

# PROTOSCOLOS SANITÁRIOS

## CALL CENTER



*Somos todos*  
**PARAÍBA**  
Governo do Estado

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE



Tomando por base as orientações técnicas e legais referentes a **prevenção e o controle do COVID-19 no Brasil**, das experiências exitosas de outros estados e municípios, além do apoio da sociedade civil organizada, **o segmento de Call Center do Estado da Paraíba deverão seguir as recomendações descritas no protocolo sanitário abaixo:**



**As empresas devem disponibilizar fones e microfones individuais para os funcionários, sendo proibido o compartilhamento.**

### 1. DISTANCIAMENTO

FUNCIONÁRIO



Realizar distanciamento seguro 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, de tal forma que seja assegurado ao menos 2 metros de distância lateral entre postos de trabalho.

### 2. HIGIENE PESSOAL

FUNCIONÁRIO



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



Promover educação continuada no serviço com orientação aos funcionários recomendando lavagem de mãos com água e sabão, na ausência desses, usar o álcool em gel a 70%, adoção de etiqueta respiratória e demais medidas de prevenção em relação à COVID-19 estabelecidas pelo Ministério da Saúde e autoridades sanitárias.



Orientar o profissional que esteja deixando o seu posto de trabalho a realizar a higienização dos equipamentos utilizados, especialmente teclados de computadores, mesas e telefones.

### 2.1. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

#### FUNCIONÁRIO



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

---

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.)

---

Intensificação da Limpeza das Posições de atendimento, inclusive objetos como teclados e mouse, assim como a disponibilidade de solução sanitizante adequada.

---

Intensificar a higienização dos EPIs, vestiários, refeitórios e demais locais de trabalho. Banheiros para higienização de mãos com disponibilização de sabão líquido e papel toalha não reciclável.

---

Providenciar para grupos de limpeza a provisão de todos os insumos (água sanitária ou outro sanitizante recomendado pelas autoridades sanitárias), e equipamentos de proteção individual, nos termos das recomendações sanitárias e regulatórias, em especial o que for necessário diante da COVID-19.

---

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.

\*ver protocolo de recomendações preparatórias ao novo normal PB.

### 3. COMUNICAÇÃO

#### CLIENTE



Estabelecer plano de comunicação diário.



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.



Substituir o self-service nos refeitórios por pratos feitos.



Retirar todos os bebedouros que possibilitem a ingestão de água diretamente na boca, permanecendo apenas as saídas para copos, garrafas e similares.



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.



Observação e maior controle ao início da jornada e observações como: uso máscara facial antes de adentrar; verificação de temperatura; argüição quanto a existência de sintomas pelos colaboradores e encaminhá-los ao atendimento médico na ocorrência destes.



Treinamentos e orientações dos técnicos de segurança para a necessidade de novas medidas de prevenção.



Utilizar sensores de termometria nos andares para medição conjunta de temperatura e identificação de riscos.

#### ELABORAÇÃO:

**Colegiado Estadual para Avaliação dos Protocolos do Novo Normal para a Paraíba**