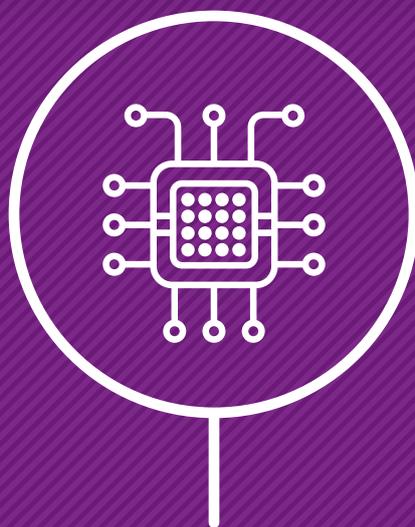


PROTOSCOLOS SANITÁRIOS



TECNOLOGIA E
TELECOMUNICAÇÕES



PROTOSCOLOS SANITÁRIOS

Considerações iniciais:

Este protocolo tem como objetivo auxiliar os estabelecimentos a reduzirem o risco de contágio aos seus funcionários e clientes. Ele foi desenvolvido em parceria com diversos representantes dos setores e foi validado pela Vigilância Sanitária do Estado de São Paulo, baseado em critérios técnicos e da saúde.

1. Este documento é complementar ao protocolo intersetorial, cujas diretrizes devem ser observadas. Ele pode ser consultado aqui (<https://www.saopaulo.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/protocolo-intersectorial-v-10.pdf>).
2. Caso sua empresa realize atividades que estão além do escopo do presente documento, consulte também os demais protocolos setoriais, no site do Plano SP (<https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/setores/>).
3. Para conferir como proceder com a testagem e o acompanhamento dos funcionários, consulte o protocolo de acompanhamento da saúde do Estado de São Paulo. Ele pode ser consultado aqui (<https://www.saopaulo.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/07/protocolo-de-acompanhamento-covid-19.pdf>).
4. Ademais, a existência de um protocolo sanitário dedicado ao setor não determina sua abertura. Paralelamente, a inexistência de um protocolo não o impede de abrir. Para checar a situação da abertura dos negócios em sua cidade, consulte a Classificação atualizada do seu Departamento Regional de Saúde no Plano SP (<https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/>).

Protocolos setoriais

I. Setor: Tecnologia e telecomunicações

	Subsetores	Estabelecimentos e empresas aos quais se aplica
1	Assistências técnicas	Assistência técnica de computadores, periféricos e projetores, manutenção de caixas eletrônicos, reparo de equipamentos de sonorização e iluminação, manutenção de eletrodomésticos, telefones e demais eletrônicos e eletrodomésticos, entre outros.
2	Equipes técnicas e de campo	Equipes de reparo de infraestrutura elétrica e de telecomunicações, equipes de instalação de infraestrutura de telecomunicação e equipes de campo de empresas provedoras de internet, entre outras.
3	Centrais de atendimento	Call centers, áreas de teleatendimento ao cliente, centrais de atendimento, teleatendimento de pós-vendas, entre outros.

Subsetor: Assistências técnicas

Estabelecimentos e empresas aos quais se aplica: Assistência técnica de computadores, periféricos e projetores, manutenção de caixas eletrônicos, reparo de equipamentos de sonorização e iluminação, manutenção de eletrodomésticos, telefones e demais eletrônicos e eletrodomésticos, entre outros.

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Para manutenção de eletrônicos, em casos mais simples e que não gerem perda de garantia, deve ser avaliada a possibilidade de manutenção à distância ou que o cliente realize o reparo sozinho, e assim as peças de reposição devem ser enviadas ao cliente.	Recomendável	N/A

Subsetor: Telecom – Equipes técnicas e de campo

Estabelecimentos e empresas aos quais se aplica: Equipes de reparo de infraestrutura elétrica e de telecomunicações, equipes de instalação de infraestrutura de telecomunicação e equipes de campo de empresas provedoras de internet, entre outras.

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Favorecer, quando operacionalmente viável, a manutenção ou configuração remota de dispositivos, redes e outras infraestruturas críticas de conectividade, processamento e armazenamento de dados (datacenters). Em caso de necessidade de deslocamento até o local, sempre utilizar os EPIs pertinentes, em especial a máscara, e observar o distanciamento mínimo de 1,5 metro.	Recomendável	N/A
Ao agendar a visita por solicitação do cliente, perguntar se há morador com sintomas ou tratamento relacionado à COVID-19. Avaliar alternativa de realizar o serviço sem adentrar ao ambiente do cliente.	Recomendável	N/A
As equipes de trabalhos devem ser as menores e mais fixas possíveis (potencialmente individuais), de acordo com o que os processos de trabalho permitirem e desde que não haja riscos adicionais.	Recomendável	N/A

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Na casa do cliente, o colaborador deve possuir produto para efetuar higienizações e manter-se no mínimo a 1,5 metro de qualquer pessoa. Ao identificar qualquer situação de risco reportar à supervisão.	Recomendável	N/A
Nas visitas às instalações da empresa ou cliente corporativo, o colaborador deve possuir produto para efetuar higienizações e manter-se no mínimo a 1,5 metro de qualquer pessoa. Ao identificar qualquer situação de risco reportar à supervisão.	Recomendável	N/A

Devem ser tomados os cuidados para evitar a contaminação cruzada do uniforme, como não manter em contato os uniformes limpos e os sujos, bem como não deixar os sapatos em contato com os uniformes limpos.	Recomendável	N/A
---	--------------	-----

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Os veículos utilizados pelas equipes de campo devem ser higienizados antes de sair e ao chegar, e produtos para higienização e orientação de como e quando usá-los devem ser fornecidos aos funcionários.	Recomendável	N/A

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Antes de entrar na casa do cliente, explicar qual é seu objetivo e os procedimentos de prevenção que seguirá perguntando se há morador com sintomas ou tratamento relacionado à COVID-19.	Recomendável	N/A
Antes de entrar nas instalações da empresa ou cliente corporativo para manutenção em clientes, explicar qual é seu objetivo e os procedimentos de prevenção que seguirá perguntando se há funcionário com sintomas ou tratamento relacionado à COVID-19.	Recomendável	N/A

Subsetor: Centrais de atendimento

Estabelecimentos e empresas aos quais se aplica: Call centers, áreas de teleatendimento ao cliente, centrais de atendimento, teleatendimento de pós-vendas, entre outros.

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Adotar procedimentos especiais de segurança para os trabalhadores que atuam na coleta e descarte do lixo recolhido, com uso de máscaras (e protetores faciais, quando aplicável) e luvas, e proibir o compartilhamento de armários para guarda dos EPIs e pertences pessoais.	N/A	N/A
Proibir a circulação de crianças e demais familiares dos colaboradores nos ambientes de trabalho.	Recomendável	N/A
Implantação do regime de teletrabalho, quando possível tecnicamente, considerando o nível de segurança exigido pelo tipo de serviço ou normas próprias do contratante e o tipo de comunicação exigida pela atividade.	Recomendável	N/A
Prover apoio da equipe técnica para instalação de computadores nas residências dos associados de atendimento, aumentando, se possível, a velocidade de internet se necessário para execução do trabalho.	Recomendável	N/A



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

          /governosp

www.sp.gov.br