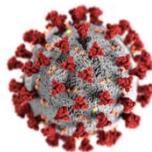


## NOTA TÉCNICA Nº 003/2020

# NOTA TÉCNICA: RECOMENDAÇÕES PARA OS TRABALHADORES DE TELEATENDIMENTO



### 1. Introdução

A Doença provocada pelo Coronavírus 2019 (COVID-19) é uma doença respiratória causada pelo **NOVO** vírus SARS-CoV-2. Ele se espalhou da China, a partir da cidade de Wuhan, para muitos outros países ao redor do mundo com destaque para Itália, Estados Unidos e atualmente inclui o Brasil. Diante deste impacto de âmbito mundial, o COVID-19, atingiu o nível de uma pandemia e provoca prejuízo sobre todos os aspectos da vida cotidiana, incluindo viagens, comércio, turismo e mercados financeiros.

Com a finalidade de reduzir o impacto da pandemia do COVID-19 em empresas, trabalhadores, usuários dos serviços e o público em geral, é necessário um plano de ataque que coíba ao máximo a cadeia transmissão deste vírus. Trabalhadores e Empregadores 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 implementadas, considerando inclusive a dinamicidade do comportamento do vírus e da transmissão que podem proporcionar novas informações diariamente.

Vale lembrar que os Serviços de Medicina do Trabalho e Engenharia de Segurança – SESMT das empresas são responsáveis por deliberar medidas de controle nas empresas, contudo enquanto Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Salvador – Cerest Salvador, órgão responsável por desenvolver ações de vigilância e atenção em saúde do trabalhador, publicamos esta Nota Técnica para que se faça cumprir nas empresas de teleatendimento, na perspectiva de prevenir a disseminação de COVID19.

### 2. Como os trabalhadores podem ser afetados?

O trabalhador pode ser contaminado no contato direto, principalmente de pessoa para pessoa, semelhante a um resfriado comum. Isso geralmente acontece quando uma



pessoa, infectada com o vírus, tosse ou espirra próximo de outra pessoa (até cerca de 1,8 metro). Outra forma de transmissão ocorre se você tocar uma superfície que tenha o vírus e depois tocar a sua boca, nariz ou olhos. Isso também inclui contato pessoal próximo (como abraço, aperto de mão) em pessoas que estejam com o coronavírus.

De acordo com o Centro de controle e prevenção de doenças dos Estados Unidos (CDC) e o Ministério da Saúde os sintomas do COVID-19 podem aparecer em apenas 2 dias ou 14 dias após a exposição (Período de incubação).

### **3. O setor de teleatendimento e o risco de contaminação dos trabalhadores:**

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 (a menos de um metro e oitenta centímetros) com pessoas que podem estar infectadas, uma vez que já existe transmissão comunitária no município de Salvador.

### **4. Recomendações para empresas de teleatendimento:**

- ✓ Manter em funcionamento presencial apenas os serviços de *telemarketing* receptivo que sejam prioritários;
- ✓ Realizar a atividade de *telemarketing* ativo, prioritariamente, por trabalho remoto;
- ✓ Promover medidas administrativas para reduzir o quantitativo de trabalhadores ao mesmo tempo, nos espaços de convivência (refeitório, área de lazer, etc.)
- ✓ Disponibilizar *headsets* individuais para todos os trabalhadores;
- ✓ Disponibilizar álcool a 70% e toalha de papel, para que seja realizada com frequência a higienização dos postos de trabalho, incluindo os equipamentos utilizados;
- ✓ Afastar sintomáticos respiratórios da atividade de trabalho presencial, como medida de controle sanitário;



DIRETORIA GERAL DE VIGILÂNCIA À SAÚDE  
Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Salvador  
Cerest Salvador

- ✓ Manter a distância mínima de 1,8 m entre trabalhadores (alternar estações de trabalho);
- ✓ Disponibilizar álcool gel a 70% nos ambientes de grande circulação de trabalhadores, para uso no local de trabalho;
- ✓ Orientar os trabalhadores quanto aos cuidados de higiene necessários com o objetivo de reduzir a contaminação (lavagem de mãos e etiqueta respiratória).



**Luíza Cortês Mendes**  
Diretora Geral de Vigilância da Saúde



**Tiza Trípodí Marchi Mendes**  
Gerente do CEREST Salvador