



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Especial de Previdência e Trabalho
Secretaria de Trabalho
Subsecretaria de Inspeção do Trabalho

OFÍCIO CIRCULAR SEI nº 1091/2020/ME

Brasília, 31 de março de 2020.

**ORIENTAÇÕES GERAIS AOS TRABALHADORES E EMPREGADORES DO SETOR DE
TELESSERVIÇOS EM RAZÃO DA PANDEMIA DA COVID-19**

A sociedade moderna passa por um período único em sua história. Grandes desafios se apresentam, demandando a tomada de decisões céleres para preservação da vida, do emprego e da renda dos cidadãos, de modo que possamos efetivamente enfrentar a emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo Coronavírus (COVID-19).

Diversas medidas são necessárias para promover o achatamento da curva de contágio, de modo que todos doentes tenham a oportunidade de receber os devidos cuidados médicos. Nesse contexto, o governo tem apresentado um conjunto de medidas urgentes necessárias à prevenção, controle e mitigação dos riscos. Como evento ímpar que é, demandará esforço conjunto de todos para minimização dos impactos sociais e econômicos, até que o estado de calamidade se encerre.

Especificamente em relação às exigências de Segurança e Saúde no Trabalho, destaca-se que as medidas adotadas não significam qualquer supressão ou autorização para o descumprimento das Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho, sendo imperativo que trabalhadores e empregadores mantenham foco na prevenção evitando a ocorrência de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Nesse contexto, orienta-se que trabalhadores e empregadores observem as medidas que se seguem como forma de prevenir/diminuir o contágio da COVID-19 e manter os empregos e a atividade econômica, certos de que superaremos as dificuldades que se apresentam.

Assim, a Subsecretaria de Inspeção do Trabalho (SIT) da Secretaria de Trabalho orienta as seguintes medidas aos trabalhadores e empregadores, como forma de prevenir/diminuir o contágio da COVID-19 e promover a adoção de medidas protetivas aos trabalhadores.

Por fim, salienta-se que, em razão do avanço no conhecimento e controle da pandemia, tais orientações poderão ser revistas ou atualizadas.

MEDIDAS DE CARÁTER GERAL

1. Criar e divulgar protocolos para identificação e encaminhamento de trabalhadores com suspeita de contaminação pelo novo coronavírus antes de ingressar no ambiente de trabalho. O protocolo deve incluir o acompanhamento da sintomatologia dos trabalhadores no acesso e durante as atividades nas dependências das empresas;
2. Orientar todos trabalhadores sobre prevenção de contágio pelo coronavírus (COVID-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção;

3. Instituir mecanismo e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas;
4. Garantir uma distância interpessoal segura entre os postos de trabalho, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho. Orienta-se o empregador a adotar a ocupação alternada de postos 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;
5. Identificar as funções que podem efetuar suas atividades por meio de teletrabalho ou trabalho remoto, priorizando, sempre que possível, essa modalidade de trabalho. Evitar deslocamentos de viagens e reuniões presenciais, utilizando recurso de áudio e/ou videoconferência;
6. Adotar medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo;
7. Proibir o compartilhamento de utensílios de uso pessoal e equipamentos como telefone, headsets, copos, etc. No caso de fornecimento de um headset para cada posto de atendimento, adotar medidas de prevenção para evitar qualquer espécie de contágio, pelo fornecimento, a cada trabalhador, de partes do equipamento, em conformidade com o item 3.1.2 do anexo II da NR17, tais como espumas e tubos de voz. Nesse caso, deve ser garantida a higienização de todo o posto de trabalho e equipamentos previamente ao início das atividades pelo trabalhador;
8. Privilegiar a ventilação natural nos locais de trabalho. No caso de aparelho de ar condicionado, evite recirculação de ar e verifique a adequação de suas manutenções preventivas e corretivas;

PRÁTICAS DE BOA HIGIENE E CONDUTA

9. Antes de cada turno, previamente ao início das atividades pelo trabalhador, higienizar os postos de trabalho e equipamentos ou fornecer material individualmente a cada trabalhador para que estes higienizem seus postos de trabalho e equipamentos;
10. Adotar procedimentos contínuos de higienização das mãos, com utilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, utilizar imediatamente sanitizante adequado para as mãos, como álcool 70%;
11. Evitar tocar a boca, o nariz e o rosto com as mãos;
12. Emitir comunicações sobre evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão;
13. Reforçar a limpeza de sanitários, vestiários e demais áreas comuns;
14. Reforçar a limpeza de pontos de grande contato como corrimões, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, elevadores, mesas, cadeiras etc;
15. Adotar procedimentos para, na medida do possível, evitar tocar superfícies com alta frequência de contato, como botões de elevador, maçanetas, corrimãos etc;

PRÁTICAS QUANTO ÀS REFEIÇÕES

16. Os trabalhadores que preparam e servem as refeições devem utilizar máscara cirúrgica e luvas, com rigorosa higiene das mãos;
17. Proibir o compartilhamento de copos, pratos e talheres não higienizados, bem como qualquer outro utensílio de cozinha;
18. Limpar e desinfetar as superfícies das mesas após cada utilização;
19. Promover nos refeitórios maior espaçamento entre as pessoas na fila, orientando para que sejam evitadas conversas;

20. Espaçar as cadeiras para aumentar as distâncias interpessoais. Considerar aumentar o número de turnos em que as refeições são servidas, de modo a diminuir o número de pessoas no refeitório a cada momento;

PRÁTICAS REFERENTES AO SESMT E CIPA

21. As comissões internas de prevenção de acidentes - CIPA existentes poderão ser mantidas até o fim do período de estado de calamidade pública, podendo ser suspensos os processos eleitorais em curso;
22. Realizar as reuniões da CIPA por meio de videoconferência;
23. SESMT e CIPA, quando existentes, devem instituir e divulgar a todos os trabalhadores um plano de ação com políticas e procedimentos de orientação aos trabalhadores;
24. Os trabalhadores de atendimento de saúde do SESMT, como enfermeiros, auxiliares e médicos, devem receber e usar máscaras, durante o atendimento, de acordo com as orientações do Ministério da Saúde, e Equipamentos de Proteção Individual definidos para os riscos;

PRÁTICAS REFERENTES ÀS MÁSCARAS

25. A máscara de proteção respiratória só deve ser utilizada quando indicado seu uso. O uso indiscriminado de máscara, quando não indicado tecnicamente, pode causar a escassez do material e criar uma falsa sensação de segurança, que pode levar a negligenciar outras medidas de prevenção como a prática de higiene das mãos;
26. O uso incorreto da máscara pode prejudicar sua eficácia na redução de risco de transmissão. Sua forma de uso, manipulação e armazenamento devem seguir as recomendações do fabricante. Os trabalhadores devem ser orientados sobre o uso correto da máscara;
27. A máscara nunca deve ser compartilhada entre trabalhadores;
28. As empresas devem fornecer máscaras cirúrgicas à disposição de seus trabalhadores, caso haja necessidade;

SUSPENSÃO DE EXIGÊNCIAS ADMINISTRATIVAS EM SST

29. Fica suspensa a obrigatoriedade de realização dos exames médicos ocupacionais, clínicos e complementares, exceto dos exames demissionais durante o período de calamidade, conforme Medida Provisória Nº 927, de 22 de março de 2020, devendo ser realizados até o prazo de sessenta dias, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública;
30. O exame médico demissional poderá ser dispensado caso o exame médico ocupacional mais recente tenha sido realizado há menos de 180 dias;
31. Na hipótese de o médico coordenador de programa de controle médico de saúde ocupacional considerar que a prorrogação representa risco para a saúde do empregado, o médico indicará ao empregador a necessidade de sua realização;
32. Durante o estado de calamidade pública, fica suspensa a obrigatoriedade de realização de treinamentos periódicos e eventuais dos atuais empregados, previstos em normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho;
33. Os treinamentos periódicos e eventuais serão realizados no prazo de noventa dias, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública;
34. Durante o estado de calamidade pública, todos os treinamentos previstos nas Normas Regulamentadoras (NR), de segurança e saúde do trabalho, incluindo os admissionais, poderão ser realizados na modalidade de ensino a distância e caberá ao empregador observar os conteúdos práticos, de modo a garantir que as atividades sejam executadas com segurança;

PRÁTICAS REFERENTES AOS TRABALHADORES PERTENCENTES A GRUPO DE RISCO

35. Os trabalhadores pertencentes a grupo de risco (com mais de 60 anos ou com comorbidades de risco, de acordo com o Ministério da Saúde) devem ser objeto de atenção especial, priorizando sua permanência na própria residência em teletrabalho ou trabalho remoto;
36. Caso seja indispensável a presença na empresa de trabalhadores pertencentes a grupo de risco, deve ser priorizado trabalho interno, sem contato com clientes, em local reservado, arejado e higienizado ao fim de cada turno de trabalho;

DISPOSIÇÕES GERAIS

37. As Normas Regulamentadoras de segurança e saúde do trabalho apresentam uma série de medidas de prevenção aos trabalhadores e podem ser consultadas no sítio eletrônico enit.trabalho.gov.br/;
38. A Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia disponibiliza ao cidadão o serviço de informações pela Central de Atendimento Alô Trabalho, com ligação gratuita pelo telefone 158. O horário de atendimento da Central é das 7 às 19 horas, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais.

Documento assinado eletronicamente

CELSO AMORIM ARAÚJO

Subsecretário de Inspeção do Trabalho

Documento assinado eletronicamente

BRUNO SILVA DALCOLMO

Secretário do Trabalho



Documento assinado eletronicamente por **Celso Amorim Araújo**, **Subsecretário de Inspeção do Trabalho**, em 31/03/2020, às 14:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Silva Dalcolmo**, **Secretário(a) do Trabalho**, em 07/04/2020, às 12:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7263517** e o código CRC **4FC02A6A**.

Esplanada dos Ministérios - Bloco F Ministério da Economia, Anexo B, sala 176
CEP 70056-900 - Brasília/DF
sit@mte.gov.br - www.economia.gov.br

Referência: ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 19966.100323/2020-74. SEI nº 7263517