

SERVIÇOS BANCÁRIOS

Esse protocolo se destina a todas as atividades de serviços bancários, não contempladas nos protocolos de comércio, de serviços e geral (indústrias). Este protocolo está em constante atualização, desta forma é necessário acompanhar o site oficial.

CUIDADOS RELACIONADOS AOS COLABORADORES/TRABALHADORES

- Pessoas do grupo de risco¹ devem permanecer em casa e realizar serviço em regime de home-office ou teletrabalho;
- Caso residam com pessoas do grupo de risco, a critério do empregador, realizar preferencialmente serviço em regime de home-office;
- Se apresentar sinais ou sintomas de resfriado ou gripe, afastar-se imediatamente das atividades presenciais pelo período mínimo de 14 dias, ou mais, no caso persistência dos sinais/sintomas, até a completa melhora.

(1) Grupos de risco: Idade igual ou superior a 60 anos; Cardiopatias graves ou descompensadas (insuficiência cardíaca, cardiopatia isquêmica); Pneumopatias graves ou descompensadas (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 e cognitivas físicas; Estados de imunocomprometimento, devido ao uso de medicamentos ou doenças, incluindo os portadores de HIV/Aids e neoplasias; Doenças neurológicas.



MEDIDAS DE PROTEÇÃO ESPECÍFICAS

- Disponibilizar aos funcionários e clientes meios para higienização das mãos com água e sabão ou álcool gel a 70% com periodicidade mínima de a cada 2 horas, ou a qualquer momento.
- Indicar o uso de toalhas de papel e lixeira acionada sem contato manual;
- Fornecer máscaras preferencialmente de fabricação caseira aos funcionários da agência bancária;
- Providenciar barreira de proteção física (vidro ou acrílico) nos caixas para evitar contato direto com o cliente;
- Não utilizar ou compartilhar itens de uso pessoal com os colegas de trabalho, como EPIs, fones, aparelhos de telefone, e outros, fornecendo esses materiais individualmente para cada trabalhador caso seja imprescindível à execução do seu trabalho;
- Não realizar reuniões presenciais, priorizando reuniões à distância (videoconferência), caso não seja possível, fornecer máscaras aos participantes;

CUIDADOS GERAIS RELACIONADOS AO AMBIENTE DE TRABALHO

- O acesso ao estabelecimento deverá ser controlado evitando aglomeração. Demarcar com sinalização no lado externo do estabelecimento a distância de 2 metros para as pessoas que ficarem nas filas aguardando para adentrar no estabelecimento;
- Nas áreas de circulação interna dos estabelecimentos sempre demarcar com sinalização a distância de 2 metros que deve ser mantida entre um cliente e outro;
- Só permitir a entrada de clientes se estiverem utilizando máscaras;
- Reduzir o fluxo e permanência de pessoas (clientes e colaboradores) dentro do estabelecimento para uma ocupação de 2m² por pessoa;
- Limitar o número de funcionários ao estritamente necessário para o funcionamento do serviço;
- Os elevadores (caso tenha) 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 a distância mínima de 2 metros entre os usuários;
- Diminuir o número de clientes dentro da agência bancária, mantendo dentro do estabelecimento somente 50% de sua capacidade;
- Os saneantes utilizados devem estar regularizados junto a ANVISA e o modo de uso deve seguir as instruções descritas nos rótulos dos produtos;

- Disponibilizar álcool 70% para higienização das mãos, para uso dos clientes, funcionários e entregadores de carro forte, em pontos estratégicos (entrada, próximos dos caixas eletrônicos e área de espera de atendimento);
- Providenciar cartazes com orientações e incentivos para a correta higienização das mãos;
- Realizar a higienização freqüente, pelo menos antes e após uso, dos fones, dos aparelhos de telefone, das mesas, e equipamentos eletrônicos como computadores;
- Realizar a higienização freqüente das maçanetas, corrimãos, mesas, cadeiras, teclados, computadores, botões de elevadores, telefones, máquinas de cartão e todas as superfícies metálicas constantemente com álcool a 70%;
- Realizar higienização das portas giratórias pelo menos a cada hora de funcionamento da agência;
- Reforçar os procedimentos de higiene de todos os ambientes, como sanitários e áreas de circulação de clientes;
- Sistematizar a limpeza local (piso, balcão e outras superfícies) com desinfetantes a base de cloro a 1% para piso e álcool a 70% para as demais superfícies, no mínimo, duas vezes ao dia, ou conforme necessidade;
- Intensificar a higienização dos sanitários existentes, sendo que o funcionário deverá utilizar os equipamentos de proteção apropriados (luva de borracha, avental, calça comprida, sapato fechado e máscara). Realizar a limpeza e desinfecção das luvas utilizadas com água e sabão seguido de fricção com álcool a 70% por 20 segundos, reforçando o correto uso das mesmas (não tocar com as mãos enluvasadas em maçanetas, telefones, botões de elevadores, etc.)

- Manter o ambiente de trabalho com ventilação adequada, sempre que possível, deixando portas e janelas abertas, incluindo áreas de convivência de funcionários, tais como refeitórios de locais de descanso;
- Evitar o uso de ar condicionado, na impossibilidade seguir rigorosamente os procedimentos de manutenção e limpeza dos equipamentos segundo as normas vigentes e orientações do fabricante;
- Oferecer o álcool 70% para os clientes higienizarem as mãos antes e após tocar em máquinas de cartão, caixas eletrônicas de autoatendimento, entre outros equipamentos;
- Priorizar métodos eletrônicos de pagamento;
- Preferencialmente higienizar sempre as mãos após contato com cédulas de dinheiro;
- Flexibilizar os horários de trabalho com a adoção de sistemas de escalas mínimas, alterações de jornadas, revezamentos de turnos e saídas para almoço e lanches, visando reduzir a proximidade entre os colaboradores/trabalhadores, inclusive durante o percurso casa-trabalho em transporte público;
- Flexibilizar os horários de almoço e lanches, com a adoção de sistemas de escalas de revezamentos, para assim reduzir a proximidade entre os trabalhadores.

ORIENTAÇÕES PARA COLABORADORES/ TRABALHADORES NO AMBIENTE DE TRABALHO

- Higienizar as mãos e antebraços (água e sabão e/ou álcool a 70%),
- Utilizar os equipamentos de proteção individual disponibilizados pelo empregador, da forma correta, sendo obrigatória a utilização de máscara em todas as atividades;
- Higienizar os equipamentos com álcool a 70% ou conforme orientação do fabricante;
- Não cumprimentar as pessoas, sejam colegas trabalhadores/colaboradores ou clientes, com apertos de mãos, abraços, beijos ou outro tipo de contato físico;
- Ao tossir ou espirrar, deve-se cobrir o nariz e boca com lenços descartáveis;
- Evitar tocar os olhos, nariz e boca durante as atividades de trabalho;
- Manter distância mínima de pelo menos 2,0 metros, entre os colaboradores/trabalhadores e entre estes e os clientes.

- Higienizar com álcool 70% as máquinas de cartão, computadores, teclados, e outros equipamentos que sejam tocados com frequência, sempre após o uso;
- Intensificar a limpeza das áreas com solução de hipoclorito a 1% e realizar frequente desinfecção, com álcool 70%, de superfícies e utensílios frequentemente tocados como: maçanetas, mesas, balcões, corrimões, interruptores, elevadores, entre outros (mínimo, três vezes ao dia ou conforme a necessidade);
- Realizar a higienização das mesas antes e após a utilização, ou conforme necessidade;
- Caso apresente febre e/ou sintomas respiratórios, tosse, congestão nasal, dificuldade para respirar, falta de ar, dor de garganta, dores no corpo, dor de cabeça, deve comunicar ao empregador e respeitar o período de afastamento do trabalho, até a completa melhora dos sintomas.



MINAS CONSCIENTE

RETOMANDO A ECONOMIA DO JEITO CERTO

ORIENTAÇÕES PARA OS CLIENTES

- Fique em casa sempre que possível;
- Caso tenha sintomas de gripe ou resfriado, não saia de casa;
- Utilize máscara, de preferência caseira, durante todo período de permanência fora de casa;
- Prefira solicitar serviço por delivery, compra por telefone ou internet;
- Se for do grupo de risco não saia de casa! Peça ajuda a um familiar, amigo ou vizinho sem ter contato físico com a pessoa;
- Não utilizar bebedouros coletivos;
- Não permitir que outras pessoas toquem em seus cartões de crédito ou débito na hora do pagamento. Evite pagar com dinheiro;
- Permaneça no estabelecimento o menor tempo possível, dessa forma, planeje sua compra ou atividade antes de sair de casa;
- Realize a higienização das mãos ao entrar e no estabelecimento, acessar balcões de atendimento e “caixas” e ao sair do estabelecimento;
- Evitar rir, conversar, manusear o telefone celular, ou tocar no rosto, nariz, olhos e boca, durante sua permanência no interior do estabelecimento;
- Ao tossir ou espirrar cobrir o nariz e boca com um lenço descartável, descartá-lo imediatamente e realizar higienização das mãos. Caso não tenha disponível um lenço descartável cobrir o nariz e boca com o braço flexionado;
- Ao chegar em casa, higienizar as mãos e antebraços com água e sabão;
- Ao chegar em casa, higienizar, adequadamente, todos os produtos e as embalagens dos produtos comprados nos estabelecimentos comerciais.

