



NOTA TÉCNICA CEREST nº2 /2020

**MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE PARA A INFECÇÃO HUMANA PELO NOVO
CORONAVÍRUS – COVID-19 PARA OS SERVIÇOS DE
TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING**

1. Introdução:

Passamos, neste momento, por uma epidemia mundial devida a um novo coronavírus, o Covid-19, para o qual ainda não há vacinas ou tratamento específico. Atualmente, no Brasil, a curva de incidência de casos demonstra crescimento rápido e acentuado. Neste cenário, é de extrema importância que se adote medidas capazes de minimizar a transmissão do vírus e a ocorrência de novos casos.

A transmissão do COVID-19, com base no conhecimento técnico atual, ocorre pela entrada do vírus no trato respiratório, através do contato com gotículas de secreções. Isso pode acontecer tanto através do contato direto com as secreções da pessoa infectada, pela tosse, saliva ou espirro; quanto de forma indireta, pelo contato com superfícies e utensílios contaminados, levando-se as partículas contaminantes aos olhos, nariz ou à boca através das mãos.

Os ambientes de trabalho constituem locais propícios à propagação de doenças respiratórias, uma vez que concentram pessoas que interagem e compartilham estruturas, materiais e equipamentos durante longos períodos. Os serviços de teleatendimento/telemarketing, por sua natureza, são altamente propícios à propagação da infecção.

2. Responsabilidades:

Cabe aos empregadores, a manutenção de ambiente de trabalho sadio. Deverão, portanto, proceder à adoção de medidas institucionais para contenção da transmissão do COVID-19 e cada empresa deverá elaborar seu Plano de Contingenciamento.

As empresas deverão observar as recomendações relativas às medidas temporárias e emergenciais de prevenção de contágio pelo novo Coronavírus (COVID-19) exaradas pelo município, especialmente os Decretos nº 20.771 de 17/03/2020; nº 20.772 de 18/03/2020; e, nº 20.782 de 21/03/2020, bem como outras normas legais que sejam doravante publicadas.



Ressaltamos, no entanto, que a responsabilidade sanitária é de todos e os trabalhadores devem cooperar adotando as medidas de proteção propostas. Para tanto, é importante que a empresa estabeleça uma política de educação em saúde eficaz e efetiva para os trabalhadores.

3. Medidas de Prevenção e Controle Institucionais:

- a. Observar com atenção os trabalhadores que apresentem febre e sintomas respiratórios. Orientá-los quanto ao à procura por atendimento em serviço de saúde e mantê-los **afastados do trabalho**, conforme as orientações das autoridades sanitárias locais. É uma medida importante para evitar a contaminação dos outros funcionários;
- b. Orientar os trabalhadores quanto à auto-observação e autocuidado, para que se possa proceder à identificação precoce de potenciais sinais e sintomas do Covid-19;
- c. Os trabalhadores que apresentarem qualquer tipo de sintoma que possa caracterizar a infecção por COVID-19, ainda que leve, devem permanecer em casa;
- d. Afastar imediatamente os trabalhadores que pertençam aos grupos de risco (idosos, gestantes, portadores de doenças respiratórias crônicas, cardiopatias, diabetes, hipertensão, outras afecções que deprimam o sistema imunológico);
- e. Não permitir a circulação de pessoas alheias ao ambiente de trabalho (sobretudo familiares e crianças) nas dependências da empresa;
- f. Promover ações de divulgação das medidas preventivas em todos os ambientes da empresa. Recomenda-se que os agentes de saúde e segurança ocupacional das empresas realizem palestras sobre o tema para os trabalhadores. A informação é uma arma importante no enfrentamento à epidemia;
- g. Manter todos os ambientes da empresa livres de sujidades e criteriosamente limpos. Especial atenção deve ser dada às superfícies das mesas, cadeiras, telefones, teclados, computadores, equipamentos e estações de trabalho, uma vez que a contaminação de superfícies é uma das principais formas de disseminação do COVID-19. Preconiza-se a limpeza das superfícies ambientais, com detergente neutro (quando o material da superfície permitir), seguida de desinfecção (álcool 70% ou solução de água e hipoclorito de sódio a 1%);



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
Secretaria Municipal de Saúde
DEVISA – Departamento de Vigilância em Saúde



CEREST – Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador

-
- h. Os trabalhadores não devem utilizar equipamentos, aparelhos de telefone, fones de ouvido, “headsets” (fone de ouvido com microfone acoplado), mesas, baias, cadeiras, computadores, teclados, mouses, canetas, lápis e celulares de seus colegas de trabalho. A empresa deverá fornecer mobiliário, materiais e equipamentos suficientes para que não seja necessário seu compartilhamento;
 - i. No caso de utilização coletiva ou alternada de materiais, equipamentos e mobiliários, sobretudo as baias; deverá se proceder à limpeza e desinfecção rigorosa dos mesmos a cada troca de turno;
 - j. Manter distância de segurança mínima de 1,5 (um e meio) metros entre os trabalhadores / baias de trabalho;
 - k. Promover atividades educativas sobre higiene de mãos e etiqueta respiratória (conjunto de medidas comportamentais que devem ser tomadas ao tossir ou espirrar) e incentivar a lavagem completa das mãos pelos funcionários, colaboradores e clientes;
 - l. As empresas deverão disponibilizar locais para a lavagem adequada das mãos.
 - m. Nos lavatórios e banheiros, utilizar dispensadores de sabonete líquido, suporte de papel toalha e lixeiras com tampa com acionamento por pedal, além de se proceder à limpeza e desinfecção rigorosa destes ambientes várias vezes ao dia, de acordo com seu volume de utilização;
 - n. No caso dos lavatórios estarem distantes das estações de trabalho ou ausentes; e, em pontos de maior circulação de trabalhadores e usuários (recepção, saída de vestiários, corredores de acessos às linhas de produção, refeitório, área de vendas, etc.), deverão ser instalados dispensadores de preparações alcoólicas para as mãos;
 - o. Recomenda-se a aquisição de sabonete líquido e álcool em gel (70%), a fim de estimular a correta higienização das mãos. O sabão em barra não está indicado, pois pode acumular bactérias e vírus com o uso;
 - p. Disponibilizar e estimular o uso de lenços de papel para trabalhadores e usuários, providenciando dispositivos de descarte adequado para os mesmos (preferencialmente lixeira com tampa e acionamento a pedal);



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
Secretaria Municipal de Saúde
DEVISA – Departamento de Vigilância em Saúde



CEREST – Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador

- q. Orientar os trabalhadores a não compartilhar copos e vasilhas. Os recipientes para o consumo de água devem ser individuais.
- r. Oferecer água individualmente aos funcionários, colaboradores e clientes. Caso não seja possível desativar os bebedouros, orientar os usuários para evitar o contato direto da boca com as torneiras destes equipamentos. Cuidado especial deve ser tomado com as garrafas de água, evitando-se o contato de seu bocal, que frequentemente é levado à boca, com torneiras de bebedouros de pressão, bombas para galão de água mineral e bebedouros de galões de água mineral;
- s. Manter os ambientes arejados por ventilação natural (portas e janelas abertas);
- t. Suspender atividades que envolvam grandes aglomerações em ambientes fechados;
- u. Permitir, priorizar e organizar os processos que possibilitem a realização de teletrabalho (*home office*);
- v. Flexibilizar os horários de trabalho das equipes mínimas a fim de evitar aglomeração de trabalhadores em horários únicos (horários de pico);
- w. Reforçar a limpeza e otimizar os horários dos ônibus fretados;
- x. Evitar reuniões e dar preferência às videoconferências;
- y. Seguir as orientações mais atuais de isolamento domiciliar, inclusive para os trabalhadores que retornam de viagens de áreas onde ocorra a transmissão sustentada do Coronavírus.

4. Medidas Individuais de Higiene Das Mãos e Etiqueta Respiratória:

- a. As mãos devem ser lavadas com água e sabão líquido antes das refeições, após tossir, espirrar ou usar o banheiro. Quando não houver sujidade visível, pode-se usar preparação alcoólica (como o álcool em gel a 70%);
- b. Ao tossir ou espirrar, proteger com lenços descartáveis a boca e nariz para evitar disseminação de gotículas das secreções. Na impossibilidade de serem usados lenços, recomenda-se proteger a face junto à dobra do cotovelo ao tossir ou espirrar;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
Secretaria Municipal de Saúde
DEVISA – Departamento de Vigilância em Saúde



CEREST – Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador

-
- c. Evitar tocar os olhos, nariz ou boca após tossir ou espirrar ou após contato com superfícies;
 - d. Não compartilhar alimentos, copos, toalhas e objetos de uso pessoal;

ATENÇÃO: O uso de máscaras por indivíduos sadios, quando adotado de forma isolada, não é suficiente para fornecer um nível adequado de proteção. A lavagem das mãos e a etiqueta respiratória, que constituem medidas de maior efetividade, devem ser combinadas com seu uso, para que se diminua a transmissão pessoa-pessoa do novo Coronavírus de forma mais eficaz.

Campinas, março de 2020.

Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador
CEREST CAMPINAS