

**SAÚDE DO**  
**TRABALHADOR**  
**EM TELEATENDIMENTO**

**DICAS DE PREVENÇÃO E DIREITOS**



## ÍNDICE

Apresentação.....	3
Fatores de Risco.....	4
Principais Doenças Ocupacionais (LER e DORT).....	5
Perda Auditiva Causada por Ruído.....	6
Disfonia.....	7
Saúde Mental do Trabalhador.....	8
Síndrome do Edifício Doente.....	9
Prevenção é Fundamental.....	10
Está Adoecendo por causa de seu Trabalho?.....	11
Preenchimento da CAT é indispensável.....	12
Comentários do Anexo II NR- 17.....	13
Mobiliário do Posto de Trabalho.....	13
Equipamento do Posto de Trabalho.....	13
Condições Ambientais de Trabalho.....	13
Organização do Trabalho.....	14
Capacitação dos Trabalhadores.....	15
Saúde Ocupacional e Prevenção de Riscos.....	15
Condições Sanitárias e de Conforto.....	16
<b>ANEXO II DA NORMA REGULAMENTAR (NR-17)</b>	
<b>TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING.</b>	
Anotações.....	23

### **PRESIDENTE**

Marcelo Beltrão

### **DIRETORIA EXECUTIVA**

Adelino Bandeira, Carlos Eduardo Veras, Danielly Morais,  
Edilson Santana, José de Anchieta, José Eugênio de Melo

### **REVISÃO**

Priscilla Melo - Jornalista (DRT 4347)

### **FONTE DE PESQUISA**

Cartilha do Sinttel-DF

Cartilha do Sindicato dos Bancários e Financeiros de São Paulo, Osasco e Região  
[www.fecesc.floripa.com.br](http://www.fecesc.floripa.com.br)

### **ILUSTRAÇÃO:**

Chicó

4ª edição - setembro de 2013

## **APRESENTAÇÃO**

O Sinttel está preocupado com o número de trabalhadores em telecomunicações que estão sendo acometidos por doenças ocupacionais. As queixas surgem dos vários segmentos do setor, contudo, quem lidera o ranking é o teleatendimento. Preocupado com isso, o sindicato elaborou esta cartilha. A idéia da entidade é, através deste material, orientar e alertar a categoria sobre os riscos da atividade laboral e informar sobre os direitos do trabalhador doente e/ou acidentado.



É importante que todas as pessoas que tiverem acesso a esse material, leiam-no até o fim. Geralmente a busca por informações só acontece quando o trabalhador já sente os sintomas da doença, mas, não existe uma conscientização para se prevenir do mal.

O teleatendimento, segmento onde incide o maior número de casos, é composto na sua maioria por jovens. Por serem saudáveis, não tomam os devidos cuidados diante da estressante jornada de trabalho. Não sabem eles que estão preparando uma bomba-relógio que logo mais explodirá, e pior, sem ter como restituir o que foi perdido, no que tange a sua saúde. Segundo especialistas, as doenças ocupacionais, especialmente as Lesões por Esforço Repetitivo (LER/DORT), não tem idade para acontecer. Elas surgem de acordo com o tempo de serviço e com o organismo de cada pessoa. Por isso, não é bom arriscar porque sua saúde é o seu maior patrimônio.

Mas, só a leitura desta cartilha não basta. Ela vai apenas esclarecer a doença e falar sobre os cuidados que o trabalhador deve ter. Portanto, cabe a você se juntar ao sindicato na luta por melhores condições de trabalho. Não tenha medo do seu empregador, se um dia você vier a adoecer em decorrências de doenças ocupacionais, será um forte candidato a engrossar a lista de desempregado.

Sua saúde está em primeiro lugar. Denuncie ao sindicato quando sentir vítima de seus patrões e se for demitido nunca assine o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), dizendo que está apto a ser desligado da empresa. Alie-se ao Sinttel na luta contra a rotina de estresse, doença e exploração em razão do seu trabalho.

## FATORES DE RISCO



As doenças ocupacionais são derivadas do ritmo acelerado imposto aos trabalhadores, da pressão psicológica por parte da chefia e da própria empresa que cobra muito dos funcionários, mas não oferece as condições de trabalho que são necessárias.

No caso do teleatendimento, por exemplo, existem vários fatores que afetam a saúde. Os trabalhadores vivem assombrados pelo fantasma do Tempo Médio de Atendimento (TMA), das metas de produtividade e dos relatórios de desempenho e sobre obediência de um script.

Do outro lado, os clientes dão continuidade à sinfonia das cobranças. Ou seja, o teleatendente é exposto a uma enorme carga emocional. E o pior, sem espaço para reivindicações e diálogos com supervisores e gerentes. Até porque no setor existe uma alta rotatividade de mão-de-obra, mesmo com os salários tão baixos.

## Conheça os principais fatores de risco das doenças ocupacionais:

- 1 Ritmo penoso
- 2 Trabalho sob pressão e controle rígido
- 3 Postura estática
- 4 Movimento repetitivo
- 5 Mobiliário inadequado
- 6 Falta de pausas para recuperação
- 7 Falta de ginástica diária preventiva

## PRINCIPAIS DOENÇAS OCUPACIONAIS (LER e DORT)



As Lesões por Esforço Repetitivo (LER) ou os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) são produto do esforço contínuo exigido de determinadas partes do corpo, aliados ao pouco ou nenhum tempo de descanso. Os tendões, articulações e músculos vão sofrendo desgastes pela utilização constante. Os primeiros sintomas são apenas dores localizadas, mas que podem evoluir para a total incapacidade laboral.

### As LER e DORT mais comuns são:

**Tenossinovite** - Inflamação do tecido que reveste os tendões

**Tendinite** - Inflamação dos tendões.

**Epicondilite** - Inflamação de Músculos e Tendões do cotovelo

**Miosites ou Síndrome Miofascial** - Inflamação de grupos musculares de forma isolada ou em várias regiões do corpo

**Síndrome do Túnel do Carpo** - Compressão do nervo mediano ao nível do punho.

**Supra-espinhoso** - Inflamação de um músculo do ombro devido ao esforço repetitivo e movimento estático.

**Síndrome Cervicobraquial** - compressão dos nervos em coluna cervical.

**Síndrome do Manguito Rotador** - Inflamação de um grupo de músculos que em grupo é chamado de manguito rotador são eles: subescapular, supra-espinhoso, infra-espinhoso e redondo menor, que cobre a cabeça do úmero e tem grande importância na estabilização, na força e na mobilidade do ombro.



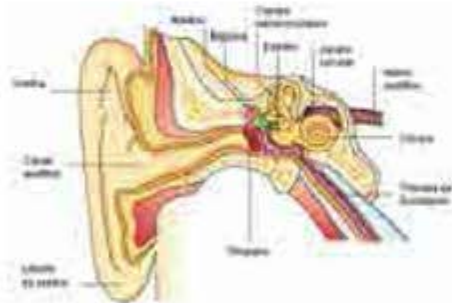
A dor causada pelas LER possui algumas características aos quais devemos ficar atentos. Geralmente, a patologia se manifesta como uma dor que surge no curso da atividade, de maneira lenta e localizada. A princípio, o trabalhador não considera este sinal, acreditando que a dor é fruto de uma jornada um pouco mais pesada ou natural no seu tipo de atividade. O trabalhador percebe que alguma coisa está errada quando esta dor aumenta. Ela vem acompanhada de uma piora no humor, no estado de ânimo e, muitas vezes, causa depressão e ansiedade. Um outro sinal de que alguma coisa não vai bem com a saúde do trabalhador é que a dor melhora com o repouso e piora nos picos de produção.

## PERDA AUDITIVA CAUSADA POR RUÍDO



O ruído considerado lesivo ao sistema auditivo é 85 decibéis por 8 horas de trabalho. Se não estiver bem regulado os fones de ouvido podem facilmente atingir este nível, constituindo-se em um enorme fator de risco. Além disto, o próprio som do ambiente de trabalho deve ser controlado, já que a NR-17 do Ministério do Trabalho recomenda um nível de no máximo 65 decibéis, índice facilmente ultrapassado na sala de Call Center no teleatendimento.

Para entender como é grave a situação, basta explicar como funciona o sistema auditivo. Nosso ouvido tem duas partes principais: uma que conduz o som e a outra que transforma este som em impulso nervoso para que o cérebro decodifique o significado de cada onda sonora.



A primeira parte do ouvido, mais externa, é denominada condutiva e inclui a orelha, o canal do ouvido, o tímpano e três ossinhos minúsculos que vibram e transmitem o som. A segunda parte, interna, é chamada de cóclea. Este órgão tem forma de caracol, revestido internamente por células nervosas semelhantes a cílios microscópios. São estas células que captam o som. Por serem muitos sensíveis e terem um desgaste mecânico devido aos trabalhos de vibração causada pelo som, os ruídos fortes ou constantes têm o poder de destruir estas células causando surdez permanente.

## DISFONIA



A Disfonia é a perturbação da voz ocasionada por alterações orgânicas ou funcionais da laringe e/ou pregas vocais (cordas). Para entender como esta patologia acomete os trabalhadores em teleatendimento e call-centers convém lembrar como funciona o aparelho da fala.

Quando estamos respirando, as cordas vocais ficam abertas na inspiração e na expiração. O som que produzimos é causado pela vibração destas cordas vocais no contato do ar que é expirado.

Para quem “fala” demais, como é o caso dos teleatendentes, existe o risco não negligenciável, de aparecerem nódulos (calos) vocais e uma forma de laringite (inflamação) crônica. Essa doença causa rouquidão persistente e fadiga vocal. O único tratamento é o descanso das cordas vocais que fazem os nódulos mais novos desaparecerem e os mais antigos diminuírem.

### PARA EVITAR QUE A DISFONIA SE INSTALE O TRABALHADOR DEVE TOMAR ALGUNS CUIDADOS:



- 1 Exercícios de aquecimento vocal orientado por um fonoaudiólogo;
- 2 Beber água à temperatura ambiente a cada 10 minutos de trabalho;
- 3 Repouso vocal ao longo da jornada;
- 4 Evitar excessos da fala, velocidade e intensidade da voz;
- 5 Não fumar;
- 6 Alimentação saudável que inclua frutas, verduras, legumes e sucos;
- 7 Evitar contato com agentes que provoquem alergias e resfriados;
- 8 Ar condicionado em temperatura amena e devidamente limpo e regulado;
- 9 Respiração adequada; e
- 10 Evitar o uso de roupas apertadas.

## SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR



Nossa experiência, com os trabalhadores em teleatendimento, nos mostra que são vários os diagnósticos de transtornos mentais que podem estar relacionados à nossa atividade, entre elas temos o Alcoolismo Crônico, Depressão, Estresse pós-traumático, Neurastenia, incluindo a Síndrome da Fadiga e outros transtornos neuróticos não especificados. Por isso, devemos estar atentos aos seguintes sintomas:

- 1 Queixas de fadiga após esforços mínimos;
- 2 Dores Musculares;
- 3 Tonturas e Dores de Cabeça;
- 4 Perturbação do Sono;
- 5 Incapacidade de Relaxamento;
- 6 Irritabilidade;
- 7 Choro Fácil;
- 8 Sensação de abatimento e esgotamento;
- 9 Dificuldade de concentração e memória; e
- 10 Agressividade.

## SÍNDROME DO EDIFÍCIO DOENTE



As condições de salubridade dos locais de trabalho são um dos fatores importantes de risco para a saúde do trabalhador. Isso quer dizer que o edifício em que trabalhamos pode estar doente e causando doenças em seus usuários e frequentadores.

Os especialistas dizem que um edifício está doente quando 20% de seus ocupantes apresentam sintomas transitórios associadas ao tempo de permanência em seu interior, que tendem a desaparecer após curtos períodos de afastamento. Em alguns casos, a simples saída do local é suficiente para que os sintomas desapareçam.

Veja se o seu local é salubre para o exercício de suas tarefas profissionais verificando se o ar condicionado está limpo e regulado, se carpetes e tapetes estão sujos ou apresentando sinais de mofo, se os produtos de limpeza ou outros não causam irritações ou há outros contaminantes externos.

**Segundo a OMS os indicadores da Síndrome do Edifício Doente são:**

- 1 Irritação, secura e coceira nos olhos;
- 2 Irritação secura e congestionamento das vias nasais;
- 3 Secura na garganta, rouquidão coceira e tosse persistente;
- 4 Irritação, secura e eritemas na pele; e
- 5 Dores de cabeça, náuseas ou tonturas.

## PREVENÇÃO É FUNDAMENTAL

Os especialistas em saúde ocupacional recomendam alguns procedimentos no local de trabalho para prevenir doenças adquiridas nos locais de trabalho, são eles:



- 1 Ginástica Laboral, realizada por especialista, com duração e períodos pré-definidos;
- 2 Organização da superfície de trabalho;
- 3 Equipamentos e documentos bem posicionados para evitar posições desconfortáveis;
- 4 Distância segura entre os olhos e o monitor, em geral 50cm;
- 5 Espaço entre o teclado e a borda da mesa de pelo menos 20cm, para apoio dos punhos e antebraços;
- 6 Parte superior da tela do monitor na altura dos olhos;
- 7 Cadeira com encosto de altura regulável;
- 8 Pernas apoiadas no chão;
- 9 Mobiliário regulável para permitir alternância de postura;
- 10 Treinamento para a correta regulagem do mobiliário;
- 11 Temperaturas internas dos locais entre 20°C e 23°C (segundo anexo II NR-17)
- 12 Saídas de ar condicionado não direcionadas diretamente ao trabalhador;
- 13 Ar condicionado limpo e com manutenção constante;
- 14 Piso e/ou carpetes sempre limpos;
- 15 Não compartilhamento do Head-Set (fone de ouvido); e
- 16 Controle de ruído no fone de ouvido e também no ambiente de trabalho.



## VOCÊ ESTÁ ADOECENDO POR CAUSA DE SEU TRABALHO?



Nas páginas anteriores desta cartilha, o Sinttel-PE apresentou algumas situações que prejudicam a saúde do trabalhador e listou alguns sintomas que indicam que o trabalhador pode estar começando a desenvolver um patologia decorrente de sua atividade laboral.

Caso o trabalhador(a) identifiquem em si e nos seus locais de trabalho os problemas aqui descritos, devem procurar imediatamente ajuda de um médico, e se necessário colocar o atestado médico que será mais uma prova da doença e também providenciar para que os seus direitos sejam respeitados pelas empresas.

Cada situação deve ser analisada individualmente, seja no tratamento, seja nos benefícios a que tem direito. Além da parte clínica, é necessário verificar se existe relação (nexo) entre a doença e o trabalho. Esta exigência legal é cumprida por um médico perito da previdência que define, no final do processo no INSS, quem tem direito a receber os benefícios de doença e/ou Acidente de Trabalho. Lembramos também que a pessoa que esteja doente e essa doença não seja laboral mas atrapalhe a atividade que exerce só pode ser demitida quando estiver totalmente curada.

## PREENCHIMENTO DA CAT É INDISPENSÁVEL



A Emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) é o primeiro passo para garantir o direito do trabalhador doente ou acidentado. A CAT é um formulário onde o acidente de trabalho é relatado. Vale lembrar que, para a legislação, o acidente de trabalho pode ser tanto o acidente “típico” (ferimentos) como a doença relacionada ao trabalho, ou ainda os acidentes no “trajeto” para o trabalho ou para casa. Doença como as LER/DORT são equiparadas aos acidentes de trabalho e, portanto, se forem diagnosticadas devem ser objeto de emissão de CAT.

A comunicação é obrigatória mesmo se o afastamento não for necessário. O empregador deve emitir a CAT até 1º dia útil após o diagnóstico de uma doença, ou a ocorrência de um acidente, seja de percurso, ou dentro da empresa. A CAT tem que ser aberta porque as consequências podem aparecer depois e com o documento o trabalhador estará com todos os direitos garantidos.

Se o empregador se recusar a emitir a CAT, o trabalhador deve procurar imediatamente o Sindicato para que o documento seja emitido e nunca assinar o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) Demissional, alegando que está apto a ser demitido, quando você na verdade está doente. E se caso estiver doente e for demitido, lembre-se de procurar o Sindicato para juntos fazermos a denúncia à Superintendência Regional do Trabalho (SRT) e ao Ministério Público (MP) e encaminhar ao INSS.

Os primeiros 15 dias de afastamento são por conta da empresa, mas, se o médico verificar a necessidade de um tempo maior de licença, os benefícios a que tem direito o trabalhador doente ou acidentado serão pagos pelo INSS. Quando o afastamento é por doença/acidente do trabalho, o funcionário tem direito ao auxílio-doença acidentário (B-91) registrado através da CAT. O período de afastamento conta para fins de aposentadoria e a empresa é obrigada a recolher o FGTS.

## COMENTÁRIOS SOBRE O ANEXO II DA NR-17

### Mobiliário do Posto de Trabalho



O item 2 do Anexo II trata exclusivamente das condições ergonômicas oferecidas pelo empregador do setor de tele-serviços. As disposições fornecem detalhes sobre as dimensões e formatos das mesas, regulagem de monitores e teclados, além da posição do mouse. São também explicitados os tipos de cadeiras que devem ser disponibilizadas, sempre com o objetivo de reduzir ao máximo os riscos de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais entre os trabalhadores do setor. As novas definições devem estar integralmente implementadas, pois o prazo máximo de 5 anos de implementação do anexo já passou.

### Equipamento do Posto de Trabalho

O item 3 trata da obrigação do empregador em oferecer equipamentos necessários ao serviço, como monitores de qualidade, e conjuntos de microfones e fones de ouvido (head-sets) individuais e de boa qualidade sonora. O objetivo é que o teleatendente não precise gritar e nem ficar pedindo para o cliente repetir o que falou, evitando assim conflitos e danos auditivos e vocais. Trata também das obrigações da empresa na manutenção e higienização destes equipamentos.



### Condições Ambientais de Trabalho



O item 4 da nova regulamentação prevê as condições acústicas, o índice de temperatura efetiva, circulação do ar e a umidade relativa do ar nos locais de trabalho.

## Organização do Trabalho

Neste capítulo do Anexo II estão as principais vitórias conquistadas pelos trabalhadores. Ele trata dos problemas que resultaram no maior número de reclamações dos trabalhadores do setor que chegaram ao sindicato nos últimos anos.



Define, por exemplo, que só poderão trabalhar aos sábados e domingos as empresas expressamente autorizadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Nesses casos, o trabalhador deve obrigatoriamente ter direito a pelo menos um domingo de descanso a cada mês.

Define também o período máximo de seis horas de trabalho diárias e três períodos de descanso, sendo um de alimentação (20 minutos), e dois de dez durante o expediente. É importante ressaltar que o intervalo para lanche e a pausa para descanso são independentes. Ou seja, o trabalhador deve ter pelo menos 40 minutos livres, a serem realizados durante o horário de expediente.

O item garante tempo ilimitado para “satisfação das necessidades fisiológicas (...) a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações”, um dos pontos mais reclamados pelos teleatendentes.

As normas proibem um problema que também aflige um grande número de teleatendentes, a utilização de mecanismos de monitoramento da produtividade, como “mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existente, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério”.

Visando combater o assédio moral, problema presente de forma constante no dia-a-dia dos operadores de telemarketing, o Anexo II veda “estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho”. Como exemplo desse tipo de abuso, cita a utilização forçada de “adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda”. Proíbe também a exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.



## Capacitação dos Trabalhadores

O item 6 define que os empregadores devem capacitar seus empregados para que conheçam as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção. Para tanto, define e detalha sete pontos que devem ser repassados aos trabalhadores, entre eles, fatores de risco para a saúde na função e medidas de prevenção.

## Saúde ocupacional e prevenção de riscos

O item 8 da nova norma define que o empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho referentes aos aparelhos psíquicos, osteomuscular, vocal, visual e auditivo.



## Condições sanitárias e de conforto

Define as condições dos sanitários, dos locais para lanche e prevê a existência de armários individuais dotados de chave.

**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO  
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
PORTARIA Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007**

*Aprova o Anexo II da NR-17 Trabalho em Teletendimento/Telemarketing.*

A SECRETÁRIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO e o DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o disposto no artigo 200 da Consolidação das Leis do Trabalho e no artigo 2º da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 e

Considerando a proposta de regulamentação apresentada pelo Grupo de Trabalho Tripartite do Anexo II da NR-17, aprovada pela Comissão Tripartite Paritária Permanente - CTPP, de acordo com o disposto na Portaria nº 1.127, de 02 de outubro de 2003, RESOLVEM:

**Art. 1º** Aprovar o Anexo II da Norma Regulamentadora n.º 17 Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, nos termos do Anexo I desta Portaria.

**Art. 2º** Os prazos estabelecidos nesta Portaria não implicam a dispensa da obrigação de cumprir as demais normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho.

**Art. 3º** O disposto no anexo da Norma Regulamentadora obriga todos os empregadores, inclusive os constituídos sob a forma de microempresa ou empresa de pequeno porte.

**Art. 4º** Esta Portaria entra em vigor da 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 II**

**TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING**

I. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teletendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

I.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teletendimento/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.

I.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

I.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

I.1.2. Entende-se como trabalho de teletendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

**2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO**

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes;

b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;

c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;

d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;

e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;

f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;

g) o dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;

h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;

i) nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

j) os assentos devem ser dotados de:

1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;

2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;

3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m<sup>3</sup>;

4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;

5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;

6. borda frontal arredondada;

7. características de pouca ou nenhuma conformação na base;

8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar;

9. largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;

10. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

**3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO**

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

3.1.2. Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

3.1.3. Os head-sets devem:

a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;

b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;

c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

3.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de head-sets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

#### 4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea "a" da NR-17.

4.2. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;

b) índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;

c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;

d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

4.2.1. Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

4.2.2. As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

4.3. Para a prevenção da chamada "síndrome do edifício doente", devem ser atendidos:

a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre "Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados", com redação da Portaria MS nº 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;

b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE nº 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;

c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora nº 9 (NR 9).

4.3.1. A documentação prevista nas alíneas "a" e "b" deverá estar disponível à fiscalização do trabalho.

4.3.2. As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o plenum de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.

4.3.3. A descarga de água de condensado não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto cloacal.

#### 5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, "caput", da CLT e das atividades previstas em lei.

5.1.1. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente 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 previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no § 1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

5.2.1. O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos neste Anexo.

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias,

nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

a) fora do posto de trabalho;

b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;

c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

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

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitado para tal acolhimento.

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

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

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

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

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;

b) monitoramento de desempenho;

c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;

d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;

e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;

b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

- 5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:
- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
  - b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
  - c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

5.15. Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados continuamente e suficientemente, de maneira a mitigar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

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

#### 6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

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

6.1.2. A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados à atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.2. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

6.3. A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
- b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
- c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
- d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais;
- f) representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

#### 7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora nº 24 NR 24.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

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

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora nº 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

8.1.1. O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

8.3. A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.4. As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

- a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;
- b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:
  1. trabalho real e trabalho prescrito;
  2. descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
  3. variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais 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 agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;
- d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;
- e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;
- f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

8.4.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

- a) explicitação da demanda do estudo;
- b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;
- c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;
- d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;
- e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.5. As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

#### 9. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

#### 10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

10.1. As empresas que no momento da publicação da portaria de aprovação deste Anexo mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigar-se-ão somente à complementação de 05 (cinco) minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos na forma dos itens 5.4.1 e 5.4.2.

10.2. O disposto no item 2 desta norma (MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO) será implementado em um prazo para adaptação gradual de, no máximo, 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) no primeiro ano, 25% (vinte e cinco por cento) no segundo ano, 45% (quarenta e cinco) no terceiro ano, 75% (setenta e cinco por cento) no quarto ano e 100% (cem por cento) no quinto ano.

10.3. Será constituída comissão permanente para fins de acompanhamento da implementação, aplicação e revisão do presente Anexo.

10.4. O disposto nos itens 5.3 e seus subitens e 5.4 e seus subitens entrarão em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de publicação da portaria de aprovação deste Anexo, com exceção do item 5.4.4 que entrará em vigor em 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta norma.

10.5. Ressalvado o disposto no item 10.2 e com exceção dos itens 5.3, 5.4, este anexo passa a vigorar no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.

## Ficha de Sindicalização

Rua Álvaro Pena, 333 - Boa Vista  
Recife/PE - CEP 50030-130  
Fone: 3320-8666 - Fax: 3320-8666  
sinttel-pe@vol.com.br

Nome		CPF		Nascimento	
Filiação					
Endereço:		Bairro	Cidade	CEP	
Telefones		E-mail		Empresa	
Celular					Data Admissão
Fixo	<input type="checkbox"/> Ativo <input type="checkbox"/> Aposentado		<input type="checkbox"/> Situação Profissional		

Autorizo o desconto mensal de 1 (Hum) por cento no meu salário base, em folha de pagamento, referente à mensalidade sindical em favor do SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES, conforme aprovado em Assembléia Geral convocada para este fim.

Recife,    /    /    Assinatura





FENATEL

**Sindicato dos Trabalhadores de Telecomunicações de Pernambuco**

Rua Afonso Pena, 333 Boa Vista - Recife/PE - CEP: 50.050-130

Fone: (81) 3320.8666 Fax: (81) 3320.8665

e-mail: [sinttel-pe@uol.com.br](mailto:sinttel-pe@uol.com.br)