



Protocolo de atendimento durante a pandemia

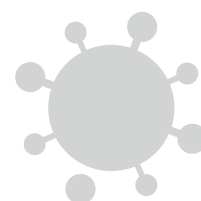
Atualizado em 10 de junho de 2021

FASE 1

Período: 15 de junho a 12 de julho de 2020

Considerando os planos de retomada das atividades do Governo do Estado e das prefeituras municipais, **o retorno das atividades do CRMV-SP será de acordo com o protocolo estabelecido para a área “laranja”,** nos seguintes critérios:

- Tinha como horário de funcionamento da sede e nas Urfas das **10h às 14h** ininterruptamente;
- Com atendimento presencial realizado a partir de agendamento prévio;
- O **número de funcionários** que retornaram ao trabalho na sede nesse período foi correspondente a **20% do total**. Nas Urfas este critério não se aplicou, considerando o número reduzido de funcionários;
- Com o objetivo de **garantir a retomada das atividades de atendimento ao público**, somente parte dos setores tiveram atividades presenciais nesta fase: Atendimento; Registro de Profissionais; Registro de Empresas; Denúncias e Processos Ético-Profissionais; Fiscalização; Multas; Cobrança; Tecnologia da Informação e Serviços Gerais;
- Não houve atendimento telefônico, considerando o número reduzido de funcionários presentes.

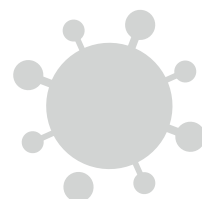


FASE 2

Período: 13 de julho a 08 de outubro de 2020

Considerando os planos de retomada das atividades do Governo do Estado e das prefeituras municipais, **a ampliação gradativa do retorno das atividades do CRMV-SP foi de acordo com o protocolo estabelecido para a área “amarela”, nos seguintes critérios:**

- O **número de funcionários** que retornaram na sede neste período será correspondente a **40% do total**;
- Contou com funcionários de todos os setores;
- Apesar da ampliação do efetivo em atividades presenciais, o atendimento telefônico continuou suspenso, considerando o número reduzido de funcionários;
- A partir de 24 de agosto de 2020, o horário de funcionamento do CRMV-SP passou a ser das 8h às 16h;
- O horário de atendimento das **unidades regionais** seguiu determinações de cada município para o funcionamento de escritórios.

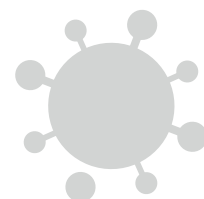


FASE 3

Período: **09 de outubro de 2020 a 07 de março de 2021**

Considerando as atualizações na classificação das cidades em relação ao Plano São Paulo do Governo do Estado, **a ampliação gradativa do retorno das atividades do CRMV-SP seguiu da seguinte forma:**

- O **número de funcionários** que retornaram às atividades presenciais na sede neste período foi o correspondente a **60% do total**;
- Contou com funcionários de todos os setores;
- O atendimento telefônico foi normalizado a partir de **03 de novembro de 2020**, na sede e em todas as Urfas;
- O horário de funcionamento da sede, a partir de **13 de outubro**, passou a ser **das 8h às 12h e das 13h às 17h**, sendo que o atendimento ao público será **das 8h às 12h e das 13h às 16h**, apenas com agendamento prévio;
- O horário de atendimento das **unidades regionais** seguiu as determinações de cada município para o funcionamento de escritórios.

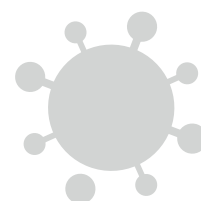


FASE 4

Período: **08 de março a 13 de junho**

Considerando o recrudescimento da pandemia, as recomendações do Centro de Contingência do Governo do Estado de São Paulo, e os decretos estaduais nº 64.881, de 22 de março de 2020, n.º 65.545, de 3 de março de 2021, nº 65.635, de 16 de abril de 2021, nº 65.716, de 21 de maio de 2021, e nº 65.731, de 28 de maio de 2021, as atividades do CRMV-SP seguiram da seguinte forma:

- O trabalho telepresencial foi reinstituído na sede e em todas as Urfas, no período de 08 a 19 de março de 2021;
- Os funcionários executaram suas atividades de forma telepresencial, de acordo com o plano estabelecido pelo CRMV-SP;
- Ficaram suspensos os prazos dos processos ético-profissionais e administrativos;
- O atendimento telefônico ficou disponível apenas na sede do CRMV-SP, mas os e-mails de todas as unidades continuaram a ser um canal de comunicação com os profissionais e empresas.

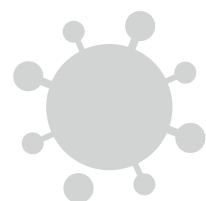


FASE 5

Período: a partir de 14 de junho

Considerando a necessidade de dar vazão as demandas e documentos de profissionais e empresas, assim como retomar atividades essenciais e finalísticas dos CRMV-SP, o atendimento presencial aos profissionais foi retomado, mantendo as orientações sanitárias e de ocupação máxima, da seguinte forma:

- Todos os atendimentos serão realizados por agendamento, a ser realizado por meio da plataforma do CRMV-SP (www.crmvsp.gov.br), acessando login;
- Na sede, em São Paulo, haverá horários disponíveis para agendamento das 9h às 15h30, de segunda a sexta-feira;
- Nas unidades regionais, os profissionais poderão marcar atendimento ou entrar em contato por telefone das 9h às 15h30, somente às terças e quintas-feiras;
- Os prazos dos processos ético-profissionais e administrativos voltam a correr;
- Os médicos-veterinários e zootecnistas que já se registraram, porém, ainda não retiraram suas cédulas de identidade profissional, devem aguardar a convocação por e-mail.






ATENDIMENTO PRESENCIAL

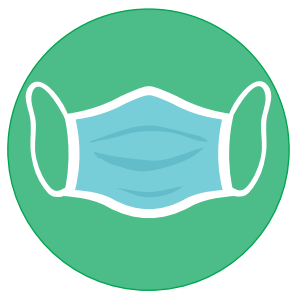
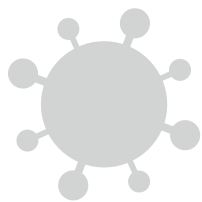
O atendimento presencial ao público será realizado APENAS mediante agendamento prévio, a partir de 14 de junho.

Os pré-agendamentos devem ser feitos pela plataforma do CRMV-SP em: <https://atendimento.crmvsp.gov.br/> e é necessário aguardar a confirmação do setor responsável por e-mail.

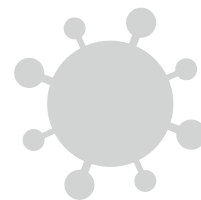
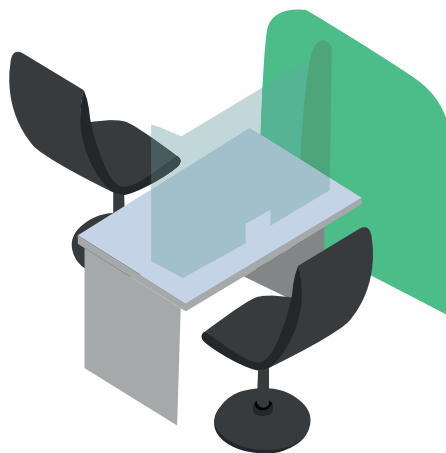
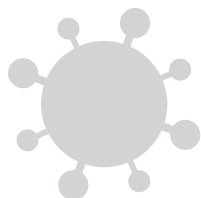


PROTEÇÃO E PREVENÇÃO

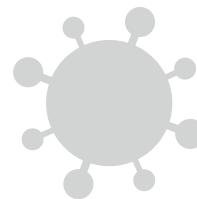
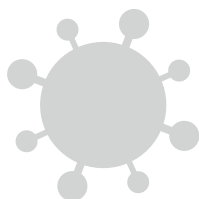
Todos os funcionários receberam equipamentos de proteção individual (máscaras e luvas) e houve a disponibilização de álcool em gel, bem como materiais para higienização dos veículos da frota.



Foram instaladas proteções de acrílico nas mesas.

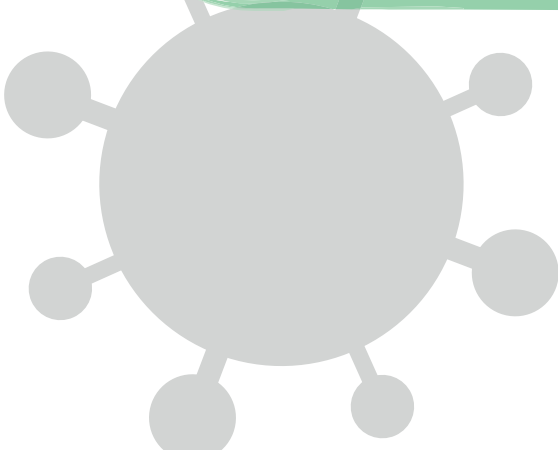


Nas Urfas, foram entregues protetores individuais de rosto (*face shield*), até que as proteções de acrílico fossem providenciadas.





IMPORTANTE

- O uso do uniforme é obrigatório na sede e em todas as unidades regionais do CRMV-SP, conforme decisão da diretoria;
 - Não haverá a marcação de ponto eletrônico neste período, evitando-se o manuseio do equipamento comum;
 - A limpeza na sede e nas Urfas será intensificada, conforme as recomendações de higienização para minimizar os riscos de contaminação.
- 

PROTOS SANITÁRIOS

DISTANCIAMENTO SOCIAL



Distância segura - Manter a distância mínima entre pessoas de 1,5 metro em todos os ambientes internos e externos.

Distanciamento no ambiente de trabalho - Reorganizar, se necessário, o ambiente de trabalho para atendimento do distanciamento mínimo entre pessoas.

Demarcação de áreas de fluxo – Sempre que possível, demarcar áreas de fluxo para evitar aglomerações, minimizando o número de pessoas concomitantemente no mesmo ambiente e respeitando o distanciamento.

Prevenir aglomeração – evitar atividades que envolvam aglomeração de muitas pessoas em uma mesma sala.

Foram instaladas barreiras de proteção de acrílico em todas as mesas de trabalho, inclusive as de atendimento, na sede e nas Urfas

Encontros virtuais – Sempre que possível, realizar as atividades de forma virtual, incluindo reuniões e eventos.

Regime de teletrabalho – A prática de teletrabalho (home office) será mantido para os colaboradores do grupo de risco (devidamente comprovados).

Redução de viagens – Sempre que possível, evitar viagens a trabalho nacionais e internacionais e, quando ocorrerem, garantir comunicação constante com o funcionário para orientação de medidas de prevenção e monitoramento.

Canais digitais – Priorizar e estimular o atendimento ao público por canais digitais, em todas as atividades e ações, diminuindo ao máximo o atendimento presencial, de tal forma que a frequência ou permanência de clientes (entende-se por cliente todos os usuários dos serviços do CRMV-SP, sejam profissionais, representantes de empresas e público em geral), seja ao menos 80% menor do que a média da rotina normal (época em pré-pandemia) na classificação laranja, 60% se estiver na classificação amarela e 40% se estiver na classificação verde.

HIGIENE


Proteção pessoal – O uso de máscaras será obrigatório para adentrar nas dependências do CRMV-SP. Serão fornecidas máscaras de proteção aos colaboradores e aos terceiros que não estiverem fazendo uso de EPIs e que queiram ingressar. Não será permitida a entrada de terceiros que se negarem a utilizar máscaras. Observar a obrigatoriedade do uso de máscaras no trajeto ao trabalho.

EPIs reutilizáveis – Efetuar a desinfecção dos EPIs de acrílico a cada atendimento. No caso das máscaras de tecido, a troca deverá ser feita a cada três horas.

Fornecimento de água – Fornecer água potável de modo individualizado. Caso a água seja fornecida em galões, purificadores ou filtros de água, cada um deve ter seu próprio copo.

Contato físico – Orientar os funcionários e clientes para que evitem tocar os próprios olhos, boca e nariz e evitem contato físico com terceiros.

Higiene respiratória – Orientar funcionários e clientes para que sigam a etiqueta de tosse e higiene respiratória (cobrir tosses e espirros com lenços descartáveis, jogá-lo fora imediatamente e higienizar as mãos em sequência).




Higienização das mãos – As mãos devem ser vigorosamente lavadas com água e sabão, e higienizadas com álcool em gel ou líquido 70% antes do início do trabalho, após tossir, espirrar, usar o banheiro, tocar em dinheiro, manusear alimentos cozidos, prontos ou *in natura*, manusear lixo e objetos de trabalho compartilhados; e antes e após a colocação da máscara.

Compartilhamento de objetos – Orientar os funcionários e clientes para que não compartilhem objetos pessoais ou de trabalho, tais como fones de ouvido, celulares, canetas, copos, talheres e pratos, bem como para que realizem a higienização adequada dos mesmos.

Material compartilhado – Realizar a higienização de todo material utilizado pelos clientes a cada atendimento.

Retirar das áreas comuns - Itens que podem ser compartilhados, tais como revistas, jornais, informativos, livros, controles remotos, entre outros devem ser retirados das áreas comuns.

Disponibilização de álcool em gel 70% – Disponibilizar álcool em gel 70% nas entradas e saídas dos ambientes de trabalho, nas estações de trabalho, nos ambientes compartilhados, junto a copa, e nas salas de reunião para uso de funcionários e clientes.



LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

Limpeza – Aperfeiçoar e reforçar os processos de limpeza e higienização em todos os ambientes e equipamentos, incluindo piso, estações de trabalho, máquinas, mesas, cadeiras, computadores, telefones, entre outros, ao início e término de cada dia e intensificar a limpeza de áreas comuns, como banheiros e copa, e de grande circulação de pessoas durante o período de funcionamento. As salas de reunião devem ser higienizadas após cada utilização. Corrimãos, maçanetas, puxadores, catracas, bebedouros e outras superfícies de uso coletivo (balcões das recepções, botões dos elevadores; mesas de reunião etc.) deve ter sua limpeza intensificada. A limpeza de sistemas de ar-condicionado/ventilação/climatização deverá ser periódica.

Higienização da lixeira e descarte do Lixo – Efetuar a higienização das lixeiras e o descarte do lixo frequentemente, separando o material com potencial de contaminação (EPI, luvas, máscaras, etc.) e descartá-lo de forma que não ofereça riscos de contaminação e em local isolado.

Manter portas abertas – Sempre que possível, manter as portas e janelas abertas, evitando o toque nas maçanetas e fechaduras, assim como auxiliando na ventilação dos ambientes.

Retirada de tapetes e carpetes – Sempre que possível, retirar ou evitar o uso de tapetes e carpetes, facilitando o processo de higienização. Não sendo possível a retirada, reforçar a limpeza e higienização dos mesmos.

Higienização de ambientes infectados – Em caso de confirmação de caso de COVID-19, isolar os ambientes em que a pessoa infectada transitou até a sua higienização completa.

COMUNICAÇÃO

Disseminação de novos processos e treinamento preventivo – Comunicar funcionários e clientes sobre novos protocolos. Quando aplicável, com a realização de treinamentos e reuniões, preferencialmente virtuais, sobre novos processos e medidas, e ações preventivas, incluindo como identificar sintomas, quais são os casos de isolamento, procedimentos de higiene pessoal e demais regras dos protocolos, manuais, legislação e boas práticas a serem seguidas.

Distribuição de cartazes - Em locais fechados, todos os ambientes devem ter cartazes com as principais medidas e recomendações.

Comunicação de casos confirmados e suspeitos –

Comunicar o Setor de Pessoal sobre casos suspeitos e confirmados de COVID-19, bem como informar funcionários da mesma área/equipe, trabalhadores e clientes que tiveram contato próximo com o paciente do caso suspeito ou confirmado nos últimos 14 dias. Orientar os colaboradores a informarem imediatamente sintomas de COVID-19, inclusive de familiares.

Empresas parceiras – Comunicar empresas parceiras quando da confirmação de caso de COVID-19, nos casos em que o funcionário/prestador de serviço tenha trabalhado dentro das dependências ou tido contato com funcionários e clientes.

Vacinação - Informar os empregados e prestadores de serviços sobre a importância da vacinação contra a gripe, de acordo com os programas de vacinação do Governo Federal.



MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

Monitoramento – Os funcionários que apresentarem os seguintes sintomas: febre, calafrios, falta de ar, tosse, dor de garganta, dor de cabeça, dor no corpo, perda de olfato e/ou paladar e diarreia por motivo desconhecido, deverão comunicar à sua chefia e o Setor Pessoal imediatamente, e procurar o atendimento médico.

Testagem – Será estabelecido protocolo de testagem de colaboradores, priorizando a testagem de daqueles que tiveram sintomas da COVID-19.

Informação - Os colaboradores, clientes e parceiros serão comunicados quando houver confirmação de caso de COVID-19 de pessoa com quem tenham tido contato.

ATENÇÃO

As orientações e os protocolos mencionados acima poderão ser alterados a qualquer tempo, visando o aprimoramento e a melhor adequação às fases seguintes do Plano São Paulo, do Governo do Estado de São Paulo. Qualquer mudança deverá ser comunicada a todos os colaboradores.

