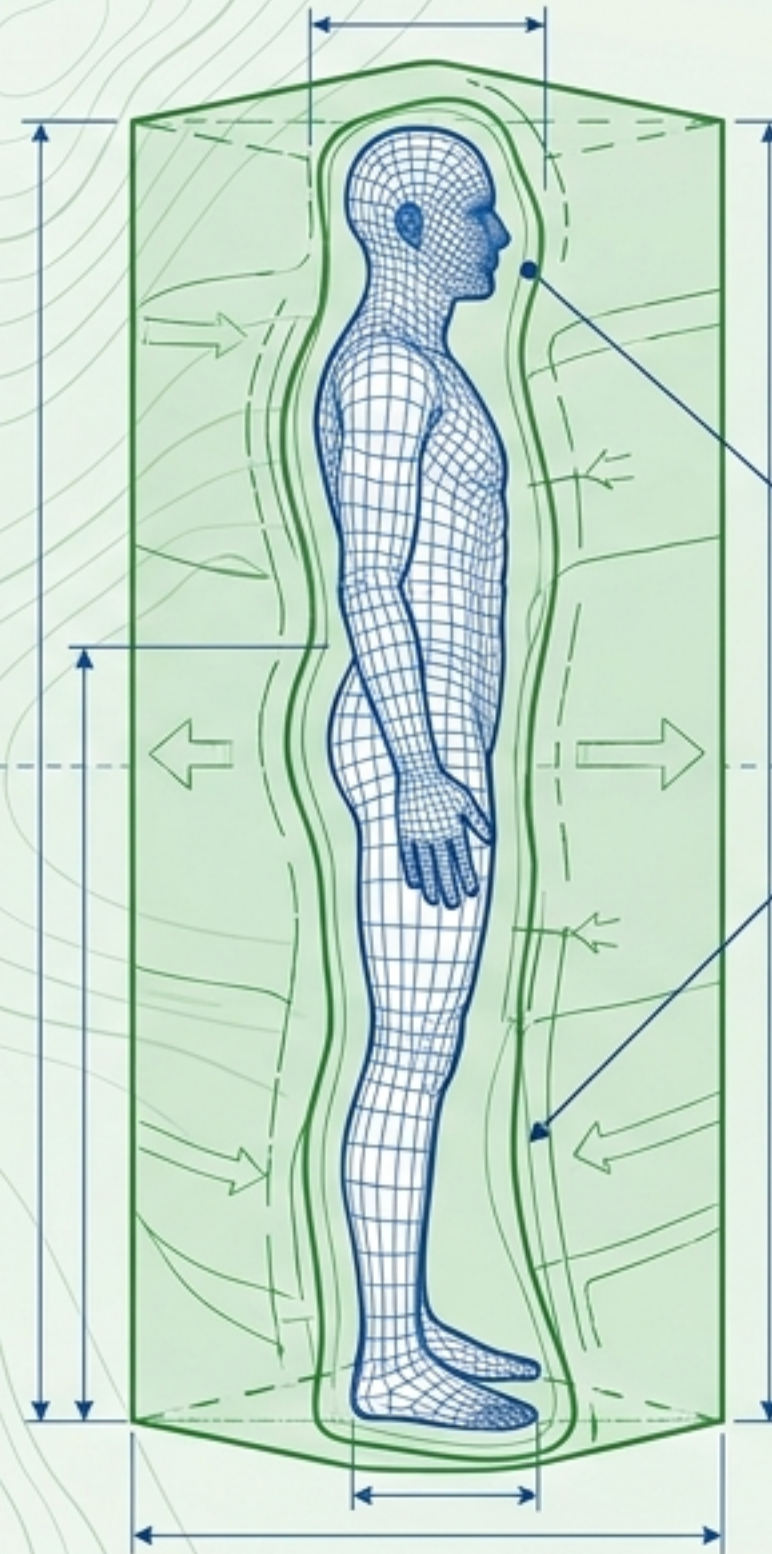
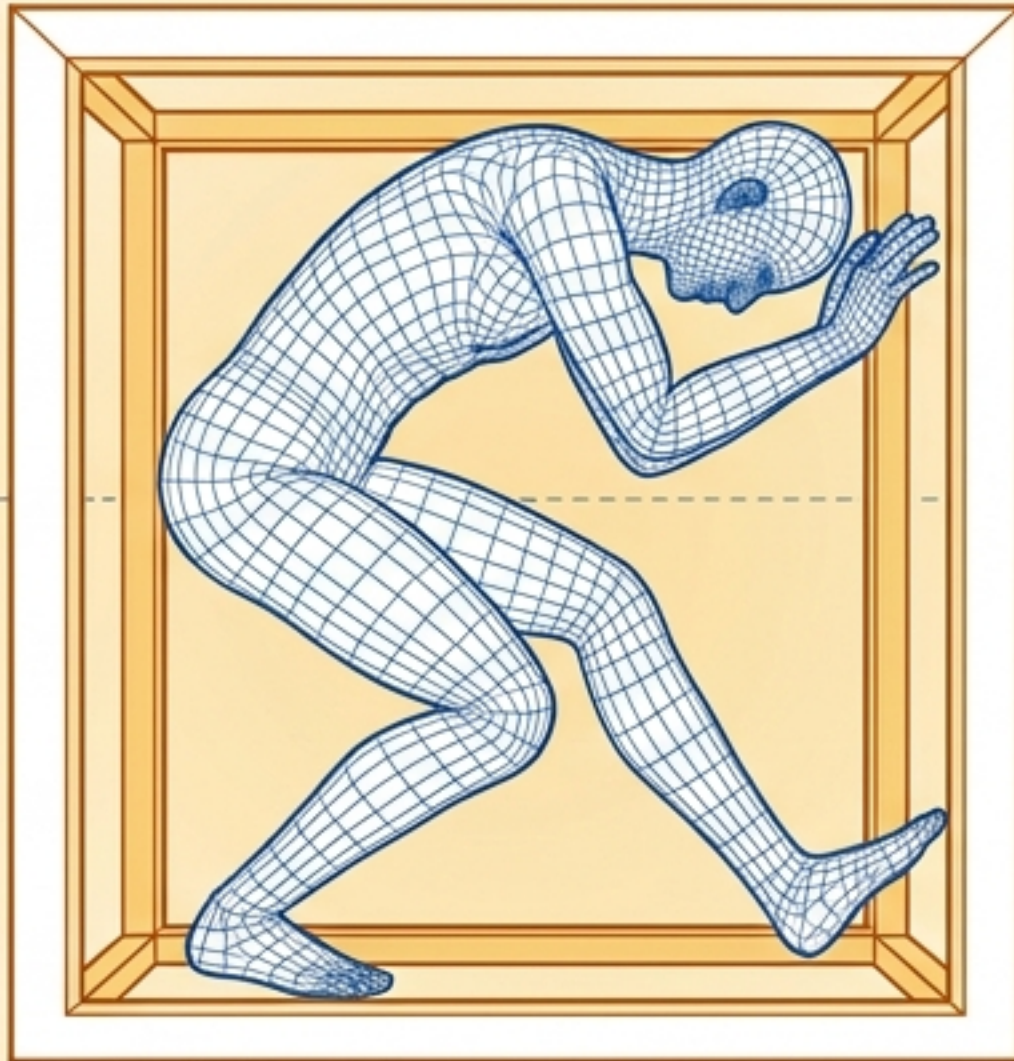
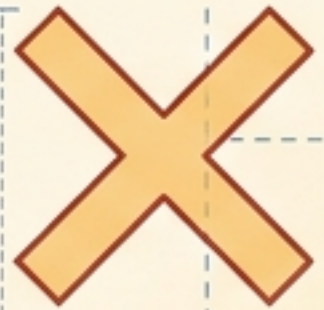
O GUIA DEFINITIVO DA NR 17

TREINAMENTO COMPLETO: REGRAS GERAIS, OPERAÇÕES DE CHECKOUT E TELEATENDIMENTO



Um **manual visual e arquitetônico** para adaptar o trabalho às **características psicofisiológicas** do trabalhador.

A Filosofia Central: O Trabalho Adapta-se ao Humano



Diretriz Principal (17.1.1):
Adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores.

Objetivo:
Proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

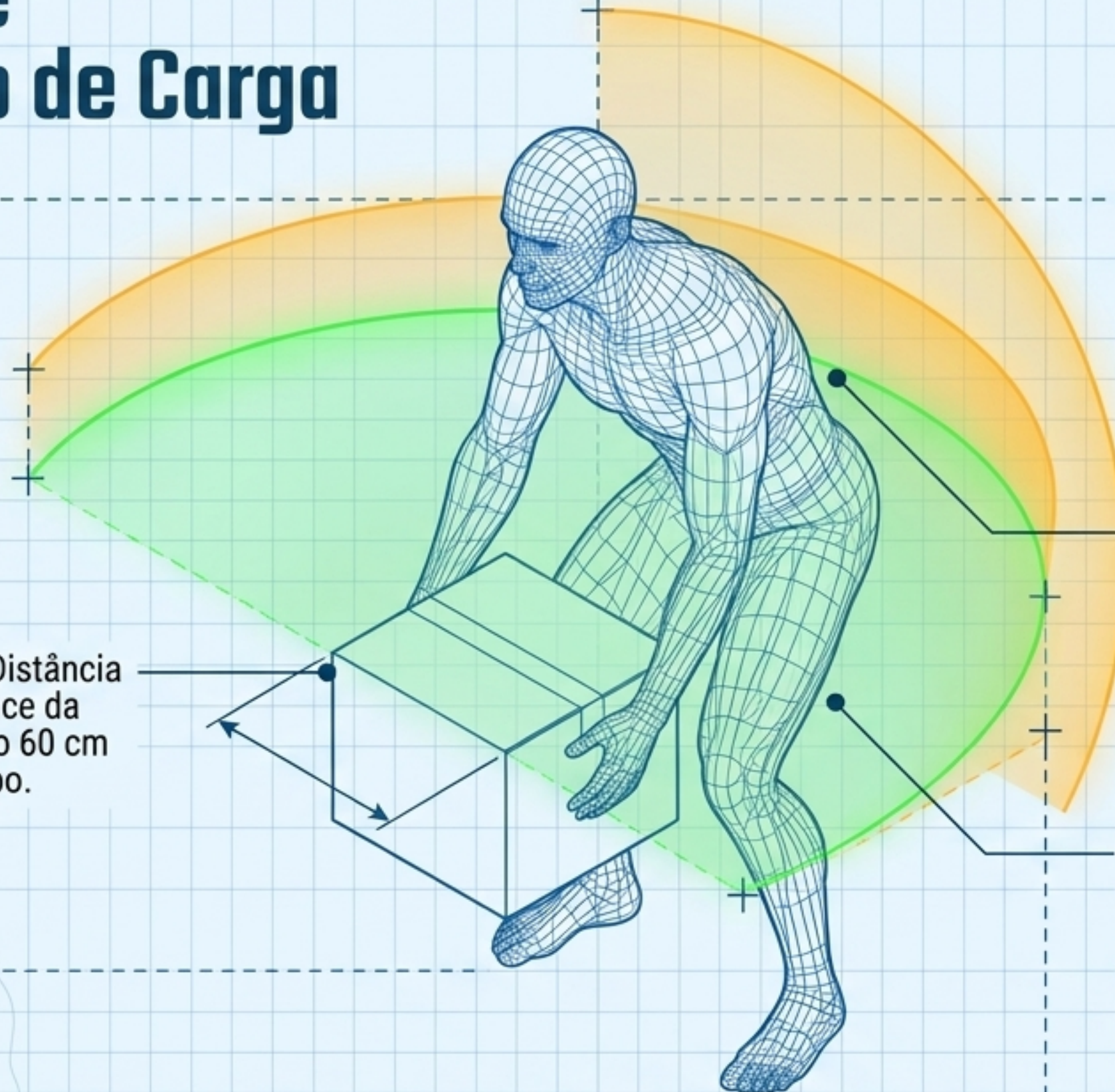
Escopo:
Mobiliário, equipamentos, ambiente, levantamento de carga e organização do trabalho.

O Motor de Diagnóstico: AEP vs. AET

	AEP (Avaliação Ergonômica Preliminar)	AET (Análise Ergonômica do Trabalho)
O que é?	Identificação inicial de perigos e planejamento de medidas de prevenção.	Avaliação profunda com análise de demanda, tarefas, biomecânica e organização.
Quando usar?	Para todas as situações de trabalho.	Quando a AEP for insuficiente, houver sugestão médica (PCMSO), ou análise de acidentes (PGR).
Exigência Legal (Risco 1 e 2)	Obrigatória para todas as empresas.	ME, EPP e MEI (Risco 1 e 2) estão dispensados, exceto sob recomendação médica/acidentes.
Integração	Integra o inventário de riscos do PGR.	Gera planos de ação específicos e revisão do PGR.

Biomecânica e Movimentação de Carga

Alcance Máximo: Distância horizontal de alcance da pega de no máximo 60 cm em relação ao corpo.



Limites Demográficos: Redução obrigatória da carga suportada para mulheres e menores de idade.

Postura do Tronco: Proibição de flexões, extensões e rotações excessivas.

Ciclo de Trabalho: Alternância ou pausas obrigatórias em períodos não superiores a 2 horas de transporte.

O Posto de Trabalho Universal

Assento: Altura ajustável à ① estatura; borda frontal arredondada; pouca ou nenhuma conformação na base.

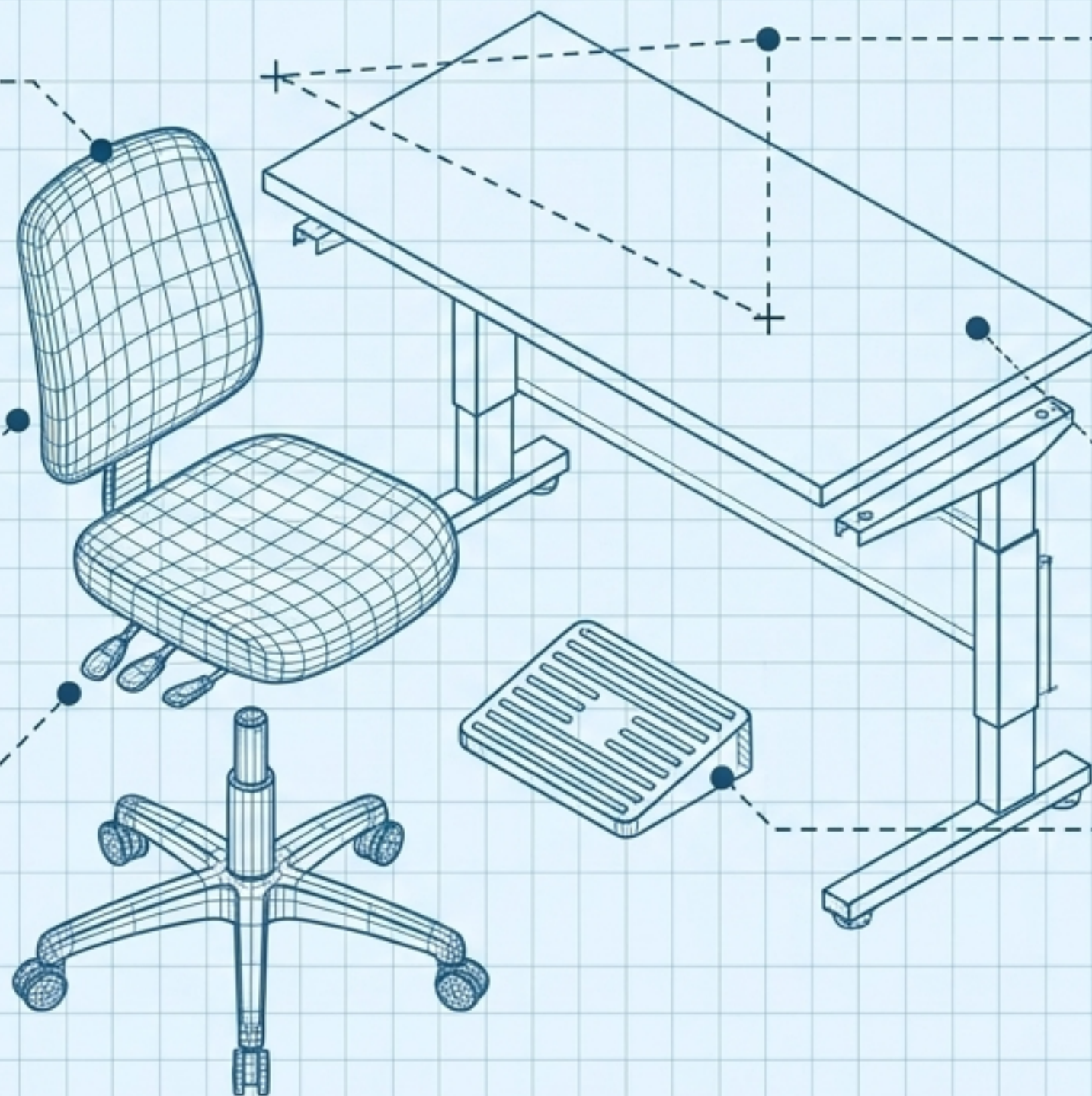
Encosto: Forma adaptada para proteção da região lombar. ②

Assento: Altura ajustável à ① estatura; borda frontal arredondada; pouca ou nenhuma conformação na base.

⑤ **Visão:** Distância adequada dos olhos ao campo de trabalho e operação na zona de alcance manual.

④ **Dinâmica Postural:** O posto deve favorecer a alternância entre a posição sentada e em pé.

③ **Apoio para os Pés:** Obrigatório sempre que o trabalhador não puder apoiar a planta dos pés no piso.



Ergonomic Blueprint

Conforto Ambiental: A Tríade da NR 17



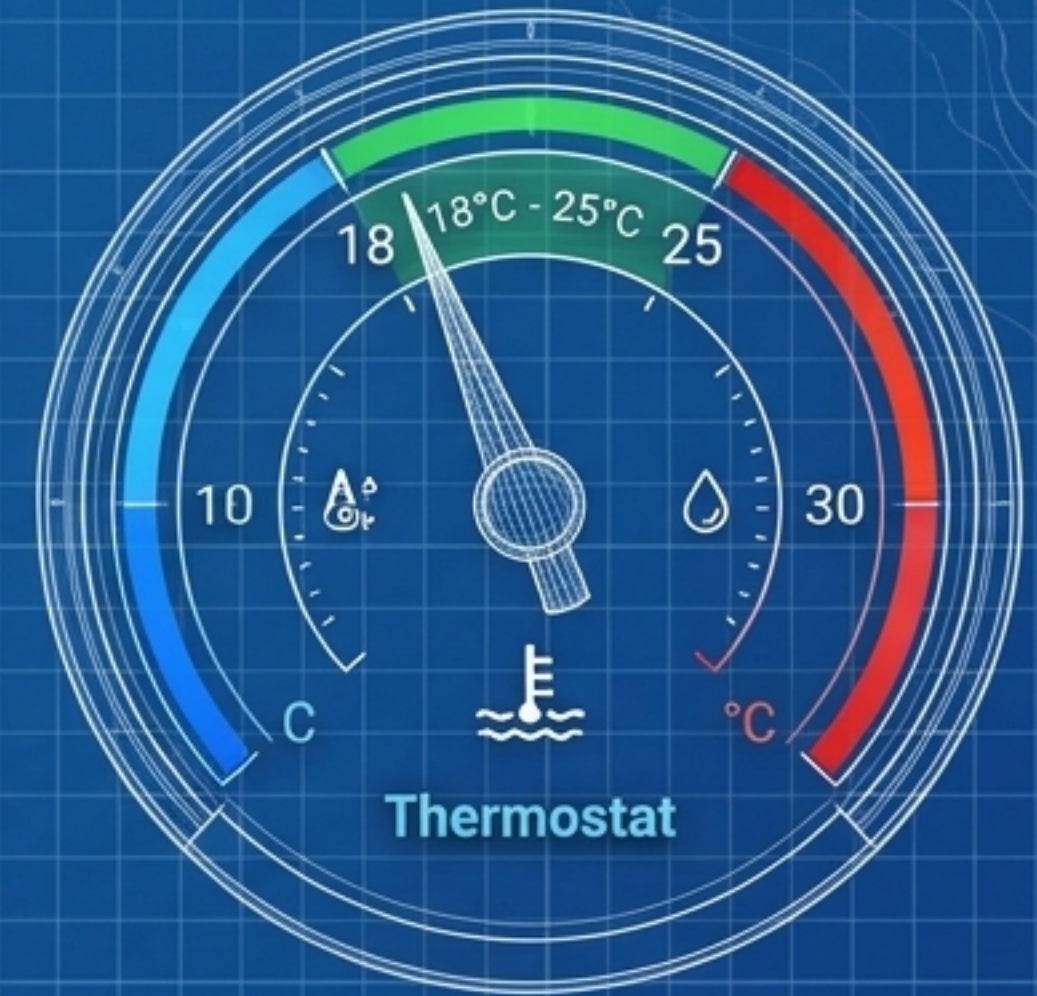
Iluminamento

Projetada para evitar ofuscamento, reflexos incômodos e contrastes. Conformidade com os níveis da NHO 11.



Acústica

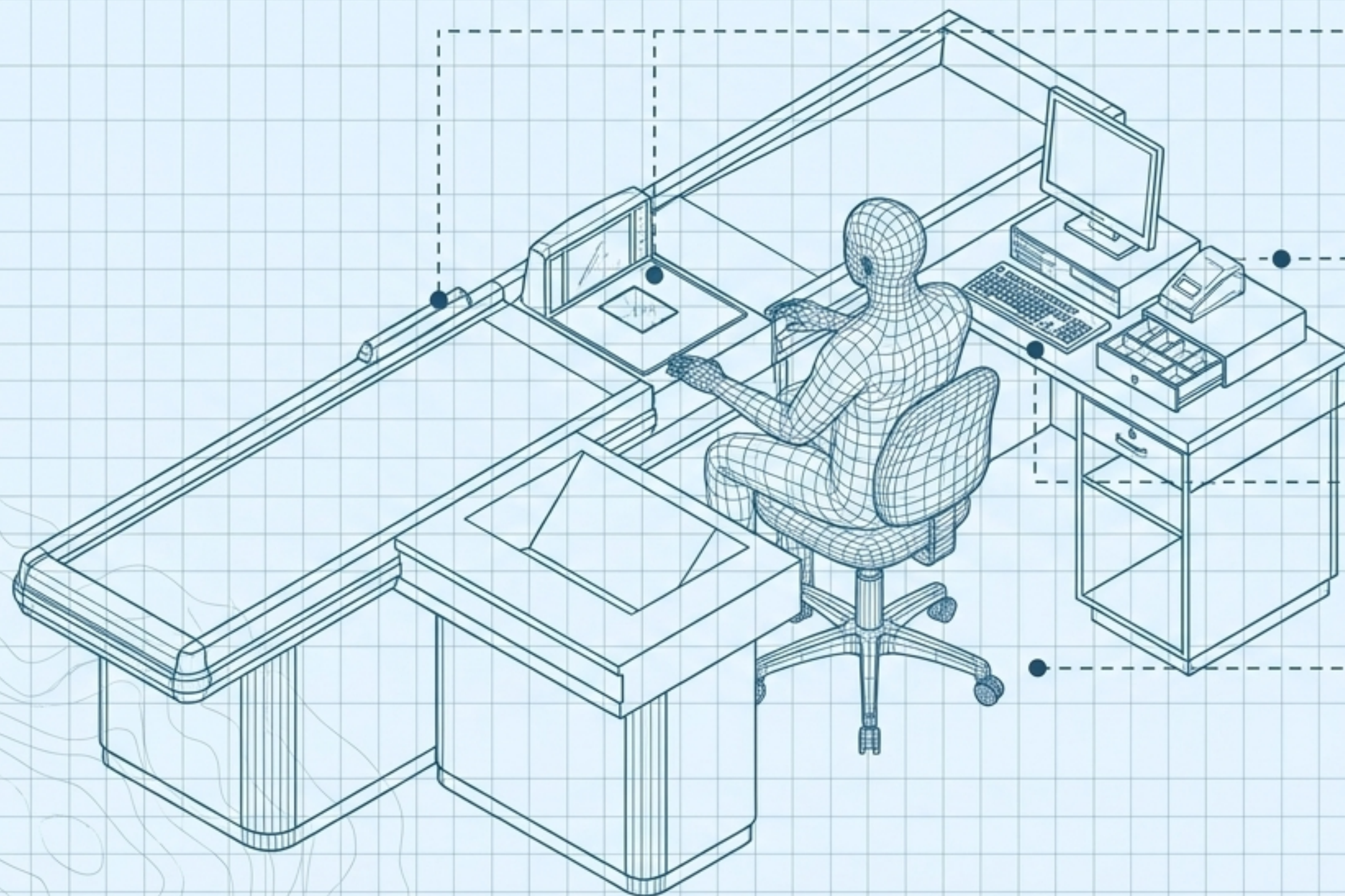
Para trabalhos de solicitação intelectual e atenção constante: Nível de ruído de fundo aceitável de até 65 dB(A).



Conforto Térmico

Em ambientes climatizados: Faixa de temperatura do ar entre 18°C e 25°C. Controle rigoroso de umidade e velocidade do ar.

Anatomia do Checkout Perfeito (Anexo I)



1 **A Esteira:** Sistema eletromecânico obrigatório para checkouts com comprimento de 2,70 m ou mais.

2 **A Balança:** Deve estar nivelada com a superfície, admitindo-se um desnível máximo de 2 cm de cada lado.

3 **O Teclado:** Localizado a uma distância máxima de 45 cm da borda interna do checkout.

4 **O Espaço:** Livre movimentação e espaço para a cadeira, permitindo alternância entre trabalho em pé e sentado.

Ergonomic Blueprint

Redução de Esforço e Manipulação

Fornecedores

Negociação do tamanho e volume das embalagens de mercadorias na origem.

Tecnologia

Uso de formas alternativas de apresentação do código de barras ao leitor ótico.

Digitação

Limite de número máximo de 8 dígitos para digitar códigos de mercadorias pesadas.

Mecanismos Auxiliares

Obrigatórios para mercadorias com grande volume ou excesso de peso que limitem a execução manual.

Organização e Ritmo na Frente de Caixa

Proporção de Ensacamento

Mínimo de 1 ensacador a cada 3 checkouts em funcionamento (evita que o operador assuma a função).

Gestão de Filas

Adoção de filas únicas por grupos de checkouts e caixas especiais para adequar o ritmo de trabalho.

Pausas Fisiológicas

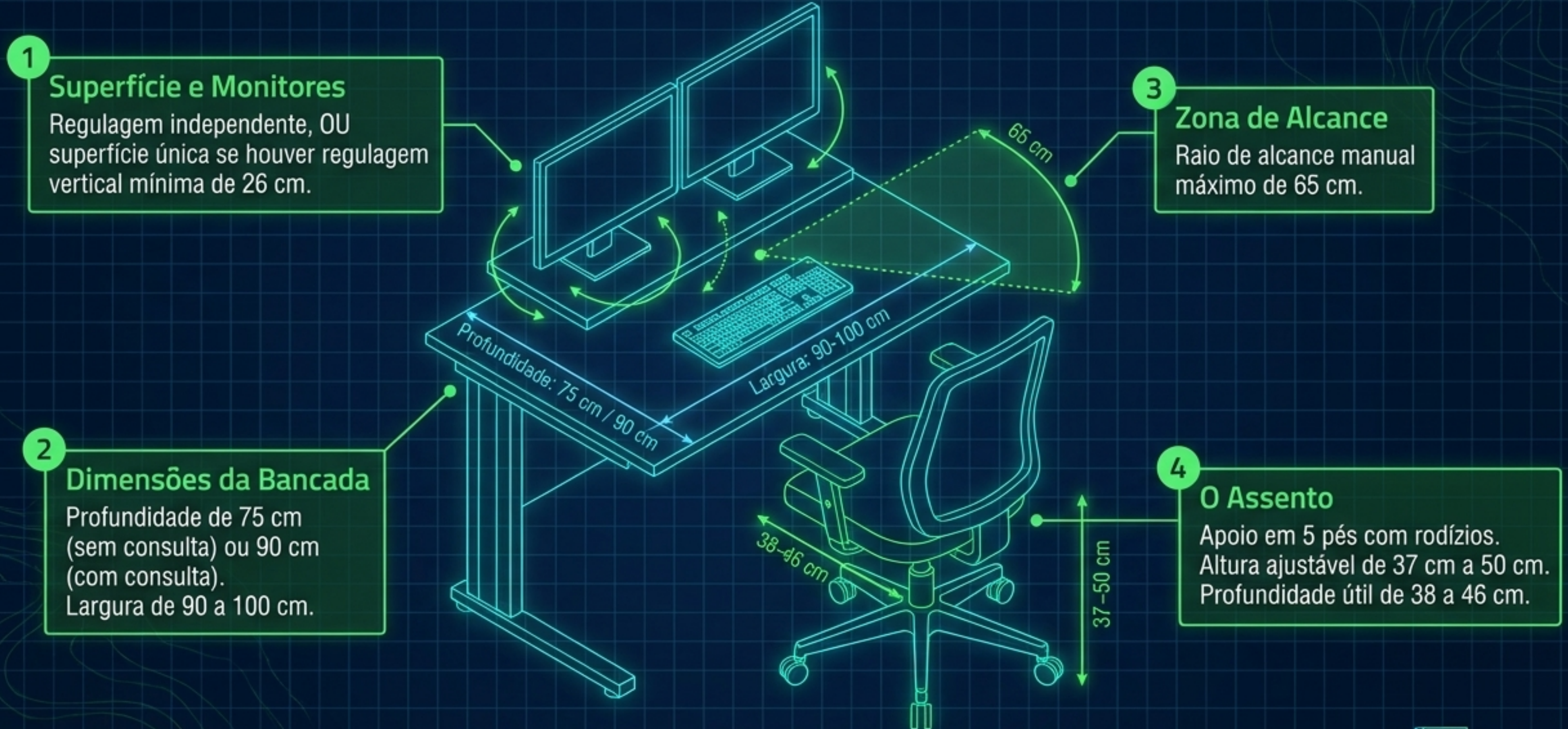
Saídas garantidas a qualquer momento da jornada para necessidades fisiológicas, mediante comunicação.

Proibição Categórica

É vedado atrelar remuneração ou premiação ao número de mercadorias ou compras por operador.



O Posto de Telemarketing (Anexo II)



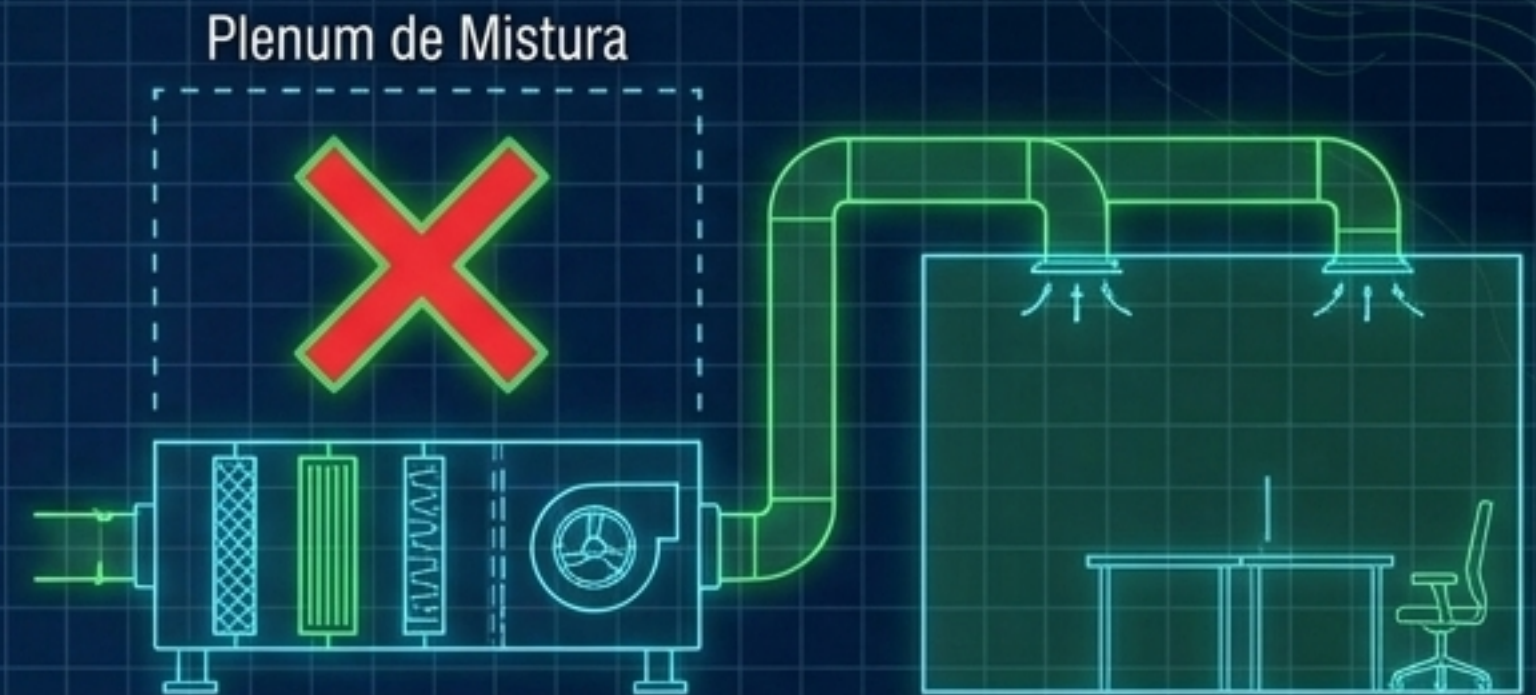
Equipamentos e Síndrome do Edifício Doente

Equipamentos (Headsets)



- Fornecimento gratuito de headsets individuais.
- Garantia de alternância do uso das orelhas.
- Dispositivos de proteção contra choques acústicos e ajuste individual de volume.

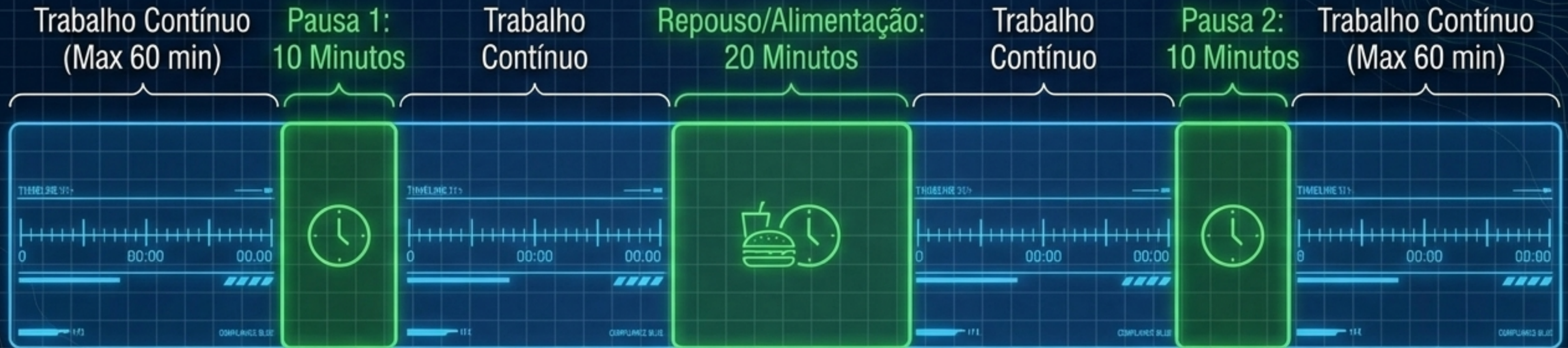
Ambiente e Qualidade do Ar



- Prevenção da 'Síndrome do Edifício Doente'.
- Garantia de temperatura e velocidade do ar adequadas.
- Proibição Absoluta: O plenum de mistura da casa de máquinas não deve ser utilizado para armazenamento de materiais.



A Jornada de 6 Horas e o Sistema de Pausas



Tempo Máximo:

6 horas diárias de tempo efetivo
(limite de 36h semanais).

Condição Crucial:

Todas as pausas de 10 e 20 minutos
devem ser usufruídas fora do posto de
trabalho e computadas na jornada.



Carga Cognitiva e Saúde Mental

Autonomia

É vedado exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento.

Dignidade

Proibida a exposição pública das avaliações de desempenho e estímulo abusivo à competição.

Pausas Pós-Conflito

Pausas garantidas imediatamente após ameaças ou agressões verbais de clientes.

Privacidade

O trabalhador não é obrigado a fornecer seu sobrenome aos clientes. Escutas apenas com seu conhecimento.



Matriz de Capacitação Obrigatória (Teleatendimento)



Admissão:
4 Horas



Reciclagem:
2 Horas
(a cada 6 meses)

(O treinamento deve ser realizado obrigatoriamente durante a jornada de trabalho).



Conteúdo de Prevenção:

Fatores de risco biomecânicos e psicossociais, sintomas de adoecimento (saúde mental, vocal, auditiva e osteomuscular).



Ajuste de Equipamentos:

Utilização correta do mobiliário, alternância de orelhas e limpeza/substituição de tubos de voz.



Comitê de Participação:

A elaboração conta obrigatoriamente com o SESMT, CIPA, médico do PCMSO e responsáveis pelo PGR.

Síntese: A Ergonomia como Investimento



- O diagnóstico preciso através da AEP e AET mitiga passivos trabalhistas.
- Reduzir a sobrecarga física no Checkout e a carga cognitiva no Telemarketing resulta em menor absenteísmo.

A ergonomia não é sobre adaptar o mobiliário; é sobre respeitar o trabalhador como o centro da operação.