

JUNTOS NOVAMENTE. Prevenidos sempre ▶▶



Um guia rápido
para o retorno à rotina
após a quarentena

 **MAPFRE**

Mensagem de Fernando Pérez-Serrabona

Nos últimos meses, vivenciamos uma realidade totalmente diferente do que chamávamos de “normal” e que, certamente, nunca esqueceremos. Reinventamos a forma de nos relacionar, trabalhar e seguir em frente. Os hábitos da inovação, colaboração e agilidade se tornaram ainda mais presentes em nossas rotinas e o propósito de CUIDAR nunca teve um sentido tão forte.



Aliás, o CUIDADO foi o fio condutor de todas as ações que tomamos desde os primeiros casos do novo coronavírus no Brasil. Antes que as autoridades locais decretassem o isolamento social, instauramos um Comitê de Crises formado por representantes de diversas áreas da companhia, o que nos permitiu, rapidamente, adotar medidas para que nossos colaboradores estivessem seguros. Uma verdadeira “estratégia de guerra” foi desenhada e, graças ao esforço incansável de muitos profissionais, alcançamos nosso objetivo principal: viabilizar para que nosso time atuasse de casa, junto aos seus familiares.

A partir daí, foi preciso manter os níveis de entrega e satisfação de nossos clientes, a proximidade das equipes, o andamento de projetos... e, mais uma vez, nosso time foi incrível. Citando parte do que foi feito, podemos comentar sobre nossa Central de Atendimento, com cerca de 800 colaboradores, que atuou 100% de forma remota para atender às necessidades de nossos segurados. Também podemos falar da nossa Rede Comercial, sucursais e postos de atendimento em todo o Brasil, que seguiram apoiando corretores e clientes, mesmo que à distância. Tudo amparado pela equipe de Tecnologia, que nos proporcionou as ferramentas e o suporte necessário a essa nova forma de trabalho. Poderíamos escrever aqui sobre todas as áreas, porque absolutamente TODAS as pessoas foram importantes e fizeram a diferença nesse período. Por favor, sintam-se todos reconhecidos por seu esforço e dedicação.

Por isso, nesse momento de retomada, não poderíamos pensar de forma diferente. Nossa nova rotina seguirá respaldada pelo cuidado e proteção de nosso maior patrimônio: vocês, nossos colaboradores.

Nesse guia, trazemos, de forma didática, orientações de prevenção, recomendações das autoridades de saúde e, principalmente, falamos sobre as adaptações realizadas em nossos espaços físicos para que todos estejam e sintam-se seguros no retorno. Pedimos que sigam todas as recomendações de convívio social e de atendimento aos clientes e parceiros. São medidas necessárias para a preservação da saúde de todos.

Estamos certos de que estamos fortalecidos e prontos para esse novo momento e os desafios que ele nos impõe. Cuidem-se e sejam bem-vindos à sua casa. Vamos MAPFRE!

Fernando Pérez-Serrabona
CEO MAPFRE Regional Brasil

HIGIENE E PREVENÇÃO



HIGIENE PESSOAL

- Sem beijos, abraços e apertos de mão;
- Ao tossir ou espirrar, proteja a boca e o nariz, fazendo uma barreira com o braço, próximo ao cotovelo;
- Lave suas mãos com água e sabão várias vezes ao longo do dia;
- Evite tocar seu rosto, boca, nariz e olhos. Caso seja necessário, use o antebraço;
- Evite o uso de acessórios como brincos, anéis, colares, relógios e óculos. Caso o uso seja indispensável, não esqueça de higienizar com álcool em gel ou lavar com sabão;
- Higienize suas mãos após manipular celulares, dinheiro, cartões, moedas etc.;
- Se tiver cabelo comprido, nossa recomendação é prendê-lo.



HIGIENE NO AMBIENTE DE TRABALHO

- Utilize os *dispensers* de álcool gel disponíveis em todas as nossas localidades;
- Retire objetos pessoais de sua mesa de trabalho. Mantenha apenas computadores e telefones;
- Leve apenas o essencial para o trabalho;
- Após tocar superfícies com alta frequência de contato, higienize suas mãos imediatamente. Exemplos: botões de elevador, catracas e maçanetas;
- Ao chegar e sair, utilize o álcool em gel para higienizar suas ferramentas de trabalho e objetos pessoais como mesas, computadores, telefones, headphones, volantes, maçanetas de veículos, bolsas, carteiras etc.;
- Se for possível em sua localidade, mantenha portas e janelas abertas para maior circulação de ar;
- Os banheiros serão higienizados com maior frequência. Continue fazendo a sua parte, mantendo o ambiente limpo e, também, a distância entre outras pessoas neste local.



MÁSCARAS E LUVAS

No primeiro dia do retorno, é obrigatório que o colaborador vá para a empresa utilizando a sua máscara. Como há escassez para compra e fornecimento, os colaboradores podem utilizar opções feitas de tecido.

Para colaboradores que têm contato interpessoal com clientes, fornecedores e corretores, a MAPFRE fornecerá o EPI necessário para o atendimento.

Luvras serão obrigatórias quando:

- O colaborador tiver contato com várias pessoas, inclusive clientes e fornecedores;
- Trabalhar a menos de um metro de distância de outra pessoa.



Máscaras de tecido:

- Devem ter camada dupla de tecido;
- Após utilização, devem ser armazenadas em saco plástico vedado para retorno ao domicílio;
- Devem ser lavadas diariamente com água, sabão e água sanitária;
- Não devem ser tocadas na região frontal;
- Devem ser removidas pelas laterais e as mãos devem ser higienizadas após remoção;
- A máscara de tecido deve ser utilizada apenas por três horas. Após esse período, deve ser trocada.

Máscaras descartáveis:

- São confeccionadas em TNT;
- Não devem ser tocadas na região frontal;
- Devem ser removidas pelas laterais e as mãos devem ser higienizadas após remoção;
- Podem ser descartadas em lixo comum;
- A máscara descartável deve ser utilizada apenas por duas horas. Após esse período, deve ser trocada.

MOBILIDADE

VEÍCULO PRÓPRIO E DA FROTA CORPORATIVA

- Higienize a maçaneta, painel, direção, manopla do câmbio, botões em geral, cinto e, por último, as mãos, todas as vezes que entrar no veículo. No caso de motocicletas, higienize seu capacete e luvas também;
- Dirija com os vidros abertos, se possível;
- Evite caronas.



TRANSPORTE COLETIVO



- Utilize máscaras e luvas;
- Evite tocar em corrimão, catracas, bancos, maçanetas, botões etc.;
- Quando possível, mantenha o distanciamento mínimo de um metro e meio de outros indivíduos;
- Não faça refeições durante o percurso, por conta do risco de contaminação.

ALIMENTAÇÃO

- Os restaurantes do térreo nas sedes e refeitório de São Carlos serão reabertos seguindo todos os nossos protocolos de higiene;
- Colaboradores estão autorizados (e encorajados) a trazer refeições de casa para serem consumidas nas áreas do café. Opte por pratos que podem ser consumidos frios e que não contenham cheiro forte. Para Sucursais e P.A.R.E.s, as refeições podem ser consumidas nas copas (uma pessoa por vez);
- O distanciamento mínimo de um metro e meio deve ser seguido nesses ambientes, impreterivelmente;
- Em São Carlos, seguiremos utilizando a tenda externa para refeições ao ar livre, em um ambiente mais arejado;
- Não sente ao lado ou de frente para um colega durante as refeições (espaço de uma cadeira a cada lado);
- Prefira fazer suas refeições sozinho. Caso esteja acompanhado, converse o mínimo possível, devido à dispersão de perdigotos no ar (microgotas de saliva);
- Sempre lave as mãos na entrada dos restaurantes ou higienize com álcool em gel.



ATENDIMENTO AMBULATORIAL, SOCIAL E PSICOLÓGICO

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O colaborador que apresentar qualquer sintoma compatível com a Covid-19 – entre eles, coriza, espirro, tosse, febre ou falta de ar – deve avisar, imediatamente, seu gestor direto e não se dirigir às nossas localidades por 14 dias. Colaboradores assintomáticos que convivam, na mesma residência, com alguém doente também devem permanecer em casa. Essa conduta é necessária pela impossibilidade de diferenciar outras doenças respiratórias da Covid-19 sem a realização de testes, que estão escassos.

Os ambulatórios do Edifício MAPFRE, Site São Carlos e WT Morumbi estarão abertos para atendimento emergencial, caso o colaborador entre na empresa sem sintomas e os apresente ao longo do dia. Nossos médicos do trabalho, **João Gilberto Traldi Junior** e **Giovanni Carlo Paoliello**, também seguem prestando atendimento por e-mail e telefone.

Horário de atendimento Dr. Giovanni: Segunda a sexta-feira, das 14h às 18h

Horário de atendimento Dr. João: Segunda-feira (14h às 18h); Terça-feira (13h às 18h); Quarta-feira (10h às 14h); Quinta-feira (13h às 17h); Sexta-feira (8h às 17h)



ATENDIMENTO SOCIAL

Os atendimentos presenciais ainda devem ser evitados, mas nossas assistentes sociais estão disponíveis para ajudá-los nesse momento:

Thais Dalla Verde (11) 9731-3024,

Maiara Soares (11) 97306-9034

e **Aline Gomes (16) 99704-9781.**

Além do e-mail da área:

rhservicosocial@mapfre.com.br

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

O POP disponibiliza atendimento psicológico 24h por dia, durante todos os dias da semana. Basta entrar em contato no **0800 771-6789**.

AMBIENTE DE TRABALHO

RECEPÇÃO E CATRAÇAS

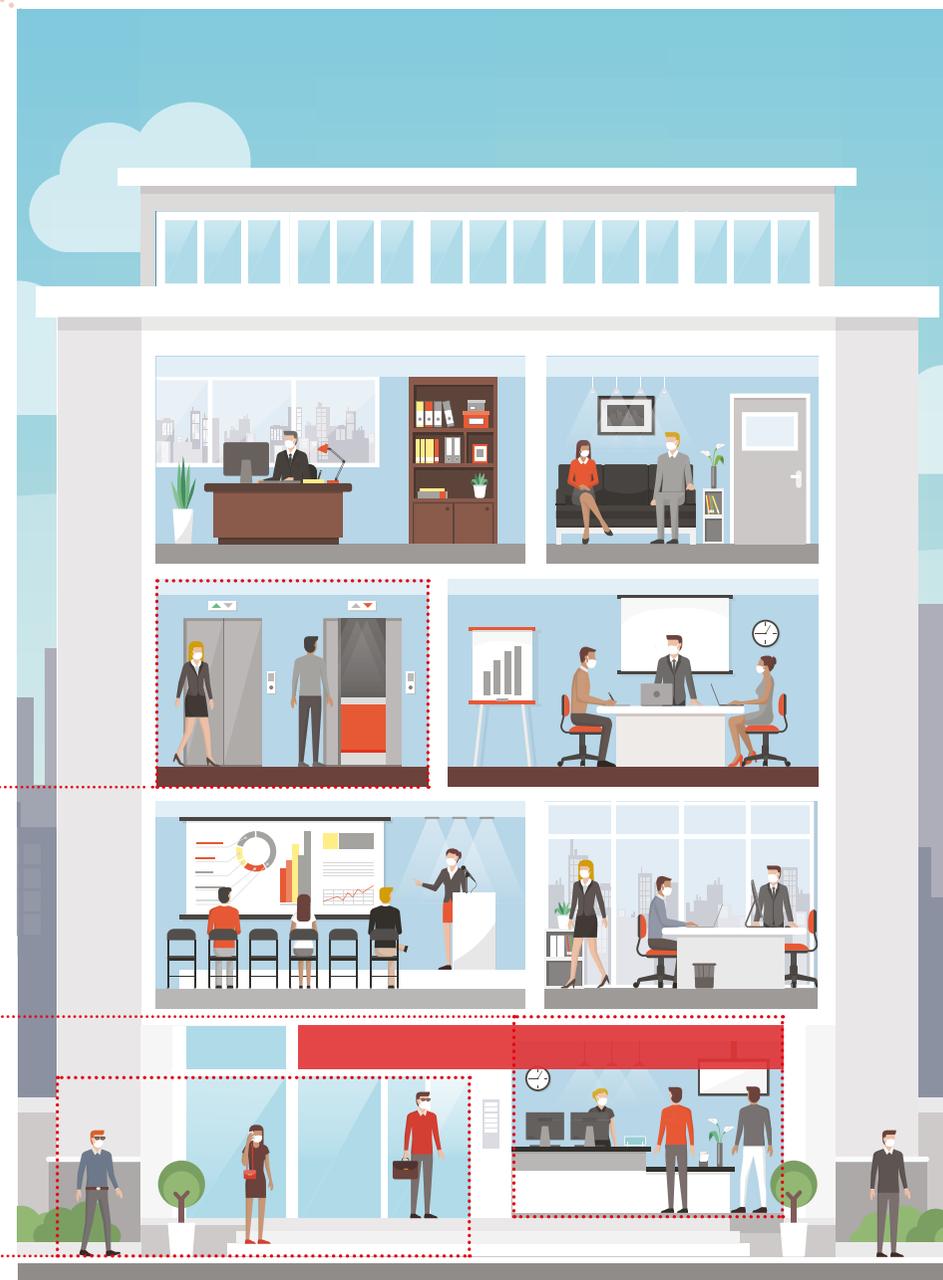
- Teremos termômetros para aferição da temperatura de todos na entrada de nossas localidades. Pessoas que apresentarem temperatura acima de 37,5° devem retornar à sua residência;
- Utilize o álcool em gel disponível e higienize suas mãos assim que chegar ao local;
- Ao aguardar na recepção, respeite a distância de um metro (cerca de dois passos) entre você e os demais;
- Ao passar pela catraca, não utilize as mãos e, sim, as pernas/quadril para girar o equipamento.

ÁREAS COMUNS

- Higienize as mãos antes e depois de pressionar o botão do bebedouro e das máquinas de café;
- Nos bebedouros, evite o contato direto com o bocal e não utilize garrafas, utilize apenas copos descartáveis para evitar a contaminação;
- Mantenha a distância de um metro de outros colaboradores em qualquer uma de nossas áreas comuns (cafés, banheiros, fumódromos).

ESCADAS E ELEVADORES

- Sempre que possível, dê preferência às escadas, mas não se esqueça de higienizar as mãos após utilizar maçanetas, interruptores e corrimão;
- Na fila do elevador, mantenha distância de, pelo menos, um metro do colaborador à sua frente;
- Tenha um lenço de papel em sua bolsa para evitar tocar diretamente no botão do elevador;
- No máximo, quatro colaboradores devem utilizar o mesmo elevador simultaneamente;
- Não encoste nas paredes e portas do elevador.



REUNIÕES E VISITAS

PRÉDIOS ADMINISTRATIVOS

- Encontros presenciais com colegas de trabalho, parceiros, fornecedores e clientes devem ser evitados. Prefira reuniões virtuais;
- Caso sejam inevitáveis, as reuniões devem acontecer em ambientes arejados, durante o menor tempo possível, mantendo a distância recomendada de um metro entre os participantes;
- As salas de reunião não devem conter mais de cinco pessoas e as portas devem ser mantidas abertas durante o encontro.



SUCURSAIS e P.A.R.E.s

- Evite aperto de mãos e sinalize a atual condição imposta pela pandemia;
- Utilize máscaras no atendimento a clientes e a substitua a cada atendimento;
- Tenha consigo um frasco de álcool em gel;
- Para assinatura de documentos, higienize previamente canetas ou *tablets*;
- No atendimento a veículos, além das máscaras, utilize luvas descartáveis e lenços umedecidos com álcool 70% para higienizar o veículo do segurado;
- Existe a possibilidade de contaminação de roupas e uniformes. Se possível, tenha uma “troca” consigo. Na impossibilidade, realizar a lavagem diária;
- Roupas e uniformes devem ser trocados e/ou lavados diariamente e os sapatos podem ser higienizados com álcool em gel, água sanitária no solado ou Lysoform aerossol.

ENCONTROS, REUNIÕES E TREINAMENTOS

- Se os encontros forem inevitáveis, devem durar o menor tempo possível;
- Prioritariamente, as reuniões e treinamentos devem ser feitos de forma remota, evitando aglomerações e contato com muitas pessoas ao mesmo tempo e em um mesmo espaço;
- Caso ocorram, devem ser realizados em locais arejados e, de preferência, externos, com distância recomendada entre os colaboradores/parceiros e com a menor duração possível.

REUNIÕES E VISITAS COM CORRETORES

- Recomendamos que o processo de visita continue remoto, com contatos via telefone e WhatsApp, além de videoconferências;
- Assim que as medidas de restrição forem liberadas, sugerimos que consulte previamente se o corretor prefere um contato por telefone ou uma visita presencial e, caso ele aceite, tente agendar um horário para atendimento. A mesma situação se aplica se o corretor optar por comparecer à Sucursal;
- Recomendamos o respeito ao procedimento de evitar apertos de mão, beijos e abraços, além da distância de segurança de um metro e meio quando o atendimento for realizado.



VIAGENS, EVENTOS E CONFRATERNIZAÇÕES

Viagens, eventos e qualquer tipo de confraternização estão proibidos até que as medidas de restrição sejam liberadas.



AO RETORNAR PARA CASA

Ao retornar para sua residência após o trabalho, os cuidados devem ser redobrados:

- Retire os sapatos na porta e, se possível, também as roupas, antes de entrar na residência;
- Higienize as mãos e objetos que estiver portando como joias, relógios, celulares, bolsas, carteiras etc.;
- Atenção especial à higienização de chaves, controles de portões e maçanetas;
- Coloque sua roupa em um saco plástico e feche;
- Vá imediatamente para o banho.



A nova rotina exige, além de cuidado e atenção, muita paciência. Vamos exercitar a empatia, pensar coletivamente e fazer a nossa parte para que possamos, assim que possível, voltar a trocar apertos de mãos, abraços e, claro, confraternizar.

Esse é um trabalho feito em conjunto. Contamos com você!

