



Contabilidade especializada em Provedores e Telecomunicacoes

Manual de Orientação NR-1 • GRO / PGR

Riscos ocupacionais e psicossociais

Orientação técnica aos clientes Contaxx

Destinatario: Provedores de Internet e Telecomunicacoes

Escopo: GRO/PGR, riscos psicossociais e conformidade legal

Versao 1.0 · Julho de 2026

Elaborado pela equipe tecnica da Contaxx

Base legal: NR-1 atualizada ate a Portaria MTE no 765/2025.

Riscos psicossociais no PGR exigíveis a partir de 26/05/2026.

APRESENTAÇÃO

Orientação da Contaxx ao seu provedor

Prezado cliente, este manual foi elaborado pela equipe técnica da Contaxx para **orientar a sua empresa na implantação da NR-1** — o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) e o seu documento central, o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). As diretrizes aqui reunidas **devem ser adotadas pela sua operação** e servem como roteiro prático, do diagnóstico à conformidade no eSocial.

Damos atenção especial ao ponto mais novo e mais fiscalizado da norma no setor de telecomunicações: os **riscos psicossociais**, cuja gestão passa a ser exigível no PGR a partir de **26 de maio de 2026**. Ao longo do documento, e de forma consolidada na Seção 5, detalhamos os **treinamentos e as atividades psicossociais** que a sua empresa deve implantar antes desse prazo.

Como interpretar este manual

As Seções 1 e 2 explicam **o que** a lei exige e **por que** se aplica ao seu provedor. As Seções 3 a 10 mostram **como** implantar. Os Anexos trazem os formulários prontos para personalizar com os dados da sua empresa e usar no dia a dia. Comece pelo roteiro da Seção 3 e pelo plano de 90 dias ao final.

Este é um documento de orientação técnica: não substitui o PGR, o PCMSO e o LTCAT assinados por profissional legalmente habilitado, nem parecer jurídico. A Contaxx apoia a sua empresa na condução e no monitoramento da conformidade.

Elaborado pela equipe técnica da Contaxx · Julho de 2026 · Versão 1.0

SUMÁRIO

Conteúdo do manual

Tópico	Conteúdo
1 · A NR-1 e o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais	O que a norma exige · linha do tempo · riscos psicossociais
2 · Enquadramento do provedor	CNAEs e graus de risco · SESMT e CIPA · obrigatoriedade do PGR
3 · Roteiro de implantação	Fluxo geral · fases e entregáveis · cronograma de 90 dias · matriz RACI
4 · O PGR na prática	Estrutura · matriz de risco · inventário de referência · plano de ação
5 · Gestão de riscos psicossociais	5 passos detalhados · treinamentos · atividades · medidas por setor · cronograma até 26/05/2026
6 · Segurança operacional de campo	NR-35 · NR-10 · EPI por função · fluxo diário de campo
7 · Saúde ocupacional e eSocial	PCMSO/ASO · LTCAT/PPP · prazos S-2210/2220/2240 · pós-acidente
8 · Treinamentos obrigatórios	Matriz de cargas horárias, reciclagem e público-alvo
9 · Gestão de empresas terceirizadas	Documentos a exigir antes do início e em auditoria
10 · Fiscalização, penalidades e defesa	Cálculo da multa · embargo/interdição · responsabilidade civil
Anexos · Kit de formulários (1 a 15)	PGR · inventário · plano de ação · OS · APR · PT · EPI · psicossocial · DDS...
Plano de 90 dias e checklist final	Cronograma-resumo e verificação de conformidade
Glossário de siglas	Significado das siglas técnicas usadas no manual
Referências e base legal	Normas, portarias e legislação aplicável

Como usar este manual

Comece pelo roteiro de implantação (Seção 3) e pelo plano de 90 dias ao final. Personalize os Anexos com os dados da sua empresa e mantenha as vias assinadas arquivadas — a prova documental é o que sustenta a conformidade em uma fiscalização.

SEÇÃO 1

A NR-1 e o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais

1.1 O que a norma exige

A **Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1)** estabelece as disposições gerais e as diretrizes do **Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO)**, obrigatório para toda organização com empregados regidos pela CLT. O GRO se materializa em um documento vivo: o **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)**, que substituiu o antigo PPRA.

O PGR tem, no mínimo, dois documentos

- **Inventário de Riscos Ocupacionais** — identifica perigos e avalia riscos (físicos, químicos, biológicos, ergonômicos, de acidentes e **psicossociais**), com grupos expostos e nível de risco.
- **Plano de Ação** — define as medidas de prevenção, com responsáveis, prazos, forma de acompanhamento e aferição de resultados.

A NR-1 também impõe deveres diretos ao empregador: informar os riscos aos trabalhadores, **emitir Ordens de Serviço (OS)**, definir procedimentos em caso de acidente e adotar medidas de prevenção na ordem de prioridade — **eliminar > reduzir na fonte / proteção coletiva > medidas administrativas > EPI**. Ao trabalhador cabe cumprir as OS, usar o EPI e exercer o **direito de recusa** diante de risco grave e iminente.

1.2 Linha do tempo normativa

Norma	O que trouxe	Impacto para o seu provedor
Portaria SEPRT nº 6.730/2020	Criou o GRO e o PGR, extinguindo o PPRA. Vigência a partir de 03/01/2022 .	Riscos de queda e choque passam a ser geridos de forma centralizada no PGR.
Portaria MTP nº 4.219/2022 + Lei nº 14.457/2022	Medidas de combate ao assédio e à violência; a CIPA passa a ser “de Prevenção de Acidentes e de Assédio”.	Exige canal de denúncia, regras de conduta e capacitação anual.
Portaria MTE nº 1.419/2024 (27/08/2024)	Inclui expressamente os fatores de risco psicossociais (FRPRT) no GRO/PGR.	A empresa passa a mapear e tratar estresse, sobrecarga, assédio e pressão por SLA.
Portaria MTE nº 765/2025	Prorroga a exigência dos riscos psicossociais para 26/05/2026 .	Janela para preparar o diagnóstico psicossocial antes da fiscalização punitiva.

Data-chave

A gestão dos **riscos psicossociais** no PGR é exigível a partir de **26 de maio de 2026**. Após essa data, a ausência da avaliação é infração formal, passível de autuação direta.

1.3 Riscos psicossociais — o ponto mais novo da norma

São fatores da organização e da gestão do trabalho que podem adoecer mentalmente: sobrecarga e ritmo, pressão por metas/SLA, baixa autonomia, conflitos e assédio, ambiguidade de papéis e insegurança. A NR-1 **não obriga um instrumento específico** — exige metodologia adequada e rastreável. Instrumentos usuais: **COPSOQ** (validado no Brasil, domínio público) e a ferramenta do **HSE** (Reino Unido). A avaliação é **coletiva** (condições de trabalho), não diagnóstico clínico individual. Ver Seção 5 e o questionário pronto (Anexo 11).

1.4 Normas correlatas aplicáveis à operação

Norma	Assunto	Aplicação típica no provedor
NR-4	SESMT / grau de risco	Dimensiona o serviço especializado conforme nº de empregados e grau de risco do CNAE.
NR-5	CIPA (e de Assédio)	Comissão ou designado; ações de combate ao assédio (Lei 14.457/2022).
NR-6	EPI	Fornecimento gratuito, CA válido, treinamento e ficha de entrega assinada.

Norma	Assunto	Aplicação típica no provedor
NR-7	PCMSO / ASO	Exames por função; aptidão para altura e eletricidade.
NR-9	Agentes físicos/químicos/biológicos	Ruído em data center, calor/UV em campo, agentes biológicos em caixas e postes.
NR-10	Eletricidade	Poste compartilhado com a rede de distribuição; básico 40h + SEP 40h.
NR-12	Máquinas e equipamentos	Escadas, plataformas, máquina de fusão de fibra — manutenção e uso seguro.
NR-15/16	Insalubridade / Periculosidade	Ruído; periculosidade elétrica para quem atua na rede externa/SEP.
NR-17	Ergonomia	NOC/atendimento (LER/DORT, mobiliário, pausas) e transporte manual de bobinas.
NR-23	Proteção contra incêndios	Sede, POPs e data center: rota de fuga, extintores, brigada.
NR-35	Trabalho em altura	Postes, torres e telhados (>2 m); AR/APR, PT, SPCQ e plano de resgate.

Complementam o marco: CLT (arts. 154–201), Lei nº 8.213/91 (CAT, art. 22; aposentadoria especial), Decreto nº 3.048/99 (NTEP/FAP), NBR 15214 e Resolução Conjunta Anatel/Aneel nº 4/2014 (compartilhamento de postes), Convenção OIT nº 155 (Decreto nº 1.254/1994). Como o CNAE de campo (4221-9/05) pertence ao grupo de obras de infraestrutura, em frentes de construção/expansão de rede pode incidir também a NR-18.

SEÇÃO 2

Enquadramento do provedor

2.1 CNAEs e graus de risco

Exemplo típico de provedor de campo — CNAEs e grau de risco (Anexo I da NR-4). **Confirme os CNAEs no cartão CNPJ da sua empresa.**

CNAE	Atividade	Grau de risco	RAT	Papel
8211-3/00	Serviços combinados de escritório e apoio administrativo	1	2,00%	Preponderante
8291-1/00	Atividades de cobrança e informações cadastrais	2	2,00%	Secundário
4221-9/05	Manutenção de estações e redes de telecomunicações	CRÍTICO	3,00%	Atividade de campo

O ponto central: a atividade de campo é grau 4

A manutenção de redes de telecom (4221-9/05) é classificada no **grau de risco 4 — o mais alto da NR-4** (grupo de obras de infraestrutura). Isso confirma, sem margem de dúvida, a obrigatoriedade de PGR robusto, NR-10, NR-35, avaliação de periculosidade e controle rigoroso: a equipe que sobe em poste está na faixa de maior risco legal.

2.2 SESMT, CIPA e obrigações estruturais

Como dimensionar SESMT e CIPA

- **SESMT (NR-4):** segue o grau de risco da **atividade preponderante** (a de maior nº de empregados) — no exemplo, 8211-3/00, grau 1. Empresas menores costumam ficar abaixo do limite de constituição.
- **CIPA (NR-5):** dimensionada pelo Quadro I (CNAE × nº de empregados). Para a frente de campo, considerar o enquadramento mais gravoso.
- **RAT/FAP:** RAT pela preponderante (2%), ajustado pelo **FAP** (0,5–2,0) conforme sinistralidade — investir em SST reduz tributo.

Não há dispensa de PGR

A dispensa via **Declaração de Inexistência de Riscos** só vale para ME/EPP grau 1 ou 2 sem agentes físicos, químicos ou biológicos (e para MEI). Um provedor com atividade grau 4, agentes físicos (calor/UV, ruído) e riscos de acidente (altura, elétrico) tem **PGR obrigatório, sem exceção**.

Regra prática (confirmar os quadros da NR-4/NR-5 pelo nº exato de empregados)

Órgão	Quando é exigido	Se não atingir o limite
SESMT (NR-4)	Conforme o grau de risco da atividade preponderante (grau 1) × nº de empregados.	Contratar assessoria de SST externa (eng. de segurança + médico do trabalho) para elaborar e assinar PGR, PCMSO e LTCAT.
CIPA (NR-5)	Conforme Quadro I (nº de empregados × grupo do CNAE).	Nomear e treinar um Designado de CIPA (capacitação anual), inclusive nas ações de combate ao assédio.

CIPA por porte — quando constituir ou apenas designar (NR-5)

A obrigatoriedade da CIPA depende do **número de empregados** e do **grupo do CNAE** (Quadro I da NR-5). Como regra prática de dimensionamento por porte:

Porte (nº de empregados)	O que é exigido	Observação
Até 19 empregados	Designado de CIPA — 1 representante indicado e capacitado (não há eleição).	Obrigatório desde a Lei 14.457/2022 conduzir também as ações de combate ao assédio.

Porte (nº de empregados)	O que é exigido	Observação
20 empregados ou mais	CIPA constituída — membros titulares e suplentes, metade eleita pelos empregados e metade indicada pela empresa.	O nº de membros cresce com o porte e o grupo do CNAE, conforme o Quadro I.
Obras/frentes temporárias	Avaliar CIPA por estabelecimento/obra ou designado, conforme a NR-5 e, em construção de rede, a NR-18.	A frente de campo (grau 4) puxa o enquadramento mais gravoso.

Mandato dos membros eleitos: 1 ano, permitida uma reeleição, com estabilidade do titular eleito. Confirme o número exato de membros no Quadro I da NR-5 pelo grupo do CNAE e pelo nº de empregados do estabelecimento.

Grau de risco administrativo ≠ gravidade real

O grau de risco do CNAE é um índice **administrativo** (dimensionamento de SESMT/CIPA e RAT). O inventário de riscos deve classificar as tarefas pela **severidade real**: trabalho em altura em poste e proximidade com a rede elétrica são atividades de **alta severidade**, potencialmente fatais, independentemente do CNAE preponderante.

Recomenda-se conferir periodicamente o cartão CNPJ: se a empresa também operar como provedora de internet (SCM), avaliar com a contabilidade a inclusão do CNAE correspondente (ex.: 6110-8/03) — questão fiscal que não altera as obrigações de SST descritas neste manual.

SEÇÃO 3

Roteiro de implantação

Um caminho em 6 fases, executável em cerca de 90 dias, do diagnóstico à operação com o eSocial em dia. A responsabilidade final é da direção; a execução técnica de PGR/PCMSO/LTCAT exige profissional legalmente habilitado (assessoria de SST).

3.1 Fluxo geral

1. Diagnóstico Levantamento de campo, funções e documentos existentes.	2. PGR + PCMSO Inventário de riscos, plano de ação, exames e LTCAT.	3. OS + procedimentos OS por função, APR, PT, DDS.	4. Treinamentos NR-10, NR-35, NR-6, integração, direção defensiva.	5. Psicossocial Questionário, análise e plano de ação (até 26/05/2026).	6. eSocial + auditoria S-2210/2220/2240 e monitoramento contínuo.
--	---	--	--	---	---

3.2 Fases, entregáveis e responsáveis

Fase	Ação	Entregável	Responsável	Prazo
1	Diagnóstico e contratação de assessoria de SST	Relatório de diagnóstico; contrato com eng. de segurança e médico do trabalho	Direção / Contaxx	Sem. 1-2
2	Elaboração documental	PGR (inventário + plano de ação), PCMSO, LTCAT	Assessoria SST	Sem. 3-5
3	Ordens de serviço e procedimentos	OS assinadas (campo e NOC), APR/PT/DDS implantados	Coord. Técnica / RH	Sem. 6
4	Capacitação	Certificados NR-10 (40h + SEP), NR-35 (8h), NR-6, integração, direção defensiva	RH / Seg. Trabalho	Sem. 7-8
5	Avaliação psicossocial	Questionário aplicado, relatório e plano de ação psicossocial no PGR	RH / Psicologia	Sem. 6-10 (antes de 26/05/2026)
6	Integração eSocial e auditoria	Eventos S-2210/2220/2240 enviados; checklist de conformidade rodando	Contaxx / RH	Sem. 9 e contínuo

3.3 Cronograma (90 dias)

Atividade	S1-2	S3-4	S5-6	S7-8	S9-10	S11-13
Diagnóstico / contratação						
PGR + PCMSO + LTCAT						
OS / APR / PT / DDS						
Treinamentos NR-10/35/6						
Avaliação psicossocial						
Integração eSocial						
Auditoria / monitoramento						

EXECUÇÃO TRILHA PSICOSSOCIAL ROTINA CONTÍNUA

Teal = execução · âmbar = trilha psicossocial (marco legal 26/05/2026) · verde = rotina contínua.

3.4 Matriz de responsabilidades (RACI)

Atividade	Direção	RH	Coord. Técnica	Assessoria SST	Contaxx
Aprovar e custear o PGR	A	C	C	R	I
Elaborar PGR/PCMSO/LTCAT	A	I	C	R	I

Atividade	Direção	RH	Coord. Técnica	Assessoria SST	Contaxx
Emitir e colher OS assinadas	I	R	C	C	I
Executar treinamentos	I	R	C	C	I
Avaliação psicossocial	A	R	C	C	I
Enviar eventos ao eSocial	I	C	I	C	R
Auditar terceirizadas	A	C	R	C	I

R = Responsável (executa) · A = Aprova (responde) · C = Consultado · I = Informado.

SEÇÃO 4

O PGR na prática

4.1 Estrutura do documento

O PGR do seu provedor deve conter: identificação da empresa; caracterização dos ambientes (Sede/NOC, Data Center/POPs, Rede externa); metodologia de avaliação; **Inventário de Riscos**; **Plano de Ação**; procedimentos de emergência; e regras para terceirizadas. Modelo de capa e estrutura no Anexo 1.

4.2 Metodologia de avaliação (Probabilidade × Severidade)

Severidade × Probabilidade	Rara	Pouco provável	Provável	Muito provável
Catastrófica (óbito)	Moderado	Alto	Crítico	Crítico
Grave (incapacidade)	Baixo	Moderado	Alto	Crítico
Moderada (afastamento)	Baixo	Moderado	Moderado	Alto
Leve (sem afastamento)	Baixo	Baixo	Moderado	Moderado

BAIXO

monitorar

MODERADO

controlar e treinar

ALTO

mitigar + EPI/EPC

CRÍTICO

interromper até corrigir

4.3 Inventário de Riscos — referência para a operação

Modelo em branco no Anexo 2. Abaixo, o mapeamento de referência das atividades típicas de um provedor de campo.

Setor / Função	Perigo / Fator de risco	Categoria	Possíveis danos	Nível	Controles
Rede externa / Instalador	Trabalho em altura (poste >2 m)	Acidente	Queda, fraturas, óbito	ALTO	NR-35, cinto paraquedista, talabarte duplo, capacete c/ jugular, escada dielétrica, APR/PT
Rede externa / Instalador	Proximidade da rede elétrica (BT/MT)	Acidente	Choque, queimadura, eletroplessão	ALTO	NR-10 (40h + SEP), luvas isolantes, calçado dielétrico, distância mín. 60 cm (NBR 15214)
Rede externa / Instalador	Trânsito / deslocamento	Acidente	Colisão, atropelamento	MODERADO	Direção defensiva, manutenção da frota, proibição de celular ao dirigir
Rede externa / Instalador	Radiação solar (UV) e calor	Físico	Insolação, câncer de pele	MODERADO	Protetor solar, uniforme UV manga longa, pausas e hidratação
Rede externa / Instalador	Animais peçonhentos (abelhas, cobras)	Biológico	Picadas, reações alérgicas	MODERADO	Inspeção prévia (APR), EPI, protocolo de emergência
Rede externa / Instalador	Transporte manual (bobinas, escadas)	Ergonômico	Lombalgia, LER/DORT	MODERADO	NR-17, trabalho em dupla, carrinho auxiliar
NOC / Atendimento	Uso contínuo de monitor/teclado	Ergonômico	LER/DORT, fadiga visual	MODERADO	Mobiliário ajustável, pausas, análise ergonômica (AEP/AET)
NOC / Atendimento	Pressão por SLA, cliente hostil, plantão	Psicossocial	Estresse, burnout, ansiedade	ALTO	Questionário psicossocial, revisão de metas, direito à desconexão, canal de acolhimento
Data Center / Infra	Ruído de refrigeração/servidores	Físico	PAIR	MODERADO	Dosimetria; protetor auricular se > 85 dB(A)

4.4 Plano de Ação

Cada risco não controlado gera uma ação com responsável, prazo e status (modelo no Anexo 3). Acompanhar em reunião mensal com a CIPA/designado.

4.5 Revisão e atualização

Quando revisar o PGR

- **A cada 2 anos** (regra geral) — ou **até 3 anos** se a empresa tiver sistema de gestão de SST certificado (ex.: ISO 45001).
- **Imediatamente** após acidente ou doença ocupacional, mudança relevante de processo, equipamento, layout, turno ou tecnologia (ex.: migração de rádio para FTTH), ou quando as medidas se mostrarem insuficientes.

SEÇÃO 5

Gestão de riscos psicossociais

Prazo de conformidade

Exigível no PGR a partir de **26/05/2026** (Portaria 1.419/2024, prazo pela 765/2025). É o item mais novo da norma e o mais fiscalizado no setor de telecom. Use a janela até lá para **implantar os treinamentos e as atividades desta seção**.

5.1 Como fazer, em 5 passos

1. Sensibilizar Comunicar objetivo e garantir anonimato.	2. Aplicar Questionário anônimo (COPSOQ/HSE) por área.	3. Analisar Classificar fatores em baixo/médio/alto.	4. Agir Plano de ação por fator no PGR.	5. Monitorar Reavaliar e acompanhar afastamentos.
--	--	--	---	---

A avaliação é **coletiva** (condições de trabalho), não diagnóstico clínico individual. O questionário pronto está no Anexo 11; a política de prevenção, no Anexo 10.

O que fazer em cada fase

Fase	O que fazer na prática	Resultado esperado
1. Sensibilizar	Comunicar a toda a equipe o objetivo e o caráter coletivo e anônimo da avaliação; obter apoio da liderança; deixar claro que não é avaliação de desempenho nem exame clínico individual.	Equipe informada e confiança para responder com sinceridade.
2. Aplicar	Aplicar o questionário anônimo (COPSOQ ou HSE) por área/setor , online ou impresso, com prazo definido e taxa de resposta representativa.	Respostas coletadas por setor, sem identificação do respondente.
3. Analisar	Tabular os resultados por área e classificar cada fator em baixo / médio / alto ; identificar os setores e fatores críticos — sem individualizar respostas.	Mapa de risco psicossocial por setor e por fator.
4. Agir	Definir medidas por fator no Plano de Ação do PGR (responsável, prazo e evidência), priorizando os fatores classificados como alto .	Plano de ação psicossocial dentro do PGR.
5. Monitorar	Acompanhar indicadores (absenteísmo, afastamentos, rotatividade), reavaliar periodicamente e ajustar o plano conforme os resultados.	Melhoria contínua e prova de acompanhamento.

O que significam as siglas desta etapa

- **COPSOQ** — *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*: questionário de riscos psicossociais validado no Brasil e de **domínio público**. É o instrumento mais usado para a etapa 2.
- **HSE** — *Health and Safety Executive* (órgão britânico de saúde e segurança): sua ferramenta de **indicadores de estresse** (Management Standards) é referência internacional alternativa ao COPSOQ.
- **FRPRT** — **Fatores de Risco Psicossocial Relacionados ao Trabalho**: é como a NR-1 (Portaria 1.419/2024) nomeia esses fatores no GRO/PGR.

O glossário completo das siglas do manual está ao final, antes das Referências.

5.2 Fatores críticos na operação e medidas de controle

Fator	Como aparece no provedor	Medida de controle
Exigência / ritmo (SLA)	Rede “sempre online”; pressão no NOC durante quedas.	Escalas de plantão justas, dimensionamento adequado, metas realistas.
Exigência emocional	Atendimento a clientes hostis/ansiosos.	Treinamento em inteligência emocional, rodízio, pausas (NR-17), canal de acolhimento.
Produtividade de campo	Nº de instalações/reparos por dia; trânsito e clima.	Metas que considerem deslocamento e complexidade; apoio logístico.
Hiperconexão / sobreaviso	Cobrança fora do horário.	Direito à desconexão; sobreaviso formalmente escalado e remunerado.

Fator	Como aparece no provedor	Medida de controle
Assédio e conflito	Relação com chefia/colegas/clientes.	Política de assédio + canal de denúncia (Lei 14.457/2022), capacitação de líderes.

5.3 Treinamentos psicossociais a implantar

Programa mínimo de capacitação para prevenir o adoecimento mental e cumprir a NR-1. Todo treinamento conta como jornada, deve ter lista de presença e certificado, e deve ser registrado na matriz de treinamentos (Anexo 12).

Treinamento	Público-alvo	Carga	Frequência	Conteúdo essencial
Sensibilização em saúde mental e fatores psicossociais	100% dos colaboradores	2h	Anual	O que são riscos psicossociais, sinais de estresse/burnout, canais de apoio e sigilo.
Prevenção e combate ao assédio (Lei 14.457/2022)	Todos os níveis hierárquicos	2h	Anual	Assédio moral/sexual e violência, conduta, canal de denúncia e não retaliação.
Liderança e comunicação não violenta	Gestores, coordenadores e supervisores	4–8h	Anual	Feedback, gestão de metas realistas, identificação de sofrimento mental na equipe.
Inteligência emocional e manejo de cliente hostil	NOC, atendimento e call center	4h	Anual	Regulação emocional, técnicas de desescalamento, pausas e acolhimento.
Gestão do estresse e ergonomia cognitiva	Áreas com pressão por SLA e plantão	2h	Anual	Organização do trabalho, pausas (NR-17), higiene do sono e limites do sobreaviso.
Direito à desconexão e uso saudável de ferramentas	Campo, NOC e administrativo	1h	Na admissão + anual	Regras de contato fora do horário, sobreaviso escalado e respeito ao descanso.

5.4 Atividades e ações psicossociais a implantar

Além dos treinamentos, a sua empresa deve implantar rotinas permanentes de prevenção. Cada atividade abaixo gera evidência documental que sustenta a conformidade em fiscalização.

Atividade / ação	Responsável	Frequência	Evidência a arquivar
Aplicar questionário psicossocial (COPSOQ/HSE) por área	RH / Psicologia	Anual (mín.)	Relatório coletivo por área (Anexo 11)
Consolidar diagnóstico e inserir plano de ação no PGR	RH / Assessoria SST	Anual e a cada mudança	Inventário e plano de ação atualizados
Manter canal de denúncia anônimo de assédio	Direção / RH	Permanente	Registro de canais e política (Anexo 10)
Comitê imparcial de apuração (RH + designado CIPA)	RH / CIPA	Sob demanda	Atas e desfechos com garantia de defesa
Revisar metas e escalas de plantão/sobreaviso	Coord. Técnica / RH	Semestral	Registro de metas e escalas revisadas
Pausas e rodízio de atendimento (NR-17)	Coord. NOC / RH	Diária	Escala de pausas e rodízio
Canal de acolhimento / apoio psicológico	RH	Permanente	Registro de encaminhamentos (sigiloso)
Monitorar afastamentos e sinais de adoecimento	RH / Med. Trabalho	Mensal	Indicadores de absenteísmo e CID (M/F)
Reunião de acompanhamento com CIPA/designado	CIPA / RH	Mensal	Ata com ações e prazos

Prova é o que protege

A ausência de avaliação psicossocial é infração formal a partir de 26/05/2026. Não basta executar — é preciso **documentar**: relatório coletivo, plano de ação no PGR, listas de presença dos treinamentos, política de prevenção assinada e atas das reuniões. Sem registro, presume-se que a atividade não ocorreu.

5.5 Medidas a adotar por setor

Os fatores de risco variam conforme a área. O quadro abaixo orienta as medidas — psicossociais, ergonômicas e operacionais — que **cada setor da sua empresa deve adotar**.

Setor	Principais riscos	Medidas que devem ser adotadas
NOC (operação/monitoramento)	Plantão 24x7, pressão por SLA nas quedas, hiperconexão; ergonômico (telas).	Escalas de plantão dimensionadas e justas; pausas e rodízio (NR-17); metas realistas; direito à desconexão; sobreaviso escalado e remunerado; mobiliário ajustável; canal de acolhimento.
ADM (administrativo/financeiro)	Ergonômico (postura, telas), acúmulo de tarefas e prazos, monotonia.	Mobiliário e postura ergonômicos; análise ergonômica (AEP/AET); pausas; organização e distribuição de prazos e carga de trabalho; ginástica laboral.
CRC — Central de Relacionamento com o Cliente	Atendimento a clientes hostis, metas de volume, monotonia, exigência emocional; ergonômico (headset, voz, telas).	Treinamento em inteligência emocional e desescalamento; rodízio e pausas (NR-17); metas de qualidade (não só de volume); apoio após atendimento difícil; canal de acolhimento; ergonomia da PA (headset, cadeira, iluminação).
Equipe técnica externa (campo)	Acidente: altura (NR-35), elétrico (NR-10), trânsito; físico: UV/calor, ruído; psicossocial: produtividade e isolamento.	Capacitação NR-35/NR-10 + APR, PT e DDS; EPI completo e trabalho em dupla; metas que considerem deslocamento, clima e complexidade; direção defensiva; hidratação e proteção UV; plano de resgate.
Comercial / Vendas	Pressão por metas e comissão, deslocamento e visitas externas (trânsito), exigência emocional.	Metas realistas e transparentes; política de remuneração clara; apoio logístico; direção defensiva para a frota; gestão do estresse; canal de acolhimento.

Registre estas medidas no Plano de Ação do PGR (Anexo 3) e nas Ordens de Serviço por função (Anexos 4 e 5). Cada medida adotada deve gerar evidência arquivável.

5.6 Cronograma psicossocial até 26/05/2026

Marco	Ação	Prazo sugerido
M1	Aprovar política de prevenção (Anexo 10) e comunicar equipes.	Até 90 dias antes
M2	Aplicar questionário anônimo por área (Anexo 11).	Até 75 dias antes
M3	Consolidar diagnóstico e inserir plano de ação no PGR.	Até 60 dias antes
M4	Executar treinamentos psicossociais e de assédio (5.3).	Até 45 dias antes
M5	Implantar rotinas permanentes (5.4) e canais de apoio/denúncia.	Até 30 dias antes
M6	Rodar checklist de conformidade e arquivar evidências.	Até 26/05/2026

SEÇÃO 6

Segurança operacional de campo

6.1 Trabalho em altura (NR-35)

Toda atividade acima de **2 m** com risco de queda. Exige: capacitação (8h, reciclagem bienal), **Análise de Risco/APR** antes de cada tarefa, **Permissão de Trabalho (PT)** para intervenções de maior risco, sistema de proteção contra quedas (SPCQ), aptidão no ASO e **plano de resgate**. Trabalho **em dupla** obrigatório.

Regra de ouro

É proibido subir ao poste sem APR preenchida, sem estar ancorado (cinto + talabarte) e sem um segundo técnico em solo capaz de acionar o resgate.

6.2 Eletricidade e poste compartilhado (NR-10)

No poste, a rede de fibra convive com a rede de distribuição de energia. Exige NR-10 **Básico (40h)** e, para quem se aproxima do Sistema Elétrico de Potência, **SEP (40h)**; reciclagem bienal. Manter **distância mínima de 60 cm** da rede de baixa tensão (NBR 15214) e **nunca intervir** na rede da concessionária. O compartilhamento segue a **Resolução Conjunta Anatel/Aneel nº 4/2014**. A atuação na rede externa pode gerar **adicional de periculosidade** (NR-16) — avaliar no LTCAT.

6.3 EPI por função (NR-6)

EPI	Função / risco	CA	Observação
Capacete c/ jugular (classe B)	Campo / altura + elétrico	_____	Dielétrico; jugular obrigatória em altura
Cinturão paraquedista + talabarte duplo c/ absorvedor	Campo / altura	_____	Inspeção antes de cada uso
Calçado de segurança dielétrico	Campo / elétrico	_____	Sem componentes metálicos
Luvras isolantes (+ vaqueta)	Campo / elétrico + mecânico	_____	Isolantes para risco elétrico
Óculos de proteção	Campo / fusão	_____	Lente clara e escura
Protetor auricular	Data center > 85 dB(A)	_____	Conforme dosimetria

Fornecimento gratuito, CA válido, treinamento de uso e **ficha de entrega assinada** (Anexo 8). Sem a ficha, presume-se que o EPI não foi entregue — o ônus da prova é do empregador.

6.4 Fluxo diário de campo

Início Recebe OS e checka EPI/veículo.	No local Preenche a APR (clima, poste, rede, trânsito).	Se alto risco Emite/valida a PT com o supervisor.	Executa Ancorado, sinalizado, em dupla.	Encerra Desmobiliza, registra e comunica a base.
--	---	---	---	--

Condição impeditiva

Chuva, ventos fortes, raios, poste danificado ou impossibilidade de manter 60 cm da rede elétrica **não iniciar**; fotografar e comunicar o supervisor (direito de recusa).

Antes da jornada, registrar o **DDS — Diálogo Diário de Segurança** (Anexo 13).

SEÇÃO 7

Saúde ocupacional e eSocial

7.1 PCMSO e ASO — exames por função

O PCMSO é elaborado pelo médico do trabalho **a partir do inventário do PGR**. Para cada exame emite-se o **ASO**, que deve consignar a **aptidão** para altura (NR-35) e eletricidade (NR-10).

Função	Exames típicos	Aptidões a atestar no ASO
Técnico de campo	Clínico, acuidade visual, ECG, EEG, glicemia, audiometria	Apto para trabalho em altura e em eletricidade
Operador NOC / atendimento	Clínico, avaliação visual, avaliação osteomuscular	Apto para atividade administrativa; atenção ergonômica
Técnico de data center	Clínico, audiometria	Apto; monitorar exposição a ruído

Tipos de ASO: admissional, periódico, retorno ao trabalho, mudança de risco ocupacional e demissional. Periodicidade conforme risco e idade.

7.2 LTCAT e PPP

O **LTCAT** (Lei 8.213/91) documenta a exposição a agentes nocivos para fins previdenciários (aposentadoria especial); é a base do **S-2240** e do **PPP** eletrônico. Para o seu provedor, avalia principalmente a exposição a eletricidade e ruído.

7.3 Eventos de SST no eSocial — prazos

Evento	Finalidade	Prazo de envio	Base
S-2210 (CAT)	Comunicação de Acidente de Trabalho (típico, trajeto ou doença), mesmo sem afastamento.	Até o 1º dia útil seguinte ao acidente; imediato em caso de óbito .	Lei 8.213/91, art. 22
S-2220 (ASO)	Monitoramento da saúde — informa os exames ocupacionais.	Até o dia 15 do mês seguinte à realização do exame (por exame, não ciclo mensal fixo).	NR-7 / eSocial
S-2240 (Riscos)	Condições ambientais / agentes nocivos e eficácia de EPI/EPC; base do PPP.	Por evento: até o dia anterior ao início da atividade; alterações em até 15 dias.	LTCAT / eSocial

Malha fina digital

Declarar “EPI eficaz” no S-2240 sem comprovar treinamento configura irregularidade. Incoerências (ex.: folha paga periculosidade, mas o S-2240 não registra risco elétrico) geram alerta automático. Mantenha PGR, LTCAT e eSocial **espelhados**.

7.4 Fluxo pós-acidente

1. Socorrer Isolar área; SAMU 192 / Bombeiros 193.	2. Comunicar Supervisor + RH/SST imediatamente.	3. CAT Emitir até o 1º dia útil seguinte (imediato se óbito).	4. eSocial Enviar S-2210 (Contaxx/RH).	5. Investigar Ficha de investigação (Anexo 14) + revisar PGR.
--	---	---	--	---

SEÇÃO 8

Treinamentos obrigatórios

Todo treinamento conta como jornada de trabalho e deve ser comprovado por certificado (conteúdo, carga horária, data, instrutor e assinaturas) e lista de presença. Sem comprovante, o treinamento é inválido perante a fiscalização.

Norma	Treinamento	Carga	Reciclagem	Público-alvo
NR-1	Integração / OS / riscos da função	2-4h	Por evento	100% dos colaboradores (admissional)
NR-10	Básico — Segurança em eletricidade	40h	Bienal	Técnicos de campo e infraestrutura
NR-10	Complementar SEP	40h	Bienal	Quem atua em postes de concessionária
NR-35	Trabalho em altura	8h	Bienal + por evento	Quem trabalha acima de 2 m
NR-6	Uso e conservação de EPI	Prático	A cada novo EPI	Todos que recebem EPI
NR-5	CIPA / Designado	8-20h	Anual	Membros / designado
—	Direção defensiva	4-8h	Bienal (recom.)	Condutores da frota
NR-1 / Lei 14.457/22	Prevenção de assédio e riscos psicossociais	2h	Anual	Todos os níveis hierárquicos

Reciclagem "por evento": mudança de procedimento/condição, retorno de afastamento > 90 dias, mudança de função ou de empresa. A modalidade EAD/semipresencial é permitida para a parte teórica, conforme o Anexo II da NR-1.

SEÇÃO 9

Gestão de empresas terceirizadas

Ao contratar empreiteiras para lançamento/manutenção de rede, a sua empresa responde de forma **solidária ou subsidiária** por acidentes. A NR-1 obriga a compartilhar o inventário de riscos e a exigir a documentação de SST da contratada **antes** do início dos serviços.

Documento a exigir da contratada	Antes de iniciar	Auditoria periódica
PGR próprio (inventário + plano de ação)	☐	☐
PCMSO e ASOs válidos dos trabalhadores	☐	☐
Certificados NR-10 (Básico/SEP) e NR-35 válidos	☐	☐
Fichas de EPI assinadas + CA válidos	☐	☐
Comprovante de recolhimento de encargos (FGTS/INSS)	☐	☐

SEÇÃO 10

Fiscalização, penalidades e defesa

10.1 Como se calcula a multa (NR-28)

As multas da NR-28 são expressas em **UFIR** (valor congelado em R\$ 1,0641) e variam conforme: (i) o **grau da infração** (I a IV), (ii) o **número de empregados** e (iii) a reincidência. Cada item descumprido gera multa própria — os valores **somam**. A falta de PGR e a omissão de riscos psicossociais são infrações graves.

Situação	Faixa de referência por item*
Infração leve (Grau I)	≈ R\$ 670 a R\$ 780
Infração média (Grau II)	≈ R\$ 1.200 a R\$ 1.400
Infração grave (Grau III)	≈ R\$ 2.650 a R\$ 3.100
Infração gravíssima (Grau IV) / grande porte	≈ R\$ 5.840 a R\$ 6.420
Teto (reincidência / embarço à fiscalização)	≈ R\$ 6.708

*Faixas de referência; o valor exato depende da portaria de reajuste vigente na data da autuação. A **Portaria MTE nº 1.131/2025** (efeitos desde 04/07/2025) eliminou os descontos por correção espontânea para infrações novas — regularizar depois de autuado deixou de reduzir a multa.

10.2 Embargo, interdição e defesa administrativa

Diante de **risco grave e iminente** (ex.: trabalho em poste sem ancoragem), o auditor-fiscal pode propor **interdição** (setor/máquina) ou **embargo** (obra) imediato, até correção e novo laudo. Após o auto de infração, cabe **defesa administrativa** (prazo, em regra, de 10 dias), julgamento regional e recurso. A defesa se sustenta em **prova documental**: PGR atualizado, laudos, certificados de treinamento e fichas de EPI.

Responsabilidade civil

Em atividade de risco, aplica-se a **responsabilidade objetiva** (art. 927, § único, do Código Civil; STF, Tema 932 — RE 828.040): a empresa responde independentemente de culpa, salvo se comprovar culpa exclusiva da vítima — o que exige registros rigorosos de treinamento e entrega de EPI. Somam-se o risco de **ação regressiva do INSS** e de **dano moral coletivo** (MPT).

ANEXOS

Kit de formulários e modelos

Modelos prontos para personalizar com os dados da sua empresa e usar no dia a dia. Valide tecnicamente PGR/PCMSO/LTCAT com a assessoria de SST e archive as vias assinadas.

Anexo 1 · Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) — capa e estrutura

Documento-mãe do GRO (NR-1)

Razão social: _____ CNPJ: _____

Nome fantasia: _____ CNAE preponderante: _____ (grau ____)

Demais CNAEs: _____ (grau ____) · 4221-9/05 — manutenção de redes de telecom (grau 4)

Endereço: _____

Elaboração: ____/____/____ Validade / revisão: bienal (ou revisão imediata por acidente/mudança)

Conteúdo mínimo:

1. Identificação da empresa e responsabilidades (empregador, trabalhadores, SESMT/assessoria)
2. Caracterização dos ambientes: Sede/NOC · Data Center/POPs · Rede externa
3. Metodologia de avaliação de riscos (Probabilidade × Severidade)
4. **Anexo I — Inventário de Riscos** (modelo no Anexo 2) · **Anexo II — Plano de Ação** (Anexo 3)
5. Preparação para emergências e regras para terceirizadas

_____|_____
Representante legal Responsável técnico (Eng. de Segurança — CREA / registro MTE)

Anexo 2 · Inventário de Riscos Ocupacionais (planilha)

Anexo I do PGR — preencher por setor/função

Setor/Função	Perigo/Fator	Categoria	Danos	Nível	Medidas de controle

Categorias: Físico · Químico · Biológico · Ergonômico · Acidente · Psicossocial. Nível: Baixo/Moderado/Alto/Crítico. Referência preenchida na Seção 4.3.

Anexo 3 · Plano de Ação

Anexo II do PGR

Ação	Risco associado	Responsável	Prazo	Status
Auditoria de treinamentos NR-10/NR-35	Queda / choque	RH / Seg.	Imediato	☐
Inspeção e troca de EPI (CA vencido)	Queda / choque	Almox. / Seg.	Imediato	☐
Implantar APR/PT no campo	Altura / elétrico	Coord. Técnica	30 dias	☐
Avaliação de riscos psicossociais	Estresse / burnout	RH	Antes de 26/05/2026	☐
Adequação ergonômica do NOC	LER/DORT	Compras / Facilities	60 dias	☐
Auditoria de terceirizadas	Solidariedade	Jurídico / Técnica	45 dias	☐
Envio dos eventos ao eSocial (S-2210/2220/2240)	Multa	Contaxx / RH	Prazos legais de cada evento	☐

Anexo 4 · Ordem de Serviço (OS) — Técnico de campo

Item 1.4.1 da NR-1

Nº da OS: ____/2026 Nome: _____

Função: Técnico instalador de telecomunicações **Setor:** Rede externa

Atividades: lançamento e fusão de fibra em postes, instalação de ONU/ONT no cliente, manutenção da rede externa, condução de veículo.

Riscos: queda de altura (>2 m), choque elétrico, atropelamento/trânsito, radiação solar/calor, animais peçonhentos, esforço/postura, fatores psicossociais.

EPI obrigatório: capacete c/ jugular dielétrico, cinturão paraquedista + talabarte duplo, calçado dielétrico, luvas isolantes/vaqueta, óculos, uniforme UV.

Regras: não subir sem APR e ancoragem; manter 60 cm da rede elétrica; nunca intervir na rede da concessionária; sinalizar a via; proibido celular ao dirigir; direito de recusa diante de risco grave e iminente.

Em caso de acidente: isolar, prestar socorro se treinado, acionar SAMU 192/Bombeiros 193 e comunicar o supervisor e o RH/SST para **emissão da CAT até o 1º dia útil seguinte** (imediato em caso de óbito).

Declaro ter recebido esta OS e o treinamento adequado, comprometendo-me a cumprir as normas e usar os EPIs. Estou ciente de que o descumprimento é ato faltoso (art. 158 da CLT).

Assinatura do trabalhador — Local/Data

Anexo 5 · Ordem de Serviço (OS) — NOC / Administrativo

Foco ergonômico e psicossocial

Nº da OS: ____/2026 Nome: _____

Função: Operador de NOC / atendimento **Setor:** Sede

Riscos: ergonômicos (LER/DORT, fadiga visual) e psicossociais (pressão por SLA, atendimento a cliente hostil, plantão/sobreaviso).

Medidas: mobiliário ajustável, pausas conforme NR-17, metas realistas, direito à desconexão, canal de acolhimento; comunicar sobrecarga ou situações de assédio.

Assinatura do trabalhador — Local/Data

Anexo 6 · Análise Preliminar de Risco (APR) — Trabalho em poste

Preenchimento in loco antes de iniciar

Data: __/__/__ Início: __:__ Término: __:__ Local: _____

Equipe: 1) _____ 2) _____

Condição (se alguma crítica for NÃO, não iniciar)	Sim	Não
Clima favorável (sem chuva, vento forte ou raios)	☐	☐
Poste em boas condições (sem rachadura, inclinação ou apodrecimento)	☐	☐
Área sinalizada com cones/fita	☐	☐
Escada dielétrica inspecionada, amarrada e estável	☐	☐
Distância mínima de 60 cm da rede de BT mantida	☐	☐
Ausência de vegetação tocando a rede / de insetos e animais no poste	☐	☐
EPI completo e em bom estado (capacete, cinto, talabarte, luvas, calçado)	☐	☐

Risco adicional identificado: _____

Medida de controle adotada: _____

Técnico 1 _____ | Técnico 2 _____ — Em caso de risco grave e iminente: suspender, fotografar e comunicar o supervisor.

Anexo 7 · Permissão de Trabalho (PT)

Para intervenções de maior risco (NR-10 / NR-35)

Nº PT: ____/2026 Data: ____/____/____ Validade: ____:____ às ____:____

Local / atividade: _____

Executantes: _____

Pré-requisitos liberados	OK
APR preenchida e sem condição impeditiva	☐
Trabalhadores capacitados (NR-10 e/ou NR-35) e ASO apto vigentes	☐
SPCQ / ancoragem e EPI inspecionados	☐
Área isolada e sinalizada; equipe de resgate/apoio definida	☐
Distâncias de segurança elétrica verificadas	☐

Emitente (supervisor) ____ | Executante ____ | Encerramento (data/hora) ____ — PT cancelada se as condições mudarem.

Anexo 8 · Ficha de Entrega de EPI

NR-6 — a falta de registro presume não fornecimento

Empregado: _____ Função: _____

Declaro ter recebido gratuitamente os EPIs abaixo, novos e em perfeitas condições, comprometendo-me a usá-los, conservá-los, comunicar defeitos e devolvê-los no desligamento. Ciente de que o uso é obrigatório e a recusa injustificada é ato faltoso.

Data	EPI	Nº CA	Qtd	Motivo	Assinatura
____/____/____	Capacete c/ jugular		1	Novo	
____/____/____	Cinturão paraquedista		1	Novo	
____/____/____	Talabarte duplo (Y)		1	Novo	
____/____/____	Calçado dielétrico		1	Novo	
____/____/____	Luvas isolantes		1	Novo	
____/____/____					

Treinamento de uso/conservação em: ____/____/____ Assinatura do instrutor: _____

Anexo 9 · Checklist de Conformidade Legal (auditoria interna)

C = Conforme · NC = Não Conforme · NA = Não Aplicável

Norma	Requisito	C / NC / NA
NR-1	PGR elaborado, atualizado e com riscos psicossociais incluídos	☐
NR-1	Plano de ação com prazos e responsáveis; OS assinadas por todos	☐
NR-7	PCMSO baseado no PGR; ASOs válidos (aptidão para altura/elétrica)	☐
NR-6	Fichas de EPI assinadas e com CA válido	☐
NR-10	Técnicos com NR-10 Básico (40h) e SEP quando aplicável — válidos	☐
NR-35	Técnicos com NR-35 (8h) válido; APR preenchida in loco; PT quando exigida	☐
NR-5	CIPA ou designado treinado; ações de combate ao assédio (12 meses)	☐
Prev.	LTCAT atualizado	☐
eSocial	S-2210 até 1º dia útil; S-2220 até dia 15 do mês seguinte; S-2240 no evento	☐
Terceiras	PGR/PCMSO/ASO/treinamentos das contratadas exigidos e auditados	☐

Avaliador: _____ **Data:** ____/____/2026

Anexo 10 · Política de Prevenção de Riscos Psicossociais e Assédio

Portaria 1.419/2024 e Lei 14.457/2022

Compromisso: a empresa promove ambiente seguro e livre de assédio moral, sexual, violência e discriminação, e gerencia os fatores de risco psicossocial.

Medidas: metas realistas (consideram deslocamento/clima/complexidade); direito à desconexão; pausas e rodízio (NR-17); capacitação anual de líderes em comunicação não violenta e identificação de sofrimento mental.

Canal de denúncia: _____ (e-mail/formulário anônimo).

Garantias: anonimato, não retaliação, apuração por comitê imparcial (RH + designado CIPA) com direito de defesa.

Direção — Empresa — Data

Anexo 11 · Questionário de Avaliação Psicossocial

Anônimo · escala 1 (nunca) a 5 (sempre) · baseado em COPSOQ/HSE

Área: ☐ NOC/Atendimento ☐ Campo ☐ Data Center ☐ Administrativo **Tempo de casa:** _____ (não se identifique)

Afirmção	1	2	3	4	5
Tenho que trabalhar muito rapidamente / sob forte pressão de tempo (SLA)	☐	☐	☐	☐	☐
Meu volume de trabalho se acumula por falta de pessoas	☐	☐	☐	☐	☐
Lido com clientes hostis ou situações emocionalmente exigentes	☐	☐	☐	☐	☐
Sou cobrado(a) fora do meu horário (mensagens/ligações)	☐	☐	☐	☐	☐
Tenho autonomia sobre como executo meu trabalho (invertida)	☐	☐	☐	☐	☐
Recebo apoio da minha chefia quando preciso (invertida)	☐	☐	☐	☐	☐
As metas que me cobram são realistas e claras (invertida)	☐	☐	☐	☐	☐
Já presenciei ou sofri assédio/violência no trabalho	☐	☐	☐	☐	☐
Sinto exaustão física/emocional ao fim da jornada	☐	☐	☐	☐	☐

Interpretação: itens diretos com médias altas (≥ 4) e itens invertidos com médias baixas (≤ 2) indicam **risco alto** — priorizar no plano de ação. Consolidar por área, sem individualizar.

Anexo 12 · Matriz de Treinamentos (controle de validade)

Uma linha por colaborador

Colaborador	Função	NR-10 (venc.)	SEP (venc.)	NR-35 (venc.)	Integr.	Dir. def.

Registrar a data de vencimento e sinalizar com 60 dias de antecedência. Conteúdos e cargas na Seção 8. Incluir também os treinamentos psicossociais (Seção 5.3).

Anexo 13 · Registro de DDS — Diálogo Diário de Segurança

Antes de iniciar a jornada de campo

Data: __/__/__ **Tema:** _____

Condutor: _____ **Duração:** ____ min

Participantes (nome e assinatura):

Anexo 14 · Investigação de Acidente / Quase-acidente

Preencher em até 48 h da ocorrência

Data/hora: _____ Local: _____

Tipo: ☐ Típico ☐ Trajeto ☐ Doença ☐ Quase-acidente Houve afastamento? ☐ Sim ☐ Não

Descrição do evento:

Causas (imediatas e de raiz — 5 porquês):

Ações corretivas / responsável / prazo:

CAT emitida? ☐ Sim, nº _____ ☐ Não S-2210 enviado? ☐ Sim ☐ Não PGR revisado? ☐ Sim ☐ Não

Responsável pela investigação (SST / CIPA)

Anexo 15 · Procedimento de Resgate em Altura

Exigência da NR-35 — afixar no veículo e treinar a equipe

1. **Não vire segunda vítima.** Avalie o risco elétrico antes de se aproximar; se houver contato com energia, acione a concessionária e não toque na vítima energizada.
2. **Acione o socorro:** SAMU 192 e Bombeiros 193. Informe local exato, altura e condição da vítima.
3. **Isole e sinalize** a área; afaste terceiros.
4. **Resgate** somente por quem foi treinado e com equipamento adequado; priorize retirar a vítima da suspensão inerte (risco de trauma de suspensão) o mais rápido possível, se seguro.
5. **Primeiros socorros** por pessoa treinada até a chegada do socorro.
6. **Comunique** supervisor e RH/SST; inicie o fluxo pós-acidente (CAT, S-2210, investigação — Anexo 14).

Contatos de emergência: SAMU 192 · Bombeiros 193 · Concessionária de energia _____ · Supervisor _____

ENCERRAMENTO

Plano de 90 dias e checklist final

Prazo	Entregar	Feito?
Dias 1–15	Contratar assessoria de SST; levantar funções e documentos existentes; confirmar CNAEs no cartão CNPJ	☐
Dias 16–35	PGR (inventário + plano de ação), PCMSO e LTCAT elaborados e assinados	☐
Dias 36–45	OS assinadas (campo e NOC); APR, PT e DDS implantados no campo	☐
Dias 46–60	Adequação ergonômica do NOC; auditoria de terceirizadas	☐
Dias 40–70	Treinamentos NR-10 (Básico/SEP), NR-35, NR-6, integração e direção defensiva	☐
Dias 30–75	Aplicar questionário psicossocial, treinar equipes e inserir plano de ação no PGR (marco: 26/05/2026)	☐
Dias 60–90	Eventos S-2210/2220/2240 no eSocial; rodar o checklist de conformidade (Anexo 9)	☐

Ao final dos 90 dias, a sua empresa deve ter

PGR vivo (com riscos psicossociais) · PCMSO e LTCAT · OS assinadas por 100% da equipe · treinamentos técnicos e psicossociais válidos · fichas de EPI em dia · eSocial espelhado ao PGR/LTCAT · terceirizadas auditadas · rotina mensal de checklist com a CIPA/designado.

GLOSSÁRIO

Siglas usadas no manual

Referência rápida das siglas técnicas empregadas ao longo deste documento.

Sigla	Significado
GRO	Gerenciamento de Riscos Ocupacionais
PGR	Programa de Gerenciamento de Riscos
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
NR	Norma Regulamentadora
SESMT	Serviços Especializados em Eng. de Segurança e Medicina do Trabalho
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
ASO	Atestado de Saúde Ocupacional
LTCAT	Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho
PPP	Perfil Profissiográfico Previdenciário
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
EPI / EPC	Equipamento de Proteção Individual / Coletiva
APR	Análise Preliminar de Risco

Sigla	Significado
PT	Permissão de Trabalho
DDS	Diálogo Diário de Segurança
SPCQ	Sistema de Proteção Contra Quedas
SEP	Sistema Elétrico de Potência
RAT / FAP	Riscos Ambientais do Trabalho / Fator Acidentário de Prevenção
FRPRT	Fatores de Risco Psicossocial Relacionados ao Trabalho
COPSOQ	Copenhagen Psychosocial Questionnaire (avaliação psicossocial)
HSE	Health and Safety Executive (indicadores de estresse — Reino Unido)
SLA	Service Level Agreement — acordo de nível de serviço
NOC	Network Operations Center — centro de operações de rede
CRC	Central de Relacionamento com o Cliente
eSocial	Sistema de escrituração digital das obrigações (SST: S-2210/2220/2240)
SCM	Serviço de Comunicação Multimídia (provedor de internet)

BASE LEGAL

Referências

- NR-1 — Disposições Gerais e GRO (atualizada até a Portaria MTE nº 765/2025).
- Portaria SEPRT nº 6.730/2020 — cria GRO/PGR (vigência 03/01/2022).
- Portaria MTP nº 4.219/2022 e Lei nº 14.457/2022 — assédio / CIPA.
- Portaria MTE nº 1.419/2024 — riscos psicossociais no PGR.
- Portaria MTE nº 765/2025 — prorroga a vigência para 26/05/2026.
- Portaria MTE nº 1.131/2025 — fim dos descontos por correção espontânea.
- NR-4 (grau de risco/SESMT) · NR-5 (CIPA) · NR-6 (EPI) · NR-7 (PCMSO).
- NR-9 · NR-10 · NR-12 · NR-15/16 · NR-17 · NR-18 · NR-23 · NR-35.
- CLT, arts. 154–201 · Lei nº 8.213/91 (art. 22 — CAT) · Decreto nº 3.048/99 (NTEP/FAP).
- Código Civil, art. 927, § único · STF, Tema 932 (RE 828.040).
- NBR 15214 · Resolução Conjunta Anatel/Aneel nº 4/2014 · OIT nº 155 (Decreto nº 1.254/1994).
- eSocial — leiaute de SST: S-2210, S-2220, S-2240.

Nota de responsabilidade

Elaborado pela equipe técnica da Contaxx · Julho de 2026 · Versão 1.0. Documento de orientação para clientes da Contaxx: não substitui PGR, PCMSO e LTCAT assinados por profissional legalmente habilitado, nem parecer jurídico. Confirme o texto vigente das normas no portal do MTE antes de decisões com efeito legal.