

## PACTO PELA RETOMADA ORGANIZADA NO PIAUÍ COVID-19 – PRO PIAUÍ

### PROTOCOLO ESPECÍFICO Nº 040/2020

#### ORIENTAÇÕES PARA EMPREGADORES, TRABALHADORES E CLIENTES DO SETOR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE DA DISSEMINAÇÃO DO SARS-CoV-2 (COVID-19)

##### SETOR:

Prestação de Serviços.

##### ATIVIDADES:

Reparação e manutenção de equipamentos de informática e de objetos pessoais e domésticos; serviços de comunicação (TV, rádio e telecomunicações); assessoria de comunicação; serviços de marketing digital; serviços de consultoria; serviços de agronomia; assistência técnica; gráfica; organização de eventos; serviços de controle de vetores e pragas urbanas; prestação de serviços em geral, etc.

##### PROTOCOLO GERAL:

Todas as atividades desta área devem seguir previamente o ***Protocolo Geral de Recomendações Higienicossanitárias com Enfoque Ocupacional frente à Pandemia***.

Para complementar a segurança necessária siga as precauções específicas abaixo relacionadas.

##### PROTOCOLO ESPECÍFICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

Uma nova realidade se apresenta e para isso somos chamados à responsabilidade de nossas ações, a fim de evitarmos a propagação do vírus e a nossa contaminação. O protocolo aqui apresentado propõe medidas ao setor de **Prestação de Serviços** e define algumas responsabilidades com vistas ao gerenciamento do risco, mas precisamos ter em mente que cabe a cada um realizar a sua parte e mais um pouco para conseguirmos manter nosso ambiente de trabalho saudável. Se não mudarmos nosso pensamento, não olharmos o nosso dia a dia com responsabilidade, não nos tornarmos protagonistas dessa mudança, todos os esforços realizados podem ser em vão frente à COVID-19. Nesse sentido, seguem as medidas a serem adotadas:

1. Todas as atividades desenvolvidas na prestação de serviços que possuem especificidades ou que sejam integrantes de um setor interligado devem atender aos Protocolos Específicos da sua área de atuação. No caso das empresas que possuem escritórios de vendas de serviços, remessa ou entrega de serviços prontos, devem seguir Protocolo Específico para Escritórios em Geral. No caso das empresas de organização de eventos, a realização dos eventos só poderá ocorrer conforme liberação das atividades econômicas mediante deliberações governamentais do estado e do município, sendo que a realização do evento deverá seguir o Protocolo Específico.

2. Dispor de alertas visuais (cartazes, placas e pôsteres, etc.) na entrada das empresas de prestação de serviços para fornecer aos clientes as instruções sobre a forma

correta para a higiene das mãos com água e sabão/sabonete líquido, e/ou álcool a 70%, além de outras medidas higienicossanitárias para prevenção e controle da COVID-19;

3. Afixar material com as orientações e disponibilizar em locais visíveis aos clientes, como balcões de atendimento, caixas, portas de acesso ao estabelecimento e de banheiros sanitários, orientando sobre a necessidade de dar descarga com a tampa do vaso fechada e lembrando a necessidade de higienização das mãos antes e após o uso do banheiro, orientar sobre a diluição do hipoclorito para desinfecção de superfícies e ambientes, entre outras;

4. Deve-se organizar o estacionamento de forma a evitar o cruzamento de pessoas no momento da entrada e saída dos veículos;

5. Só permitir a entrada dos trabalhadores/clientes se estiverem utilizando máscaras de uso obrigatório, conforme Decreto Estadual Nº 18.947/2020;

6. Disponibilizar lavatório/pia com água e sabão ou sabonete líquido, e/ou álcool a 70% na entrada da empresa/estabelecimento e em locais estratégicos para que façam a higienização das mãos com frequência;

7. Disponibilizar na entrada da empresa/estabelecimento tapete pedilúvio com hipoclorito 0,1 a 0,5% a ser reabastecido frequentemente;

8. Os elevadores devem operar sempre com 1/3 de sua capacidade oficial. Se necessário, deve ser designado colaborador utilizando máscara para organização da fila e entrada de pessoas, mantendo na fila a distância mínima de 2 metros entre os usuários. Deve ser disponibilizado dispensador de álcool a 70% dentro do elevador;

9. Evitar aglomerações e longa permanência nas empresas/estabelecimentos, mantendo distância de no mínimo 2 metros entre as pessoas;

10. Reduzir o fluxo e permanência de pessoas (trabalhadores, clientes, etc.) dentro do estabelecimento para uma ocupação de 4 m<sup>2</sup> por pessoa (Exemplo: área livre de 32 m<sup>2</sup> / 4 m<sup>2</sup> = 8 pessoas no máximo). Caso não seja possível o distanciamento mínimo exigido, utilizar barreiras físicas entre as estações de trabalho e/ou a implementação temporária de rodízio de pessoas;

11. Empresa prestadora de serviços deve adotar algumas medidas no que se refere à estrutura e ambiente da sede da empresa / local de prestação do serviço, de modo a manter um espaço físico com layout acessível e seguro nos setores técnico-operacionais: utilizar adesivos no chão para demarcação da distância mínima de 2 metros; no caso de postos de trabalho fixos, utilizar barreiras fixas (de material liso, resistente, impermeável e que permita fácil higienização a cada troca de trabalhador no posto de trabalho) entre os trabalhadores; manter pelo menos uma porta e uma janela abertas (sempre que possível); etc.

12. Na recepção ou sala de espera retirar itens fáceis de serem compartilhados e fabricados com materiais de fácil disseminação do vírus (papel, papelão, plástico, etc.), como revistas, jornais, folders informativos e/ou publicitário, brinquedos infantis, entre outros;

13. No atendimento ao cliente, as empresas prestadoras de serviços devem tomar medidas administrativas para reduzir, dentro do possível, o número de transeuntes, priorizando o atendimento remoto a clientes via aplicativos de mensagens de texto instantâneas, videoconferências, redes sociais ou contato telefônico, recomenda-se:

- Dar preferência, a venda de serviços por telefone (televenda), aplicativos, rede social e outros meios de restringir o contato presencial com o cliente;

- Realizar conversação prévia sobre as necessidades do cliente em relação ao serviço prestado, enviando mostruários ou modelos digitais dos materiais/itens ofertados, pacotes de serviços, artes gráficas, se for o caso, ou solicitando ao cliente que realize o relato prévio dos problemas/defeitos apresentados pelo equipamentos, ferramentas, utensílios ou objetos domésticos para consertos;

- Antecipar orçamentos, contratos de prestação de serviços, documentos de garantia, etc. por meio eletrônicos e/ou digitais;

- Dúvidas e esclarecimentos relativos aos serviços prestados durante a execução dos mesmos ou apresentação de modelos de serviços para pré-aprovação pelo cliente também devem ser sanados remotamente, assim como, o pós-venda e acertos posteriores à realização do serviço.

14. Incentivar o cliente a fazer a remessa do equipamento/ferramentas/objetos para conserto por meio de serviço disponibilizado pela empresa prestadora. Se possível, adotar o serviço de busca e entrega do serviço na residência do cliente ou local destinado por este, evitando que o cliente tenha que sair de casa ou do trabalho para fazer a reparação/serviço;

15. Caso tenha necessidade do cliente fazer a entrega do equipamento na empresa prestadora do serviço, se possível, crie e sinalize um local para o cliente, taxista, motoboy, motorista de aplicativos, etc. parar/deixar o veículo, garantindo o distanciamento mínimo 2 metros, no estilo Drive Thru;

16. Caso haja necessidade de atendimento presencial, este deve ser previamente agendado e com horário marcado. No ato agendamento, os clientes devem ser questionados se apresentam sinais ou sintomas de síndromes gripais (coriza, tosse seca, dor de garganta), mialgia, diarreia, cefaleia, perda parcial ou total de olfato ou paladar. Nos casos em que apresentarem os sintomas, deve ser feito atendimento somente remoto ou o adiamento do atendimento após melhora dos sintomas, bem como orientar a procurar atendimento médico;

17. Orientar os trabalhadores a evitar contatos muito próximos entre eles e com os clientes, como abraços, beijos e apertos de mão, etc.;

18. Evitar a distribuição de cartão de visita ou panfletos impressos, dar preferência, ao virtual;

19. Se o estabelecimento dispuser de balcões para atendimento deve fazer uso de fita de isolamento suspensa nas frentes dos balcões, restringindo o acesso às pequenas áreas para evitar o contato entre o trabalhador e o cliente;

20. Organizar as filas nos balcões de caixa de modo a manter distância mínima de segurança de 2 metros entre os clientes. Instalação de barreiras nos caixas a fim de reduzir o contato com o cliente;

21. Proibido uso de bebedouros coletivos com bico de jato injetor. Disponibilizar copos individuais/garrafas para cada trabalhador e copos descartáveis para clientes;

22. Não disponibilizar garrafas de café e recipientes com bolos, biscoitos ou qualquer outro aperitivo nas salas de trabalho para evitar contaminação no manuseio desses utensílios;

23. Os lanches, cafés e refeições deverão ser consumidos somente em ambiente adequado, como copas, cantinas e refeitórios. Proibido o consumo nas salas de trabalho, recepção, corredores ou qualquer outro setor;

24. Adotar trabalho via home office, quando não for possível, adote horários alternativos para a rotina dos trabalhadores e organize escalas para evitar aglomerações;

25. Recomenda-se a permanência dos trabalhadores do grupo de risco<sup>1</sup> na própria residência para realização de trabalho em domicílio/remoto, retornando de forma gradativa até que o quadro epidemiológico seja favorável;

26. Se algum dos trabalhadores apresentar sintomas equivalentes aos da COVID-19 (síndromes gripais (coriza, tosse seca, dor de garganta), mialgia, diarreia, cefaleia, perda parcial ou total de olfato ou paladar) deverão ser afastados do trabalho, sendo que devem permanecer em quarentena (isolamento domiciliar de 7 dias), podendo esse prazo ser estendido com avaliação médica;

27. Evitar o manuseio do telefone celular com muita frequência, ou tocar no rosto, nariz, olhos e boca, assim como, conversar o mínimo possível, durante a realização dos seu trabalho/serviços;

28. As reuniões, orientações e treinamentos devem ser de preferência virtuais. Se presenciais, reunir no máximo 5 (cinco) pessoas utilizando máscaras e seguir a métrica de 4 m<sup>2</sup> por pessoas. Orientar os participantes a fazer a correta higienização das mãos (lavar com água e sabão, e/ou uso de álcool a 70% com fricção de 20 a 40 segundos) e mantendo o distanciamento de no mínimo 2 metros. O local deve ser o arejado e com ventilação natural, caso necessitar usar ar-condicionado, deixar portas ou janelas entreabertas para permitir a circulação do ar. Caso haja local apropriado, as reuniões podem ser ao ar livre desde que em local protegido do sol e da chuva;

29. Nos processos de recebimento, guarda e estoque de mercadorias ou matéria-prima (entrada e saída de peças de reposição), os trabalhadores devem proceder à correta higienização das mãos antes e após o manuseio das embalagens/pacotes;

30. Para o caso de compras de matéria-prima, peças de reposição ou itens em geral para suprir a prestação de serviço da atividade, seguir o Protocolo de Comércio Atacadista ou Varejista, conforme volume de compras;

31. Produtos de grande circulação, como artigos de festas (mesas, cadeiras, toalhas de mesas, cortinas, utensílios, louças, castiçais, peças ornamentais e decorativas, entre outras) destinadas a aluguéis/organização de eventos devem higienizadas antes e após a manipulação dos objetos, sendo lavadas com água e sabão (quando a especificidade do produto permitir) e/ou desinfetadas com álcool 70% ou outro sanitizante adequado registrado na ANVISA, conforme recomendações do fabricante;

32. Nos serviços destinados a consertos de equipamentos, ferramentas e utensílios/objetos domésticos, após o serviço realizado envolver o item em Filme de PVC ou plástico filme, fazendo a desinfecção com álcool a 70% no ato da entrega ao cliente;

33. Caso haja a entrega ou realização do serviço em domicílio ou em outro local diferente da empresa prestadora do serviço (empresas contratantes, locais de eventos, etc.) orientar os trabalhadores para proceder à correta higienização das mãos antes e após o

---

<sup>1</sup> Idade igual ou superior a 60 anos; Cardiopatias graves ou descompensados (insuficiência cardíaca, cardiopatia isquêmica); Pneumopatias graves ou descompensados (asma moderada/grave, DPOC); Doenças renais crônicas em estágio avançado (graus 3, 4 e 5); Diabetes mellitus, conforme juízo clínico; Doenças cromossômicas com estado de fragilidade imunológica; Gestação e Puerpério; Pessoas com deficiências cognitivas físicas; Estados de imunocomprometimento, devido ao uso de medicamentos ou doenças, incluindo os portadores de HIV/AIDS e neoplasias; Doenças neurológicas; de acordo com o Ministério da Saúde.

serviço, bem como realizar a higienização dos equipamentos (que devem estar envolto de plástico filme, conforme item anterior no ato da entrega) e de todas as superfícies de toque caso haja a instalação dos equipamentos no local;

34. No caso de trabalho externo os trabalhadores devem seguir normas para um deslocamento seguro, observando o distanciamento recomendado e fazendo o uso de máscara;

35. Para as empresas/estabelecimentos que possuem veículos próprios para deslocamentos dos trabalhadores, realizar a higienização das motocicletas em todas as partes de contato, como manoplas e manetes, bem como no assento, painel, setas, retrovisores e no tanque de combustível. O trabalhador/entregador deve fazer uso de capacete de forma individual e não compartilhada;

36. No caso de deslocamentos em veículos para trabalho externo ou viagens a serviços (caso seja necessária):

- Deve-se ficar alerta quanto a sinais e sintomas da COVID-19 e seguir as medidas higienicossanitárias preconizadas nos protocolos geral e específicos;

- Permitir lotação máxima dos carros com 5 lugares para apenas 4 pessoas. No caso de van, ônibus ou microônibus utilizar 50% da capacidade de ocupação do veículo;

- Manter janelas dos veículos abertas;

- Orientar aos motoristas e demais trabalhadores a reforçarem os seus cuidados pessoais, higienizando sempre as mãos com álcool a 70% durante o deslocamento ou a viagem;

- Proibido se alimentar e compartilhar alimentos dentro do veículo de uso comum;

- Proceder à higienização do veículo diariamente durante a viagem, devendo ser higienizados, com hipoclorito de sódio de 0,1 a 0,5%, seguindo diluições constante na Nota Técnica SESAPI/DIVISA Nº 011/2020, o volante, trincos das portas, manoplas do câmbio e do freio de estacionamento, puxadores de portas internos e externos e demais pontos de contato dos operadores fazendo-se fricção nesses componente. Higienizar antes e após cada viagem.

37. No caso de artigos de festa e itens de decoração os responsáveis pela organização e/ou decoração do local, devem se certificar de que o mesmo tenha passado pelo processo de sanitização ou desinfecção de áreas comuns, assim como, proceder à correta higienização das superfícies de toque/contato mais frequente;

- Para sanitização de áreas comuns seguir normas da NT SESAPI/DIVISA Nº 11/2020, link para acesso:

[http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa\\_document/file/560/sanitiza%C3%A7%C3%A3o.pdf](http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa_document/file/560/sanitiza%C3%A7%C3%A3o.pdf)

- Para a limpeza e desinfecção de áreas comuns seguir a Recomendação Técnica Nº 017/2020, link para acesso:

[http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa\\_document/file/558/COVID\\_19\\_PI\\_RT\\_017.2020\\_Desinfec%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Ambientes\\_e\\_Alimentos.pdf](http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa_document/file/558/COVID_19_PI_RT_017.2020_Desinfec%C3%A7%C3%A3o_de_Ambientes_e_Alimentos.pdf)



38. Reforçar a higienização e desinfecção das superfícies, ambiente, equipamentos, instrumentos, utensílios e objetos alvos do serviço após o manuseio por cada cliente ou trabalhador com álcool a 70% ou outro sanitizante adequado registrado na ANVISA, fazendo uso do produto conforme indicações do fabricante. Prezar pela segurança do trabalhador executor da operação, treinando-os e fornecendo os EPIs adequados;

39. Higienizar a cada turno ou quando observar a presença de sujeira, os balcões, bancadas, esteiras, caixas registradoras, calculadoras, máquinas de cartão, telefones fixos/móveis e outros itens de uso comum com álcool a 70% ou hipoclorito de sódio de 0,1 a 0,5%;

40. Recomendações sobre alternativas de produtos saneantes para a desinfecção de superfície durante a Pandemia da COVID-19 encontra-se nas seguintes normatizações:

- Nota Técnica nº 26/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA, link para acesso:

[http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI\\_ANVISA+++0964813+-+Nota+T%C3%A9cnica.pdf/71c341ad-6eec-4b7f-b1e6-8d86d867e489](http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI_ANVISA+++0964813+-+Nota+T%C3%A9cnica.pdf/71c341ad-6eec-4b7f-b1e6-8d86d867e489)

- Nota Técnica nº 47/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. Acesso através do

Link:

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Nota+T%C3%A9cnica+47.pdf/242a3365-2dbb-4b58-bfa8-64b4c9e5d863>

41. Higienizar os banheiros, no mínimo, duas vezes ao dia, ou conforme necessidade. Os sanitários devem ser lavados e desinfetados com hipoclorito de sódio a 1% após cada uso. Orientar aos trabalhadores e clientes que ao dar descarga deve-se permanecer com a tampa do vaso sanitário fechada;

42. Para desinfecção do ambiente, principalmente, de áreas de alto fluxo de trabalhadores e clientes (hall de entrada, portas de acesso às lojas, setores técnico-operacionais, copas, refeitórios, etc.) borrifar hipoclorito de sódio de 0,1 a 0,5% nas paredes na altura de 1,80 m;

43. Cuidados redobrados na área de recebimento e entrega de serviços (equipamentos/utensílios para concerto, estruturas para montagem de arte gráfica, etc.), bem como no depósito de matéria-prima, peças de reposição ou itens de decoração e utensílios, conforme a atividade do serviço prestado. Manter de preferência a ventilação natural, diminuir fluxo entre trabalhadores e realizar a limpeza e higienização regular;

44. É responsabilidade de cada trabalhador zelar pela manutenção da limpeza do seu ambiente de trabalho (salas de trabalho/setores técnico-operacionais, áreas sociais, banheiros, etc.), assim como a limpeza e sanitização dos equipamentos de trabalho e/ou equipamentos de informática, itens em geral e material de expediente, telefones e celulares, entre outros, os quais devem ser desinfetado com álcool a 70% antes e após o uso;

45. Adotar horários alternativos para a rotina dos trabalhadores e organize escalas para que evitem aglomerações, por exemplo, no refeitório ou cantina;

46. No refeitório/cantina/copa da empresa/estabelecimento, o trabalhador deve retirar sua máscara ao sentar-se para fazer seus lanches e refeições, acondicioná-la em saco plástico individual. Após o término da refeição deve-se proceder a higienização das mãos (dispor de álcool a 70% nas mesas ou em locais bem próximos) e recolocá-la ou colocar uma nova máscara, caso seja necessário, sendo que o cuidado com a máscara é de responsabilidade de cada trabalhador. Seguir as orientações da Recomendação Técnica SESAPI/DIVISA Nº 013/2020, acesso através do link:

[http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa\\_document/file/557/COVID19\\_DIVISA\\_RT\\_N%C2%BA\\_013.2020\\_M%C3%81SCARAS\\_CASEIRAS.pdf\\_-\\_vers%C3%A3o\\_2.pdf](http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa_document/file/557/COVID19_DIVISA_RT_N%C2%BA_013.2020_M%C3%81SCARAS_CASEIRAS.pdf_-_vers%C3%A3o_2.pdf)

47. Realizar o correto **descarte dos resíduos sólidos**, recomenda-se: Os resíduos potencialmente infectantes (máscaras, luvas, papel higiênico ou material resultante de qualquer secreção humana) devem ser segregados em sacos de lixo resistentes e descartáveis, fechados com lacre ou nó quando o saco tiver até 2/3 (dois terços) de sua capacidade. Para o descarte final, colocar o saco com o resíduo em outro saco limpo, resistente e descartável, de modo a não causar problemas para o trabalhador da coleta e aos demais trabalhadores da cadeia produtiva e nem para o meio ambiente.

48. A empresa/estabelecimento que tem até 19 funcionários, deverá seguir o Protocolo Geral e este Protocolo Específico, devendo o responsável e/ou proprietário realizar o treinamento da sua equipe e a efetivação do **PLANO SIMPLIFICADO DE CONTENÇÃO, PREVENÇÃO, MONITORAMENTO E CONTROLE DA TRANSMISSÃO DA COVID-19**, denominado como **PLANO SIMPLIFICADO DE SEGURANÇA SANITÁRIA E CONTENÇÃO DA COVID-19**, o qual deve ser preenchido no site PRO PIAUÍ, link para acesso: <http://propiaui.pi.gov.br>, apresentando as evidências (Por exemplo: lista de frequência, registro fotográfico, áudios, filmagens, entre outras) em anexo, as quais devem ser pertinentes às medidas sanitárias do Protocolo Geral e às especificidades deste Protocolo;

49. A empresa/estabelecimento que possuir 20 ou mais trabalhadores deverá preencher o **PLANO DE CONTENÇÃO, PREVENÇÃO, MONITORAMENTO E CONTROLE DA TRANSMISSÃO DA COVID-19**, denominado como **PLANO AMPLIADO DE SEGURANÇA SANITÁRIA E CONTENÇÃO DA COVID-19**, no site PRO PIAUÍ, link <http://propiaui.pi.gov.br>, devendo anexar evidências (Por exemplo: lista de frequência, registro fotográfico, áudios, filmagens, entre outras) das medidas de controle de cunho administrativo ou estrutural, para minimizar a exposição dos trabalhadores a riscos no ambiente laboral, próprios ou terceirizados, bem como a propagação dos casos para a população em geral. O referido plano poderá ser preenchido pelos mesmos profissionais responsáveis pelos programas de gerenciamento de riscos exigidos pelas normas regulamentares de segurança e saúde do trabalho, tendo a responsabilidade do gestor e do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT, nos termos da Norma Regulamentadora – NR 4. Quando a empresa dispuser de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, nos termos da NR 5 e normas afins, a referida comissão deverá participar da execução, fiscalização e publicidade do Plano Ampliado de Segurança Sanitária e Contenção da COVID-19.

## PROTOCOLO PUBLICADO:

**DECRETO Nº 19.129, de 24 julho de 2020**

*Aprova o Protocolo Específico com Medidas de Prevenção e Controle da Disseminação do SARS-CoV-2 (COVID-19) para o setor relativo à prestação de serviços, e dá outras providências*

Diário Oficial do Estado – DOE - ANO LXXXIX - 131º DA REPÚBLICA, Teresina (PI), Sexta-Feira, 24 de julho de 2020, Nº 137, p. 20-24.