

MANUAL DE PROTOCOLOS DE PROTEÇÃO DA SAÚDE DO TRABALHADOR NO SETOR DE CALL CENTER PARA ENFRENTAR A COVID-19 - ABT

Data da atualização – 03.04.2020

Tendo por base as recomendações do Ministério da Saúde e a partir do diálogo institucional das associadas da Associação Brasileira de Telesserviços - ABT com autoridades sanitárias para a gestão da crise da COVID-19, a entidade apresenta o presente MANUAL DE PROTOCOLOS DE PROTEÇÃO DA SAÚDE DO TRABALHADOR NO SETOR DE CALL CENTER PARA ENFRENTAR A COVID-19, com o objetivo de propor práticas sanitárias de proteção da saúde do trabalhador.

Desta forma, será conferida sustentação e segurança para as próximas ações e para a condução de desafios, além de proporcionar previsibilidade na gestão da saúde do trabalhador e na gestão das operações do setor, atividade essencial nos termos do inciso VII, do artigo 3º, do Decreto nº 10.282/2020, regulamentador da Lei nº 13.979/2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19).

Ainda mais, este manual será ajustado progressivamente em novas versões, na medida que haja o aprendizado com o comportamento a ser adotado em face da COVID-19 e sobre as medidas sugeridas pelas autoridades.

Seguem abaixo medidas sugeridas pela ABT em relação aos protocolos mínimos para proteção da saúde do trabalhador em face da COVID-19, sem prejuízo da aplicação de outras regras determinadas por autoridades (em especial as instituídas em cada localidade, Estado e Município), que podem ser mais amplas ou específicas.

1 - Intensificação da higienização dos ambientes comuns e postos de trabalho, assim como outras medidas preventivas.

I - Intensificação da limpeza de áreas comuns e de grande circulação de pessoas, durante o período de funcionamento e sempre quando do início das atividades, as superfícies de toque (corrimão de escadas rolantes e de acessos, maçanetas, portas, inclusive elevadores, trinco de portas de acesso de pessoas, carrinho, etc.)

II – Limpeza das Posições de Atendimento, inclusive objetos como teclados e mouse, assim como a disponibilidade de solução sanitizante adequada.

III - Dispensadores de álcool gel 70% nas entradas de operações e nas áreas comuns.

IV - Banheiros para higienização de mãos com disponibilização de sabonete.

V – Comunicação com orientação aos funcionários recomendando lavagem de mãos com sabonete, adoção de etiqueta respiratória e demais medidas de prevenção em relação à COVID-19 estabelecidas pelo Ministério da Saúde e autoridades sanitárias.

VI - Manter locais de circulação e áreas comuns com os sistemas de ar condicionados limpos (filtros e dutos) e, quando possível, manter pelo menos uma janela externa aberta, contribuindo para a renovação de ar.

VII - Elaborar PMOC por engenheiro responsável, que garanta a manutenção da qualidade permanente do ar; garantir que o engenheiro responsável analise e garanta a correção de erros de projeto; garantir a periodicidade de limpeza, manutenção, operação e controle do sistema de renovação de ar; criar sistema de redundância para coibir o desligamento do sistema de renovação de ar; antecipar o processo de verificação de todos os sistemas de renovação e tomada de ar externo, para que permaneçam limpos, operacionais e com vazões adequadas, filtros de ar em boas condições, bandejas de condensado limpas e com boa

drenagem, ventiladores e serpentinas limpos e em bom estado; utilizar meios técnicos de descontaminação dos sistemas de ventilação como ultravioleta ou ozônio, dentre outros recomendados pelo profissional competente, garantindo a proteção dos trabalhadores, conforme recomendação dos fabricantes dos produtos descontaminantes.

VIII - Franquear o acesso de autoridades sanitárias e de fiscalização do trabalho, como a Gerência Regional do Trabalho, o CEREST (Centro de Referência Especializado em Saúde do Trabalhador), ANVISA, Vigilância Sanitária Municipal, Corpo de Bombeiros, integrantes da Defesa Civil e outros, para o fim de acompanhar a execução das medidas relativas à saúde, segurança e higiene do trabalhador

IX – Providenciar para grupos de limpeza com a provisão de todos os insumos (água sanitária ou outro sanitizante recomendado pelas autoridades sanitárias, como biguanida polimétrica, quaternário de amônio, peróxido de hidrogênio, ácido paracético ou glucopratamina) e equipamentos de proteção individual, nos termos das recomendações sanitárias e regulatórias, em especial o que for necessário diante do COVID-19, com a fiscalização de uso pelo serviço de saúde e medicina do trabalho (SESMT);

X - Providenciar para grupos da área de saúde a provisão de todos os insumos e equipamentos de proteção individual, nos termos das recomendações sanitárias e regulatórias, em especial o que for necessário diante do COVID-19

XI – Para a proteção dos trabalhadores que atuam na coleta e descarte do lixo recolhido nos ambientes de trabalho, adotar procedimentos especiais considerando os riscos relacionados ao COVID-19, inclusive quanto a EPIs e orientações aos trabalhadores envolvidos nessas atividades e não permitir o compartilhamento de armários individuais para guarda de EPIs e de pertences pessoais;

XI - Não permitir, em qualquer hipótese, a circulação de crianças e demais familiares dos trabalhadores nos ambientes de trabalho.

2 – Proteção de pessoas com maior risco e espaçamento entre trabalhadores

I - Afastamento imediato do trabalho nas instalações da empresa dos trabalhadores com 60 (sessenta) anos ou mais, gestantes ou lactantes, aprendiz menor de idade e estagiários,

pessoas com mobilidade reduzida ou outros PCDs e portadores de doenças enquadradas como grupo de risco para a COVID-19, nos termos definidos pelas recomendações do Ministério da Saúde, o que inclui doenças respiratórias crônicas, hipertensão entre outras, priorizando a realização de teletrabalho para atingir esse fim.

II – Favorecer o teletrabalho ou adotar outras medidas na organização do trabalho, como férias ou ajustes na jornada, para:

- Mães com filhos de até 10 (dez) anos, durante a suspensão das atividades escolares, favorecendo os cuidados com os filhos;
- Trabalhadores que atendam familiares doentes ou em situação de vulnerabilidade a infecção pelo COVID-19;

III – Promoção de espaçamento entre trabalhadores no ambiente de trabalho, inclusive dentro das operações, sendo nestas últimas assegurado a alternância de um posto de trabalho ocupado e outro não, considerando as medidas dos postos de trabalho do Anexo II da NR 17, de tal forma que seja assegurado ao menos 1 metro de distância lateral entre postos de trabalho.

IV – Promover ajustes nos horários de trabalho, jornadas e intervalos de lanche ou refeição, de modo a evitar a aglomeração de trabalhadores, assim como promover o distanciamento social.

3 - Monitoramento constante dos profissionais, entre outras medidas, além das já recomendadas pelas autoridades públicas.

I - Monitoramento dos sintomas da COVID-19, dentro do programa de prevenção de saúde das empresas.

II - Manter informado o ambulatório de saúde (empresarial) e serviços de RH da empresa para que os trabalhadores permaneçam em casa se doentes.

III - Disponibilização via endomarketing - nos canais de comunicação – de orientações sobre os cuidados com a higiene e demais precauções;

IV – Adoção de protocolo interno caso haja a suspeita de trabalhador com COVID-19, nos seguintes termos:

- Em relação ao trabalhador que é caso suspeito: afastamento do trabalho presencial por 7 (sete) dias, monitoramento por telefone ou outros meios telemáticos, assim como fornecimento de orientações seguindo os protocolos do Ministério da Saúde para casos suspeitos;
- Monitoramento de pessoas com contato ou que trabalhem próximas ao trabalhador em relação ao qual há suspeita de ter contraído COVID-19;

V - Em caso de confirmação da COVID-19:

- Isolamento do local até higienização completa do local de trabalho onde laborava a pessoa infectada, direcionada a desinfecção para COVID-19;
- Monitoramento de pessoas com contato ou que trabalhem próximas ao caso suspeito.

VI - Desenvolvimento de ações e campanhas preventivas e orientativas em linha com o preconizado pela Organização Mundial de Saúde, Ministério da Saúde e autoridades de vigilância sanitária nos Estados e Municípios e protocolos da empresa.

VII - Monitoramento contínuo da evolução de protocolos de saúde

- Acompanhamento constante de protocolos estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde, Ministério da Saúde e autoridades de vigilância sanitária nos Estados e Municípios, e outras normas e orientações, através da atuação de equipe multidisciplinar interna, composta por médicos, enfermeiros, técnicos e demais profissionais da área de saúde e recursos humanos, para promover ajustes nos protocolos existentes.

VIII – Isolamento residencial de trabalhadores, mediante apresentação de atestado médico que determine medida de isolamento à pessoa que resida no mesmo endereço do trabalhador, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 454 de 20 de março de 2020, mediante apresentação de documentação que demonstre o mesmo endereço de residência.

IX – Comunicar empresas prestadoras de serviços terceirizados quanto à responsabilidade da empresa contratada em adotar todos os meios necessários para a proteção da saúde do trabalhador em face do COVID-19 e da obrigação de notificação da empresa contratante

quando do diagnóstico de trabalhador com a doença (COVID-19) que tenha trabalhado dentro das dependências da contratante;

4. Adoção do teletrabalho (o chamado “home office”) nas atividades em que é possível do ponto de vista técnico

I - Favorecimento do teletrabalho para área administrativas e de apoio, sem prejuízo da atuação presencial de atividades que assim precisam ser executadas, como suporte técnico e de saúde, por exemplo.

II - Implantação do teletrabalho para operadores de call center, se possível do ponto de vista técnico, especialmente em função das particularidades de segurança da informação, disponibilidade de serviço de conexão com velocidade suficiente para a operação, entre outras restrições tecnológicas e de comunicação. Critérios para definir a viabilidade de migrar atividades de call center para teletrabalho:

1. Nível de segurança de informações exigido pelo tipo de serviço ou normas próprias do cliente contratante
 - a. Avaliar se é possível mitigar estas exigências junto ao contratante
 - b. Mecanismos para garantir que a pessoa que está trabalhando é realmente o funcionário da empresa
 - c. Compatibilidade dos processos com regulamentações específicas (ex: Lei Geral de Proteção de Dados e regras nelas estabelecidas que já são aplicáveis antes de sua entrada em vigor, por conta de regras de proteção ao consumidor e da população em geral)
2. Avaliar o tipo de comunicação exigida pela atividade
 - a. Para canais não voz poderá existir menores entraves técnicos,
 - b. Para o canal com voz as complexidades técnicas são maiores
 - c. Para vídeo-chamadas a necessidade de banda de internet é maior
3. Avaliar a infraestrutura mínima necessária para o teletrabalho
 - a. Tecnologia a ser utilizada
 - b. Protocolos de segurança necessários
 - c. Banda mínima para tráfego dos canais de comunicação a serem utilizados item 2 acima)
 - d. Suporte técnico local

4. Consolidação e adaptação dos processos de recrutamento e seleção, gestão de treinamento e acompanhamento do teletrabalho

LIMITAÇÃO DO ESCOPO DESTE TRABALHO

Este Manual não exaure as medidas de protocolos de proteção da saúde do trabalhador no setor de call center para enfrentar a Covid-19.

Ainda mais, este manual não restringe os cuidados recomendados sobre a saúde no setor de call center, e, em nenhuma hipótese, deve se sobrepor a normas e regulações oficiais de saúde ou determinações de autoridades sanitárias nos níveis Federal, Estadual e Municipal, sejam genéricas, sejam específicas em relação à COVID-19, devendo a associada da ABT, outras empresas do setor ou terceiros sempre analisarem as normas e recomendações aplicáveis, emanadas por autoridades, nos termos da legislação, em especial da Lei nº 13.979, de 06.02.2020, publicada no diário oficial de 07.02.2020 e sua regulamentação, sem prejuízo de outras legislações complementares ou recomendações de autoridades públicas.

A pandemia da COVID-19 tem sido objeto de forte evolução legislativa, regulatória e científica, assim, as associadas, com todo apoio técnico necessário, trabalham de forma constante para implantar as medidas de protocolo de saúde necessárias para proteger os trabalhadores, mesmo que seguindo protocolos mais específicos ou mais amplos que os listados nessa consolidação.

Por fim, a ABT declara que mantém o diálogo com autoridades públicas, suas associadas e outras entidades da sociedade civil para promover o aperfeiçoamento deste manual para o enfrentamento da COVID-19, o que é especialmente importante no caso de uma pandemia provocada por uma doença muito nova e em relação ao qual os estudos científicos e epidemiológicos estão em constante evolução.