

PREVENÇÃO À COVID-19

Orientação aos empregadores e trabalhadores de teleatendimento

Elaboração
Juliana Andrade Oliveira
Soraya Wingester Vasconcelos
Valéria Ramos Soares Pinto

Coordenação
Maria de Fátima Torres Faria Viegas

Organização
Erika Alvim de Sá e Benevides

PREVENÇÃO À COVID-19:

Orientação aos empregadores e trabalhadores de teleatendimento

Presidência da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministério da Economia

Paulo Roberto Nunes Guedes

Fundacentro

Presidência

Felipe Mêmolo Portela

Diretoria de Conhecimento e Tecnologia

Marina Brito Battilani

Diretoria de Pesquisa Aplicada

Erika Alvim de Sá e Benevides

Diretoria de Administração e Finanças

Francisco Rogério Lima da Silva

Maria de Fátima Torres Faria Viegas (coordenação) • Juliana Andrade Oliveira
Soraya Wingester Vasconcelos • Valéria Ramos Soares Pinto

Organização

Erika Alvim de Sá e Benevides

PREVENÇÃO À COVID-19:

**Orientação aos empregadores e
trabalhadores de teleatendimento**

São Paulo



FUNDACENTRO
FUNDAÇÃO JORGE DUPRAT FIGUEIREDO
DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

2021

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida desde que citada a fonte.

Disponível também em: www.gov.br/fundacentro/pt-br

Coordenação geral

Erika Alvim de Sá Benevides
(Diretoria de Pesquisa Aplicada)

Revisão de conteúdo

Gilmar da Cunha Trivelato
José Marçal Jackson Filho

Ficha técnica

Revisão de textos: Karina Penariol Sanches
Pesquisa de imagens: Glaucia Fernandes
Foto capa: senivpetro - br.freepik.com
Design capa e editoração digital: Flávio Galvão

Nota

Esta cartilha foi elaborada tendo como princípio a conservação do isolamento social, uma vez que esta é a medida mais eficiente para a preservação da saúde dos trabalhadores e da população como um todo.

O presente material traz informações e recomendações técnicas e melhores práticas, sem caráter normativo, voltadas à minimização dos riscos de contágio. As recomendações não devem ser utilizadas para fins de fiscalização dos ambientes de trabalho, observando-se, nesse caso, as recomendações dos órgãos públicos responsáveis por essa atividade, tais como a Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, o Ministério da Saúde e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Utilizando a hierarquia de controle da exposição ao risco, as recomendações devem ser seguidas na exata ordem em que são apresentadas.

Os centros de teleatendimento são locais com grande probabilidade de transmissão e contágio de coronavírus e, com o aumento da demanda para sociedade de serviços virtuais, aumenta também a preocupação com esses trabalhadores, principalmente aqueles que exercem suas atividades em ambientes com elevada densidade de pessoas.

O conteúdo pode sofrer atualização devido ao avanço científico no combate à Covid-19 e ao surgimento de novas situações de trabalho.

Se você, empregador ou trabalhador, quiser enviar informações ou dúvidas, por favor escreva para: scs@fundacentro.gov.br.

Sumário

Apresentação	7
1 Introdução	10
2 Informações básicas sobre a Covid-19	11
2.1 Como a epidemia se dissemina	11
2.1.1 Contato	14
2.1.2 Gotículas respiratórias	14
2.1.3 Aerossol	15
2.2 Sintomas da Covid-19	16
3 Recomendações aos empregadores	19
4 Orientações aos trabalhadores	27
Referências	30

Apresentação

A Fundacentro tem como missão produzir conhecimento aplicado para auxiliar na criação de políticas públicas que promovam o trabalho seguro, saudável e produtivo. Frente à pandemia da Covid-19, em momento de manutenção do trabalho em setores essenciais ao bem-estar mínimo da sociedade, a Fundacentro vem a público fornecer informações técnicas adequadas para a preservação da saúde dos trabalhadores e da sociedade como um todo.

O conteúdo deste guia, assim como dos demais relativos à pandemia, vem em apoio e complemento às orientações das autoridades sanitárias do governo federal, coordenadas pelo Ministério da Saúde.

Recomenda-se que as iniciativas aqui descritas sejam adotadas em conformidade com a política de isolamento social, de acordo com o determinado pelas autoridades sanitárias competentes.

Importante destacar que a adoção dessas medidas é fundamental para proteger a saúde dos trabalhadores envolvidos nessas atividades, além de contribuir para a manutenção do isolamento das famílias e, portanto, colaborar com as ações de saúde pública. Com essas medidas, pretende-se diminuir o risco de transmissão da Covid-19, de modo a manter a sanidade desses trabalhadores, caso contrário, se expostos, tornam-se vetores (fontes de risco) de transmissão.

Por conta da urgência em adotar medidas que favoreçam o trabalho seguro, o conteúdo deste guia se apoia em materiais já existentes, de fácil aplicação e entendimento, publicados por instituições com atuação reconhecida mundialmente na área de saúde e trabalho, como as *Orientações para preparação dos locais de trabalho para Covid-19*,¹ da Administração de Segurança e Saúde Ocupacional dos Estados Unidos, e a *Orientação provisória para empresas e empregadores planejarem e responderem à doença de coronavírus 2019*,² do Centro de Controle e Prevenção de Doenças, também dos Estados Unidos.

Partes do texto foram adaptadas para harmonizar os aspectos legais com as normativas técnicas do Brasil. Para complementar, diversas outras publicações foram consultadas e são mencionadas ao longo do texto.

É importante destacar que novas informações relevantes sobre a pandemia têm surgido com rapidez e é possível que o conteúdo deste guia seja revisado e novamente publicado.

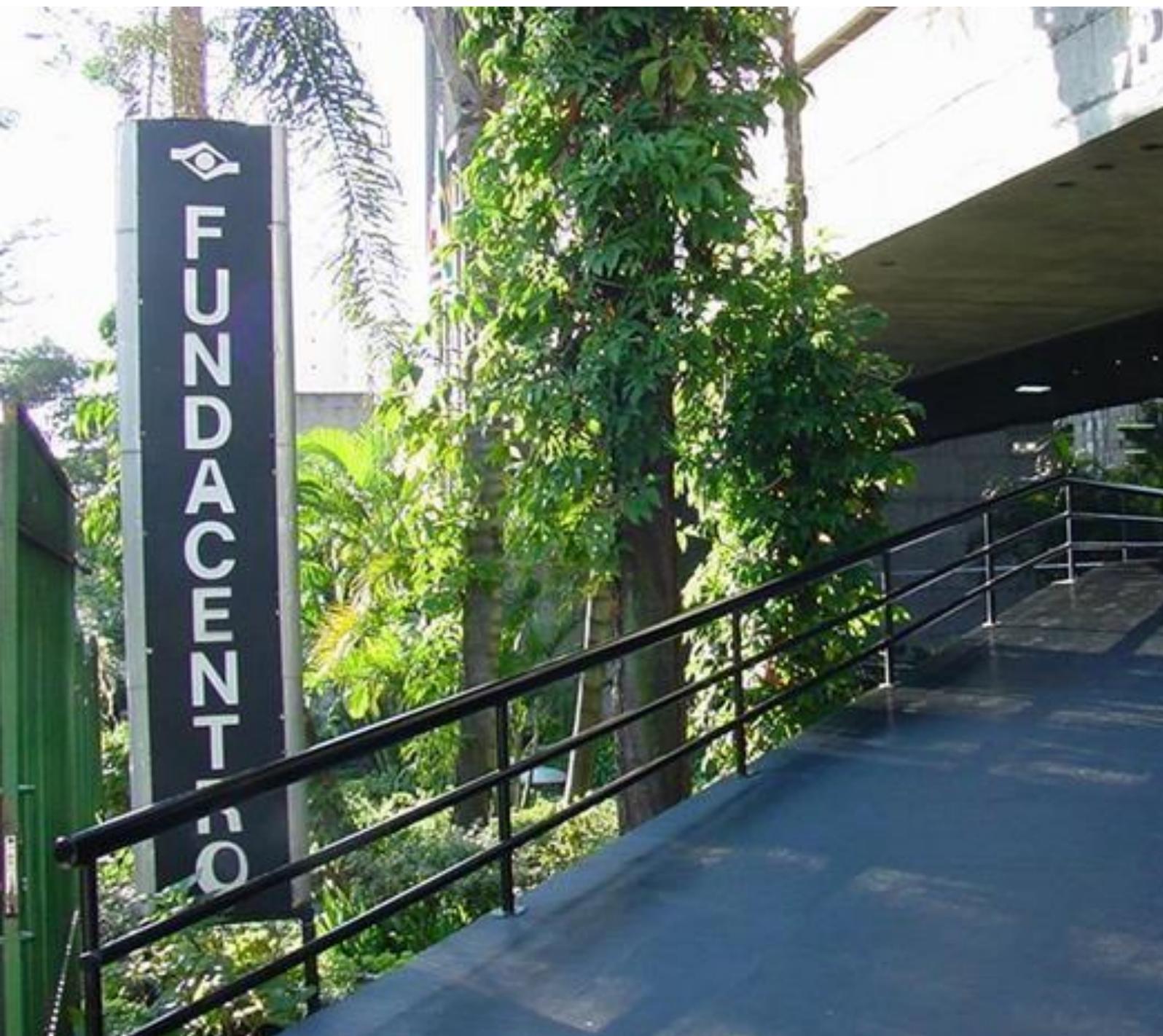
Este material é de domínio público e pode ser reproduzido, total ou parcialmente, sem permissão, conforme informação das próprias fontes mencionadas.

¹ Título original: *Guidance on Preparing Workplaces for Covid-19*, elaborado pela Occupational Safety and Health Administration (OSHA). Disponível em:

<<https://www.osha.gov/Publications/OSHA3990.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2020.

² Título original: *Interim Guidance for Businesses and Employers to Plan and Respond to Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*, elaborado pelo Center for Diseases Control and Prevention (CDC).

Disponível em: <<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/guidance-business-response.html>>. Acesso em: 25 mar. 2020.



Crédito da foto: Fundacentro.

1 Introdução

Coronavírus 2019 (Covid-19) é uma doença respiratória causada pelo vírus Sars-CoV-2, que foi isolado e reportado na China em dezembro de 2019. Ele se espalhou da China para muitos outros países ao redor do mundo, incluindo o Brasil. Antes dele, outros coronavírus já foram responsáveis por duas epidemias recentes: a síndrome respiratória aguda grave (Sars-CoV) em 2003, na Ásia; e a síndrome respiratória do Oriente Médio (Mers-CoV) em 2012.

Em função da gravidade dos impactos mundiais da Covid-19, com o surto atingindo o nível de pandemia (epidemia em vários países), todos os aspectos da vida cotidiana, incluindo viagens, comércio, turismo, trabalho, suprimentos de comida e mercados financeiros, foram duramente afetados.

Para reduzir o impacto do surto da Covid-19 no trabalho, nos trabalhadores, nos clientes e no público em geral, é importante que todos se planejem para prevenir e enfrentar a doença o quanto antes. A falta de planejamento contínuo pode resultar em uma série de falhas à medida que os empregadores tentem enfrentar os desafios da Covid-19 com recursos insuficientes e trabalhadores não adequadamente preparados para determinados trabalhos em condições de pandemia.

A série “Prevenção à Covid-19” produzida pela Fundacentro traz orientações elaboradas com base nas práticas de prevenção de infecções e higiene ocupacional. Elas se concentram na necessidade de as organizações e os empregadores implementarem medidas gerais de prevenção e medidas específicas de controle de engenharia, controles administrativos, além de práticas seguras de trabalho e uso de equipamentos de proteção individual (EPI).

O foco está no planejamento das ações. As orientações estão direcionadas para auxiliar na definição dos cenários de exposição e dos riscos associados nos locais de trabalho, bem como na determinação das medidas de controle a serem implementadas. Diretrizes adicionais podem ser necessárias quando as condições do surto da Covid-19 mudarem, inclusive quando novas informações relativas ao vírus, à sua transmissão e aos seus impactos estiverem disponíveis.

2 Informações básicas sobre a Covid-19

A seguir são apresentadas algumas informações básicas sobre a Covid-19 que poderão ser úteis no processo de prevenção desta doença no trabalho.

2.1 Como a epidemia se dissemina

Embora os primeiros casos humanos da Covid-19 tenham origem, provavelmente, na exposição de pessoas a animais infectados, após sessenta dias do alerta inicial da doença em Wuhan (China), o vírus já havia se

espalhado por todos os continentes, tendo como porta de entrada as grandes cidades, locais com intensa mobilidade e fluxo de viajantes, evidenciando seu alto potencial de transmissão.

Entender esse “modo de transmissão” e adotar medidas preventivas é uma das formas mais importantes para interromper a propagação do contágio. A partir desse entendimento, podem ser desenhadas medidas que contribuam para que as estratégias de prevenção e controle da infecção sejam mais bem-sucedidas.

Os microrganismos, entre eles os vírus, possuem biologia e tamanho variáveis, características que fazem com que as infecções por eles causadas sejam diferenciadas tanto em função de sua persistência no ar, quanto de sua deposição em superfícies ou do tempo que sobrevivem nelas. Esses fatores, que contribuem para a transmissão, também determinam a agressividade do agente, os cuidados especiais que as pessoas devem ter consigo mesmas e com os ambientes.



Crédito da foto: Photo by Tima Miroshnichenko from Pexels

A transmissão se inicia antes que as pessoas apresentem sintomas e é neste período que muitas são contaminadas. Porém, a maior transmissibilidade ocorre no contato com pessoas sintomáticas que apresentam febre, coriza e tosse. Portadores da Covid-19 e que não apresentem sintomas também transmitem o vírus.

Até o momento, são conhecidas três vias principais de transmissão do novo coronavírus:

- Contato
- Gotículas respiratórias
- Aerossol

2.1.1 Contato

O contato é um modo comum de transmissão das infecções associadas às vias respiratórias, como é o caso da Covid-19, e pode se dar por **contato direto** ou **indireto**. Alguns estudos apontam que o Sars-CoV-2 poderia permanecer viável por até 24 horas em superfícies como papelão e por dois a três dias em plástico e aço.³

- **Contato direto:** envolve o contato físico entre duas pessoas, ocorrendo a transferência do vírus entre a pessoa infectada, com ou sem sintomas, e a outra pessoa através do toque direto.
- **Contato indireto:** envolve o contato entre uma pessoa e um objeto contaminado. Geralmente ocorre quando pessoas infectadas, com ou sem sintomas, tocam um objeto ou ambiente. Desta forma, o vírus permanece nesta superfície para ser “capturado” pela próxima pessoa que o tocar.

2.1.2 Gotículas respiratórias

A transmissão ocorre quando gotículas contendo vírus são expelidas pelo ar durante tosse, espirros e conversas. Esses vírus “pousam” em outra pessoa, entrando no organismo através do contato direto com olhos, nariz ou boca, ou ainda quando as mãos com vírus depositados por essas gotículas entram em contato com as mucosas dos olhos, do nariz ou da boca.

³ O estudo foi publicado no *New England Journal of Medicine* (NEJM) e conduzido por cientistas do National Institute of Allergy and Infectious Diseases (EUA), dos Centers for Disease Control and Prevention (CDC-EUA), das Universidades da Califórnia e de Princeton. Disponível em: <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMc2004973>. Acesso em: 22 abr. 2020.

Através das gotículas, estes vírus percorrem distâncias curtas, mas também podem chegar a dois metros de distância ou mais, dependendo das condições de partículas suspensas ou de correntes de ar, por isso é importante manter o máximo de distância possível para reduzir o risco de contaminação.

Além disso, estas gotículas infectadas podem permanecer em superfícies por longos períodos, a depender do tipo de material. Portanto, essas superfícies precisarão de limpeza adicional. Por este motivo, é tão importante conscientizar-se das medidas de controle e prevenção recomendadas.

2.1.3 Aerossol

As pessoas emitem partículas com vírus em diversos tamanhos, e algumas são pequenas o suficiente para se manterem suspensas no ar, em forma de aerossóis (gotículas diminutas, menores que 5 micrômetros), podendo permanecer viáveis por até três horas. Assim, a locomoção do vírus pelo ar se dá através tanto desses aerossóis, quanto de partículas de poeira contendo os vírus.

Os vírus transportados desta forma permanecem suspensos no ar por longos períodos, pois não pesam tanto quanto as gotículas maiores, e podem ser amplamente dispersos pelas correntes de ar ou poeira em suspensão. Por isso, existe o risco de que todo o ar de uma sala possa estar contaminado.

Em resumo, podemos transmitir ou sermos infectados, de **forma direta** quando:

-
- Uma pessoa infectada, com ou sem sintomas, espirra, tosse, fala ou nos toca e os vírus pousam diretamente em nossos olhos, bocas ou nariz, causando nossa contaminação.
 - Os vírus emitidos pela pessoa infectada, com ou sem sintomas, depositam-se em alguma parte do nosso corpo, podendo contaminar nossas mãos, que, se levadas em contato com nossas mucosas (olhos, nariz e boca), podem nos infectar.

Ou de **forma indireta**:

- Quando uma pessoa infectada, com ou sem sintomas, espirra, tosse ou fala, emitindo gotículas maiores ou partículas menores em forma de aerossóis, que se depositam em objetos. Posteriormente, estes objetos contaminados quando tocados, contaminam nossas mãos, que, se levadas em contato com nossas mucosas (olhos, nariz e boca), podem nos infectar.
- As partículas finas (aerossóis) que são transportadas pelo ar, podem ficar em suspensão por até três horas, contaminando principalmente ambientes fechados, visto que a dispersão de partículas é dificultada neste caso. Ao entrar em contato com essas partículas que carregam os vírus, inspiramos o ar contaminado e podemos nos infectar.

2.2 Sintomas da Covid-19

A infecção pelo Sars-CoV-2 pode causar a doença Covid-19, que varia de leve a grave e, em alguns casos, pode ser fatal. Os sintomas geralmente

incluem febre, mal-estar e tosse seca. Cerca de 20% dos pacientes evoluem com dificuldade para respirar. Outros sintomas iniciais sugestivos da doença são perda ou alteração do olfato e/ou paladar e hiperemia conjuntival (vermelhidão nos olhos) e quadro abdominal com diarreia, vômitos e dor no abdome. Há uma grande parcela de pessoas infectadas que não apresentam qualquer sintoma, mas podem transmitir a doença.

Os sintomas da Covid-19 podem aparecer entre 2 e 14 dias após a exposição, lembrando que, mesmo antes de apresentar os sintomas, a pessoa já está transmitindo a doença.

O diagnóstico de certeza da Covid-19 é feito através de um teste laboratorial (reação de polimerase em cadeia) que identifica o vírus em raspados (*swabs*) de mucosa nasofaríngea (fundo do nariz) com o auxílio de uma haste flexível. Testes rápidos que detectam a presença de anticorpos também estão disponíveis, mas produzem muitos resultados inconclusivos e não são indicados para detecção da presença do vírus em um coletivo de trabalhadores.



Crédito da foto: Pixabay/Tumisu

Como vivemos em situação de transmissão comunitária, todas as pessoas são potenciais veículos de disseminação do vírus. Portanto, é fundamental evitar que os trabalhadores com sorologia positiva para o novo coronavírus, com ou sem sintomas, estejam no ambiente de trabalho. Para isso, é muito importante que sejam adotadas medidas de vigilância à saúde dos trabalhadores antes que eles entrem no ambiente de trabalho, como, por exemplo, a triagem com observação dos sinais e sintomas da doença e a orientação para que os casos suspeitos sejam comunicados previamente, de forma não presencial.

Para os casos confirmados, os suspeitos e aqueles que tiveram contato com contaminados pela Covid-19, o afastamento é imediato e perdurará pelo período de quatorze dias. Quanto aos casos suspeitos, o retorno antes desse prazo só será possível se exame de laboratório descartar a Covid-19 ou

após setenta e duas horas sem qualquer um dos sintomas para a doença, conforme previsto na Portaria Conjunta ME/MS nº 20, de 18 de junho de 2020.

Não se pode esquecer do trajeto do trabalhador, de casa ao trabalho e vice-versa, e dos riscos de contaminação a que está exposto. Da mesma forma, o trabalhador deve manter-se vigilante nos períodos de descanso, evitando exposições desnecessárias, atento aos protocolos de higiene e recomendações de distanciamento social.

3 Recomendações aos empregadores

O aumento esperado de casos de Covid-19 no país, e o fato de que grande parte da população apresenta sintomas leves ou não está sendo diagnosticada favorecem a presença do coronavírus em vários ambientes, superfícies e objetos, inclusive nos resíduos gerados pela população e pelos estabelecimentos em geral.

Os trabalhadores do setor de teleatendimento compõem um grupo de médio risco, conforme a classificação da OSHA (2020), por estarem em ambientes de trabalho com alta densidade populacional. Nessa categoria incluem-se as atividades que requerem contato frequente e/ou estreito (a menos de um metro e oitenta centímetros) com pessoas que podem estar infectadas, considerando a evidência de transmissão comunitária.

A Organização Mundial da Saúde recomenda a observância da distância mínima de um metro entre os trabalhadores e entre esses e o público, critério adotado no Brasil pela Portaria Conjunta ME/MS nº 20, de

18 de junho de 2020. Contudo, sempre que possível, o empregador deve manter o maior distanciamento possível entre os trabalhadores e entre estes e os clientes. O risco de concentração de aerossóis e infecção cruzada pode ser reduzido com ventilação adequada e soluções eficazes de distribuição de ar.

Outras medidas devem ser adotadas para redução dos riscos, tais como, o uso de máscara adequada à atividade de trabalho; uso de óculos de proteção ou viseira, nos casos indicados; uniforme de trabalho adequado; barreira física (biombos de vidro ou acrílico); menor número de pessoas por m² no ambiente (vide imagem abaixo); medidas de desinfecção dos ambientes e superfícies, medidas de controle de ventilação dos ambientes e na organização do trabalho.



Crédito da foto: Photo by Tima Miroshnichenko from Pexels

A seguir, são apresentadas tais medidas recomendadas, detalhadas em ordem de prioridade.

1. Oferecer ao trabalhador a possibilidade do trabalho remoto sempre que possível, notadamente para aqueles com mais de 60 anos ou com comorbidades de risco, de acordo com o Ministério da Saúde.
2. Manter em funcionamento presencial apenas os serviços de *telemarketing* receptivo que sejam prioritários.
3. Realizar a atividade de *telemarketing* ativo, prioritariamente, por trabalho remoto.
4. Manter, preferencialmente, ambiente aberto e ventilado. Se houver a utilização ar-condicionado, evite recirculação de ar, priorizando a renovação do ar com insuflador de ar, que já pode ter vindo com o aparelho ou pode ser adquirido após sua compra, e verifique a adequação das manutenções preventivas e corretivas dos filtros do aparelho com maior frequência.
5. Manter distância mínima de um metro entre um trabalhador e outro, como recomendado pelo Ministério da Saúde e pela Organização Mundial da Saúde. Recomenda-se ocupação alternada de estações de trabalho, de forma que sempre exista 1 (um) posto de trabalho desocupado entre dois trabalhadores ou, ainda, aumentar o afastamento entre estações de trabalho contíguas, especialmente em ambientes sem ventilação natural, sempre associado ao uso de máscara (vide item 15).

Para as atividades desenvolvidas em postos fixos de trabalho, se o distanciamento de pelo menos um metro não puder ser implementado para reduzir o risco de transmissão entre trabalhadores, clientes, usuários, contratados ou visitantes, deve-se, além das medidas dos itens anteriores, determinar o uso de máscara cirúrgica ou de tecido somado à adoção de barreiras físicas, tais como divisórias impermeáveis, ou proteção facial do tipo viseira plástica (*face shield*), ou óculos de proteção. Reforçamos que cabe manter a maior distância possível dos colegas de trabalho mesmo fora da estação de trabalho.

6. Orientar todos os trabalhadores quanto a medidas de prevenção contra a transmissão e a contágio pelo coronavírus (Covid-19), sintomas e forma correta de higienização das mãos.
7. Instituir mecanismo e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas.
8. Emitir comunicações sobre evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão.
9. Para reduzir o número de pessoas na operação, considerar a possibilidade de: aplicar programas de banco de horas diferenciados com pagamento posterior; reduzir a jornada de trabalho; implementar férias coletivas; e outros instrumentos previstos nas Medidas Provisórias nº 927/20 e nº 936/20.

-
10. Priorizar o revezamento por turnos com flexibilização dos horários de início e término da jornada de trabalho, inclusive dos intervalos intrajornada.
 11. Cada estabelecimento, especialmente aqueles sem ventilação natural, devem considerar a redução da ocupação simultânea. Se possível, deve-se considerar a densidade de ocupação de 4 m² por pessoa. Para isso, deve-se dividir a área de circulação (em metros quadrados) por 4 e assim obter o número total de ocupantes (trabalhadores, clientes e fornecedores) que podem estar no ambiente ao mesmo tempo. Exemplo: Se um estabelecimento possui 24 m², apenas 6 pessoas podem estar presentes ao mesmo tempo.
 12. Antes de iniciar o turno de trabalho presencial no estabelecimento, é necessária a triagem dos trabalhadores para identificar aqueles com sintomas compatíveis com a Covid-19. Esta triagem poderá incluir aferição da temperatura corporal de todos e identificação de outros sintomas. Se algum trabalhador apresentar 37,8° C ou qualquer um dos sintomas como tosse, espirros, dor de garganta, dor de cabeça, cansaço, falta de paladar ou falta de olfato, deverá ser afastado imediatamente das atividades presenciais por 14 dias.
 13. Os trabalhadores afastados considerados casos suspeitos poderão retornar às atividades laborais presenciais antes do período determinado de afastamento somente se: a) exame laboratorial descartar a Covid-19, de acordo com as orientações do Ministério da Saúde; e b) estiverem assintomáticos por mais de 72 horas. Se

possível, essa identificação deve ocorrer antes do trabalhador iniciar suas atividades. Recomenda-se orientá-lo a fazer o *download* do aplicativo “Coronavírus - SUS”, através da loja virtual de seu celular ou entrar em contato com o Sistema Único de Saúde pelo número 136 ou pelo WhatsApp (61) 99289-4640.

14. Disponibilizar recursos para que os trabalhadores higienizem as mãos próximo aos locais de trabalho, incluindo água, sabonete líquido, toalha de papel descartável e lixeira com abertura que não demande contato manual, ou sanitizante adequado para as mãos como álcool a 70%.
15. Disponibilizar máscaras para os trabalhadores e fornecer treinamento, preferencialmente na modalidade *on-line* em vídeo, sobre sua colocação, uso, remoção, descarte, bem como de luvas e demais equipamentos de proteção que sejam necessários. É imperioso destacar que aos trabalhadores devem ser fornecidas máscaras cirúrgicas ou de tecido e seu uso deve ser exigido em ambientes compartilhados ou naqueles em que haja contato com outros trabalhadores ou público.
16. Recomendamos que as máscaras tenham três camadas de tecido de algodão, ou de poliéster, ou de TNT (“tecido-não-tecido”) com gramatura mínima de 40 mm. Sobre a forma correta de usar as máscaras, manuseio de protetores respiratórios e máscaras cirúrgicas e mais detalhes, consulte www.fundacentro.gov.br.

-
17. Cabe ressaltar que essas máscaras não são consideradas EPI nos termos definidos na Norma Regulamentadora nº 6 - Equipamentos de Proteção Individual e não substituem os EPIs para proteção respiratória, quando indicado seu uso. Deve-se observar que: a) as máscaras devem ser substituídas a cada três horas ou quando estiverem sujas e úmidas; e b) as máscaras devem ser higienizadas após cada jornada de trabalho, seja pelo empregador, seja pelo próprio trabalhador, mediante orientação do empregador. Os kits de máscaras devem ser dimensionados para a jornada do trabalhador e as características do trabalho, garantindo a disponibilidade de máscaras novas e/ou higienizadas para o exercício de sua atividade. Para mais detalhes sobre as máscaras, analisar as recomendações da Fundacentro sobre o tema (disponível em www.fundacentro.gov.br).
18. Oferecer *headsets* individuais com espumas e tubos de voz (de acordo com o item 3.1.2 do anexo II da NR 17). É necessário especial cuidado com a higienização deste item: deve-se retirar a espuma, caso exista, utilizar álcool em gel a 70% para limpeza. Deve-se garantir a higienização de todo posto de trabalho e equipamentos ao início das atividades executadas pelo trabalhador conforme descrito a seguir.
19. Os locais de trabalho devem ser limpos frequentemente e é de responsabilidade da organização promover a limpeza e desinfecção dos locais de trabalho e áreas comuns, o que não impede que cada trabalhador reforce, regularmente, esta

higienização. No mínimo deve ser feita a limpeza a cada intervalo entre os turnos ou sempre que houver a designação de um trabalhador para ocupar o posto de trabalho de outro. Especial cuidado e maior periodicidade de limpeza deve ocorrer em todas as superfícies de toque, como interruptores, maçanetas, chaves, tampos de mesas, balcões, equipamentos de uso cotidiano e embalagens de compras. Para isso, utilizar a seguinte solução:

- a. Para limpar superfícies de toque, como maçanetas, interruptores, bancadas etc.: diluir 25 ml (aproximadamente duas colheres de sopa ou meio copinho descartável de café) de água sanitária (que deve ter concentração de cloro ativo de 2% a 2,5%) em um litro de água potável. A solução deve ser guardada em recipiente opaco ou de vidro escuro.
- b. Para limpar paredes, pisos, áreas abertas, sanitários e solas de calçados: diluir 50 ml (aproximadamente 4 colheres das de sopa ou um copinho descartável de café) de água sanitária (que deve ter concentração de cloro ativo de 2% a 2,5%) em um litro de água potável.
- c. Utilizar luvas para preparar a solução com essa concentração de cloro.
- d. Preparar a solução em ambiente aberto e ventilado para evitar irritação respiratória.

-
20. Eliminar uso de itens manuais compartilhados, como canetas, pranchetas e telefones (Recomendação Secretaria de Inspeção do Trabalho – SIT, Ofício Circular SEI 1091/2020/ME).
 21. Proibir aglomerações nas áreas comuns e de convivência, orientando os empregados de forma clara.
 22. Suspender temporariamente treinamentos presenciais, cursos, etc., evitando aglomerações.
 23. Manter, caso haja, fluxo mínimo em áreas de convivência, refeitórios e outros locais de uso coletivo, com áreas ventiladas e afastamento ideal de mesas e cadeiras, evitando horários de pico.

4 Orientações aos trabalhadores

1. Não tocar nariz, boca e olhos com as mãos sujas.
2. Adotar medidas de higiene e etiqueta respiratória conforme o protocolo do Ministério da Saúde para tosse ou espirro, de preferência cobrindo boca e nariz com a dobra do cotovelo.
3. Lavar as mãos com frequência e, principalmente, depois de tossir, espirrar, coçar ou assoar o nariz, coçar os olhos ou tocar a boca, preparar alimentos, manusear celular, dinheiro, cartões, lixo, chaves, maçanetas, entre outros objetos, seguindo a forma correta de higienização, conforme o Ministério da Saúde. Na impossibilidade de lavar as mãos, utilizar álcool em gel 70% fornecido pelo seu empregador.

-
4. Reforçar a higienização de sua estação de trabalho com os produtos disponibilizados por sua empresa, sempre que necessário.
 5. Lavar as mãos ao retornar dos intervalos, incluindo idas ao banheiro ou qualquer saída do posto de trabalho.
 6. Avisar o empregador sobre qualquer um desses sintomas: febre, tosse, espirros, dor de garganta, dor de cabeça, cansaço, falta de ar, falta de paladar ou falta de olfato, diarreia, vômitos e dor abdominal. Avisar também se alguém do seu domicílio estiver com os mesmos sintomas ou for testado positivo para Covid-19.
 7. Manter a maior distância possível dos colegas, mesmo fora da estação de trabalho, para diminuir a situação de transmissão aérea do vírus.
 8. Utilizar as máscaras fornecidas pelo empregador de acordo com o treinamento fornecido. Trocar de máscara antes de iniciar o turno de trabalho e também na saída, desta forma evita-se levar o vírus do transporte público para o trabalho e vice-versa.
 9. Não compartilhar copos, pratos e talheres, bem como qualquer outro utensílio de cozinha. Jamais deixar a máscara sobre a mesa e reutilizar. Após as refeições, trocar de máscara, se possível.
 10. Caso já tenha tido a doença, continue usando os protocolos de proteção ao vírus, como lavar as mãos e usar a máscara. Dependendo da imunidade adquirida, há risco de se infectar

novamente. Além disso, mesmo que você já esteja imune, deve tomar cuidado para não transportar o vírus de um local a outro.

11. Se alguma dúvida persistir, a Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia também disponibiliza ao cidadão o serviço de informações pela Central de Atendimento Alô Trabalho, com ligação gratuita pelo telefone 158.



Crédito da foto: pixabay
Alexandra Kosch

Referências

ANVISA. **Higienização simples das mãos**. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/resultado-de-busca?p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_assetEntryId=450722&_101_type=document. Acesso em: 16 abr. 2020. Cartaz.

_____. **Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA nº 04/2020**. Orientações para serviços de saúde: medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2). (atualizada em 31/03/2020). Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33852/271858/Nota+T%C3%A9cnica+n+04-2020+GVIMS-GGTES-ANVISA/ab598660-3de4-4f14-8e6f-b9341c196b28>. Acesso em: 30 abr. 2020.

ASCOM; ANVISA. **Novo coronavírus pode ser transmitido por alimentos**. 21 de março de 2020. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpx9qY7FbU/content/o-novo-coronavirus-pode-ser-transmitido-por-alimentos-/219201. Acesso em: 07 maio 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. RDC nº 185, de 22 de outubro de 2001. Aprova o Regulamento Técnico que consta no anexo desta Resolução, que trata do registro, alteração, revalidação e cancelamento do registro de produtos médicos na Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 24 out. 2001.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, Secretaria de Trabalho e Subsecretaria de Inspeção do Trabalho. **Orientações gerais aos trabalhadores e empregadores em razão da pandemia da Covid-19**. Brasília, 27 de março de 2020. Disponível em: https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/PDF/SIT_orienta%C3%A7%C3%A3o%20aos%20trabalhadores%20e%20empregadores%20em%20raz%C3%A3o%20da%20pandemia%20da%20Covid-19.pdf

[3%B5es_gerais_para_trabalhadores_e_empregadores.pdf](#). Acesso em: 04 maio 2020.

_____. Ministério da Saúde. **Tem dúvidas sobre coronavírus?** O Ministério da Saúde te responde! Novas Orientações Coronavírus Covid-19. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/marco/21/Informa---es-Sobre-Coronav--rus.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2020.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 6 – Equipamento de Proteção Individual**. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, 2002. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/nr-06-atualizada-2018.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2020.

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. **Interim domestic guidance on the use of respirators to prevent transmission of Sars**. Atlanta: Centers for Disease Control and Prevention, 2003. Disponível em: <https://www.cdc.gov/sars/clinical/respirators.html>. Acesso em: 24 abr. 2020.

_____. **Protect yourself against tuberculosis – a respiratory protection guide for health care workers**. Atlanta: Centers for Disease Control and Prevention, 1995. Publication n. 96-102.

COSTA, D. F. et al. **Nota técnica: proteção integral a saúde do trabalhador no contexto da pandemia de Covid-19 (Sars-CoV-2)**. Disponível em: <http://www.adufpb.org.br/site/wp-content/uploads/2020/03/Nota-T%C3%A9cnica-NESC-UFPB-29-03.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2020.

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

NOTA TÉCNICA Nº 003/2020 - NOTA TÉCNICA: RECOMENDAÇÕES PARA OS TRABALHADORES DE TELEATENDIMENTO.

DRAEGER, K.; OLIVE, R. Tips for small town stores: curbside pickup and delivery model. **Covid-19/Emergency Rural Grocery**, Minnesota, March 2020. Disponível em: <https://conservancy.umn.edu/bitstream/handle/11299/212246/Grocery%20Curbside%20Pickup%20and%20Delivery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 01 abr. 2020.

FUNDACENTRO. **Prevenção ao coronavírus:** uso de máscaras. Programa Fundacentro Entrevista, 31 de março de 2020. Disponível em: <https://youtu.be/2ur1ryFR0k0>. Acesso em: 01 abr. 2020.

MP 927/2020: conheça os principais aspectos da nova medida trabalhista sobre o coronavírus. **Fecormércio MG**, 23 de março de 2020 Disponível em: <<http://www.fecomerciomg.org.br/2020/03/mp-927-2020-conheca-os-principais-aspectos-da-nova-medida-trabalhista-sobre-o-coronavirus/>>. Acesso em: 01 abr. 2020.

OSHA. **Guidance on preparing workplaces for Covid-19.** OSHA, 2020. Disponível em: <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3990.pdf>. Acesso em: 1 abr. 2020.

Orientações gerais aos trabalhadores e empregadores do setor de telesserviços em razão da pandemia da COVID-19. Disponível em: <https://renastonline.ensp.fiocruz.br/recursos/orientacoes-gerais-aos-trabalhadores-empregadores-setor-telesservicos-razao-pandemia-covid>. Acesso em 27 set. 2020.

SHIN, H. South Korea reports jump in coronavirus cases after call center outbreak. **Reuters. World News**, 10 de março de 2020. Disponível em: <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-southkorea-data-idUSKBN20Y04C>. Acesso em: 15 abr. 2020.

SOUZA, F. Coronavírus: o medo dos operadores de telemarketing que trabalham expostos à contaminação. **BBC News Brasil**, 25 de março 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-52000498>. Acesso em: 15 maio 2020.

TORRES, C. C.; ABRAHÃO, J. I. A atividade de teleatendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 113-124, dez. 2006. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200010&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 15 maio 2020.