



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA ADJUNTA DA POLÍTICA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E VIGILÂNCIA EM SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

São Luís, 21 de maio de 2020.

NOTA TÉCNICA Nº 012/2020/SUVISA/SES/MA

ASSUNTO: Orientação aos empregadores e trabalhadores sobre medidas de prevenção e enfrentamento ao coronavírus (COVID-19) nos estabelecimentos e serviços de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), na prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1. INTRODUÇÃO

Os Coronavírus são uma grande família de vírus que causam várias doenças respiratórias, desde doenças ligeiras como a constipação, até doenças mais graves como a síndrome respiratória aguda grave (SARS). O novo agente do coronavírus (SARS-CoV-2) foi identificado pela primeira vez em seres humanos em dezembro de 2019 na cidade de Wuhan, na China, espalhando-se para muitos outros países incluindo o Brasil. A doença causada por esse vírus passou a ser denominada COVID-19. Esse vírus se transmite através de gotículas produzidas nas vias respiratórias das pessoas infetadas, onde ao espirrar ou tossir, estas gotículas podem ser inaladas ou atingir diretamente a boca, nariz ou olhos de pessoas em contato próximo. Estas gotículas podem também depositar-se em objetos e superfícies próximas, que podem em seguida infectar quem nelas toque e leve as mãos aos olhos, nariz ou boca, embora esta forma de transmissão seja menos comum.

Diante da situação epidemiológica, a Organização Mundial de Saúde (OMS) anunciou o surto de COVID-19 como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) em 30 de janeiro de 2020, declarando sua evolução para pandemia em 11 de março do corrente ano.

Vale ressaltar que o período de incubação da COVID-19, ou seja, o tempo entre o dia do contato com a fonte transmissora e o início dos sintomas, tem sido registrado entre 5 e 14 dias.

Ainda não existe vacina para prevenir a infecção por COVID-19, onde a melhor maneira de prevenir esta infecção é adotar ações para impedir a propagação desse vírus.

Com a finalidade de reduzir o impacto da pandemia do COVID-19 nas empresas, nos trabalhadores, usuários dos serviços e o público em geral, é necessário a adoção de estratégias preventivas quanto a contaminação pelo COVID-19, restringindo ao máximo a cadeia de transmissão desse vírus focando em ações como: a higienização das mãos, fornecimento e uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), conforme o grau de proteção requerida na atividade laboral, proteção do ambiente com utilização de barreiras e desinfecção.

Empregadores e Trabalhadores devem usar destas informações e orientações para ajudar a identificar os níveis de risco nas configurações do local de trabalho e determinar medidas de controle apropriadas a serem praticadas, considerando inclusive a dinamicidade do comportamento do vírus e da transmissão que podem proporcionar novas informações diariamente.



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA ADJUNTA DA POLÍTICA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E VIGILÂNCIA EM SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Para além dos graves riscos que envolvem a saúde dos cidadãos e cidadãs de todo mundo, a pandemia reflete-se fortemente nos sistemas público e privado de saúde, bem como gera contingências de ordem econômica e social, desafiando as autoridades públicas e a população a adotarem medidas profiláticas e curativas para superação da crise.

Assim diante do exposto a Secretaria Estadual de Saúde do Maranhão (SES/MA) vem realizando ações de vigilância da COVID-19 preconizadas pelo Ministério da Saúde desde fevereiro e publicam assim esta Nota Técnica com o objetivo de propor práticas sanitárias de proteção à saúde do trabalhador e para que se faça cumprir nas empresas de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), na perspectiva de prevenir a disseminação do COVID-19, pois os trabalhadores do setor de teleatendimento compõem o grupo de médio risco, conforme a classificação OSHA, 2020, por estarem em ambientes de trabalho com alta densidade populacional. Nessa categoria incluem-se aquelas atividades que requerem contato frequente e/ou estreito com pessoas que podem estar infectadas, uma vez que já existe transmissão comunitária no Estado do Maranhão.

2. OBJETIVO GERAL

Orientar aos empregadores e trabalhadores dos estabelecimentos e serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers) sobre medidas de prevenção e enfrentamento ao novo coronavírus (COVID-19).

3. VIGILÂNCIA DO CORONAVÍRUS

O Ministério da Saúde define que na fase de mitigação, a vigilância da COVID-19 tem como objetivo evitar casos graves e óbitos, adotando então a notificação e identificação da doença nos casos internados que atendem a definição de Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG), incorporando o que já é realizado para a influenza. A Secretaria de Saúde do Maranhão (SES/MA) elaborou e constantemente tem atualizado o Plano de Contenção do Coronavírus do Estado, disponível no site www.saude.ma.gov.br

Desta forma, será certificada sustentação e segurança para ações e para a condução de desafios, além de proporcionar previsibilidade na gestão da saúde do trabalhador e na gestão das operações do setor de teleatendimento/telemarketing, 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 novo coronavírus, COVID-19 (ABT, 2020).

Os serviços de call center, e outros semelhantes, que objetivam o atendimento ao consumidor sejam, sempre que possível, durante a vigência da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional em razão do Coronavírus 2019 (COVID-19), realizados por meio de canais digitais, ferramentas e plataformas virtuais que possam ser acessadas e utilizadas pelo maior



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA ADJUNTA DA POLÍTICA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E VIGILÂNCIA EM SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

número de consumidores sem a necessidade de atendimento presencial. Essa recomendação justifica-se pelo risco da atividade, na qual, se realizada presencialmente pode aumentar a transmissão da doença entre os atendentes e também no público atendido, uma vez que a conversa, a tosse e o espirro podem gerar gotículas, que no caso de serem emitidas por pessoas portadoras do vírus (sintomáticas ou não), podem infectar outras pessoas.

4. MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE

Na situação excepcional da realização de serviço presencial, por atendimento telefônico, telecomunicações e call center, as seguintes recomendações devem ser observadas, onde recomenda-se aos EMPREGADORES a imediata adoção das medidas.

Os empregadores ou empresas que disponibilizem os serviços de call center deverão um plano de prevenção de infecções, seguindo e cumprindo as diretrizes a seguir:

- I - Intensificação da higienização dos ambientes comuns e postos de trabalho, assim como outras medidas preventivas;
- II - Orientar os trabalhadores quanto aos cuidados de higiene necessários com o objetivo de reduzir a contaminação (lavagem de mãos por exemplo);
- III - Manter a distância mínima entre trabalhadores, 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 2,0 (dois) metros de distância entre postos de trabalho;
- IV - Fornecer espaço para lavagem adequada das mãos e, na ausência ou distância do local de trabalho, fornecer álcool gel a 70% ou outro sanitizante adequado;
- V - Dispensadores de álcool gel 70% nas entradas de operações e nas áreas comuns;
- VI - Afastar sintomáticos respiratórios da atividade de trabalho presencial, como medida de controle sanitário;
- VII - Orientar para que os trabalhadores permaneçam em casa, se doentes;
- VIII - Orientar os trabalhadores a cobrirem o rosto quando tossir ou espirrar conforme orientações dos órgãos de saúde (etiqueta respiratória);
- IX - Fornecer lenços de papel, papel toalha no devido suporte e lixeira com tampa e acionamento de pedal ou lixeiras sem tampa para os trabalhadores;
- X - Permitir e organizar os processos de trabalho para a realização de home office;
- XI - Flexibilizar os horários de trabalho para evitar proximidade entre os trabalhadores;
- XII - Alertar para que os trabalhadores não utilizem equipamentos dos colegas de trabalho, como fones, aparelhos de telefone, mesas e outros, fornecendo esses materiais para cada trabalhador;
- XIII - Limpeza das Posições de Atendimento, inclusive objetos como teclados e mouse, assim como a disponibilidade de solução sanitizante adequada;



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA ADJUNTA DA POLÍTICA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E VIGILÂNCIA EM SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

XIV- Orientar quanto a limpeza e desinfecção das superfícies, equipamentos e utensílios de trabalho de forma regular, utilizando os procedimentos e produtos recomendados e registrados pela autoridade sanitária;

XV – Estabelecer política de autocuidado para identificação de potenciais sinais e sintomas, seguido de posterior isolamento e contato dos serviços de saúde na identificação de casos suspeitos;

XVI - Promover ajustes nos horários de trabalho, jornadas e intervalos de lanche ou refeição, de modo a evitar aglomerações de trabalhadores, assim como promover o distanciamento social;

XVII - Vedar o acesso aos seus estabelecimentos de funcionários e usuários que não estejam utilizando máscaras de proteção respiratória;

XVIII - Estimular o uso de recipientes individuais para o consumo de água, evitando, assim, o contato direto da boca com as torneiras dos bebedouros.

XIX - Proteção de pessoas com maior risco, com o afastamento imediato da atividade laboral dos trabalhadores com 60 (sessenta) anos ou mais, gestantes ou lactantes, aprendiz menor de idade e estagiários, pessoas com mobilidade reduzida 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, pneumopatias graves ou descompensados (asma moderada/grave, doença pulmonar obstrutiva crônica); cardiopatias graves ou descompensados (insuficiência cardíaca, cardiopatia isquêmica); imunodepressão; doenças renais crônicas em estágio avançado (graus 3, 4 e 5); diabetes mellitus, conforme juízo clínico; doenças cromossômicas com estado de fragilidade imunológica; doenças oncológicas; degenerativas; hipertensão, entre outras, priorizando a realização de trabalho remoto;

XX - Favorecer o trabalho remoto ou adotar outras medidas na organização do trabalho, como férias ou ajustes na jornada, para -- mães com filhos menores, durante a suspensão das atividades escolares, favorecendo os cuidados com os filhos, bem como, aos trabalhadores que atendam familiares doentes ou em situação de vulnerabilidade a infecção pelo COVID-19;

XXI - Organizar o processo de trabalho para aumentar a distância entre as pessoas e reduzir a força de trabalho necessária;

XXII - Permitir a realização de trabalhos a distância, observado o princípio da irredutibilidade salarial;

XXIII - Realizar a atividade de telemarketing ativo, prioritariamente, por trabalho remoto;

XXIV - Manter em funcionamento presencial apenas os serviços de telemarketing receptivo que sejam prioritários.

XXV - Estabelecer política de flexibilidade de jornada quando serviços de transporte, creches, escolas, dentre outros não estejam em funcionamento regular e quando comunicados por autoridades, observado o princípio da irredutibilidade salarial.

XXVI – Estabelecer política de flexibilidade de jornada para que os trabalhadores atendam familiares doentes ou em situação de vulnerabilidade a infecção pelo Novo Coronavírus; obedeçam a quarentena e demais orientações dos serviços de saúde, observado o princípio da irredutibilidade salarial.



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SECRETARIA ADJUNTA DA POLÍTICA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E VIGILÂNCIA EM SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

XXVII - Estabelecer sempre que necessário e orientado pelas autoridades de saúde locais, nacional e internacionais, medidas de controle de cunho administrativo ou estrutural para evitar a exposição dos trabalhadores no ambiente de trabalho e assim, também a propagação dos casos para a população em geral:

XXVIII – Adotar protocolo interno caso haja a suspeita de trabalhador com COVID-19, com o afastamento do trabalho presencial por 14 dias, devendo ser realizado monitoramento por telefone, assim como fornecimento de orientações de acordo com os protocolos do Ministério da Saúde;

XXIX - Monitoramento de pessoas com contato ou que trabalhem próximas ao trabalhador em relação ao qual há suspeita de ter contraído COVID-19;

XXX - Em caso de confirmação da COVID-19, isolamento do local e/ou higienização completa do local onde laborava a pessoa infectada, direcionada a desinfecção para COVID-19 e monitoramento de pessoas com contato ou que trabalhem próximas ao caso suspeito.

XXXI – Permitir o acesso de autoridades sanitárias e de fiscalização do trabalho, como a Gerência Regional do Trabalho, o Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, Vigilância Sanitária Municipal e Estadual, Corpo de Bombeiros, integrantes da Defesa Civil e outros, para fins de acompanhar a execução das medidas relativas à saúde, segurança e higiene do trabalhador.

INFORMAÇÕES DE APOIO

SUVISA – Fone (98) 3194-6206 / 3194-3194

CIEVS/MA - Fone (98) 99135 – 2679 / **(PLANTÃO)** (98) 3194 – 6207

SECRETÁRIA ADJUNTA DA POLÍTICA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E VIGILÂNCIA EM
SAÚDE

Waldeise Pereira

SUPERINTENDENTE DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Edmilson Silva Diniz Filho

CHEFE DO CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR

Luciano Mamede de Freitas Junior

P.N. A Secretaria de Saúde do Maranhão elaborou e constantemente tem atualizado o Plano de Contenção do Coronavírus do Estado, disponível no site www.saude.ma.gov.br