

telecom &tech

protocolo sanitário

Revisão 03 de 07/10/2020



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

setor

telecom & tech

PROCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Telecom &Tech

Subsetores:

1. Assistências técnicas
2. Telecom – equipes técnicas
3. Telesserviços (call center)

ÍNDICES E REVISÕES		
Rev.	Data	Descrição
0	08/06/2020	Emissão Inicial
1	11/06/2020	Alterada a palavra “Recomendável” para “Obrigatório”.
2	12/06/2020	Criado índice de revisões.
3	07/10/2020	Inclusão de nova diretriz ao subsetor Telesserviços (call center)

Subsetor: Assistências técnicas

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.	Obrigatório	N/A

Subsetor: Telecom – equipes técnicas

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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	N/A

Subsetor: Telesserviços (callcenter)

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, protetores faciais e luvas, e proibir o compartilhamento de armários para guarda dos EPIs e pertences pessoais.	Obrigatório	N/A
Proibir a circulação de crianças e demais familiares dos colaboradores nos ambientes de trabalho.	Obrigatório	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.	Obrigatório	N/A
Barreiras físicas ou uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) na impossibilidade de manter o distanciamento mínimo – Utilizar barreiras físicas ou EPI específico de proteção entre pessoas, no formato de divisórias transparentes ou protetores faciais utilizados concomitantemente a máscaras, sempre que a distância mínima entre pessoas não puder ser mantida.	Obrigatório	Obrigatório



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

materialdesenvolvidopelacoordenadoriadedecomunicaçãodaprefeiturademogidas cruzes-jun/2020-rk