

# INFORME ABICOL

VOL.7 EDIÇÃO 27

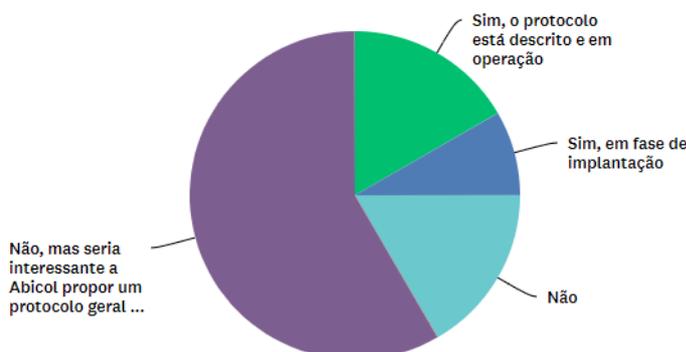
04.05.2020

## PROTOCOLO ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE COLCHÃO EM CONTEXTO DE PANDEMIA

Considerando o retorno gradual das atividades inerentes ao setor colchoeiro, a Abicol elaborou uma pesquisa para levantar a situação relativa ao protocolo de assistência técnica de colchões que vem sendo adotado pelas fábricas de colchões. A pesquisa foi realizada entre os associados, tendo ficado disponível do dia 28 de abril a 01 de maio de 2020. A seguir, o resultado:

Na sua fábrica há um protocolo específico para o processo de assistência técnica do colchão (EPIs envolvidos, higienização do colchão, proteção do colchão e das pessoas envolvidas, tempo de isolamento do colchão para a eliminação do vírus...)?

Answered: 12 Skipped: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim, o protocolo está descrito e em operação	16,67% 2
Sim, em fase de implantação	8,33% 1
Sim	0,00% 0
Não	16,67% 2
Não identificamos necessidade de implantação de protocolo de segurança contra contaminação na assistência técnica	0,00% 0
Não, mas seria interessante a Abicol propor um protocolo geral com respaldo de infectologista.	58,33% 7
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

### Comentários:

Estávamos fechados e abrimos parcialmente com a suspensão temporária do serviço, estava previsto elaboração deste documento, mas se tivermos respaldo da Abicol será mais assertivo

não se pode entrar em casa de consumidores. Ass técnica suspensa.

# INFORME ABICOL

**VOL.7 EDIÇÃO 27**

**04.05.2020**

## PROTOCOLO ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE COLCHÃO EM CONTEXTO DE PANDEMIA (continuação)

Durante o procedimento de assistência técnica, quais as medidas adotadas desde a chegada na casa do cliente?

- A retirada do produto na casa do cliente é feita pelos motoristas das filiais de cada cidade com os devidos EPI's. Os produtos são devidamente embalados e enviados para a fábrica.
- Não estamos fazendo assistência no momento.
- Nada.
- Suspenso por questões sanitárias.
- Desde a restrição por conta do COVID, não fizemos mais assistência na casa de consumidor.
- Uso de EPIs Álcool gel.
- Os entregadores e motoristas utilizam luvas,toucas, pantufas, máscaras e álcool em gel, e são orientados a montar os colchões sozinhos e isolados no ambiente, caso o cliente concorde.
- Os motoristas e entregadores utilizam, desde sempre, tocas, luvas e pantufas, para evitar levar sujeiras de toda a espécie para a casa do cliente, o que também ajuda no combate ao contágio do vírus. A esses equipamentos foram acrescentados máscaras e álcool em gel, ilimitado. Além disso, eles são orientados a montar os produtos sozinhos e isolados - caso o cliente não se incomode.

Durante o procedimento de assistência técnica, quais os EPIs usados durante o atendimento na casa do cliente?

- Máscara, luvas e óculos
- Para as entregas estamos usando máscara, luvas e álcool em gel
- Não
- Máscaras e luvas
- Não usamos
- Óculos, luvas, máscaras e álcool gel
- Luvas, touca, pantufas, máscaras e álcool em gel.
- Toucas, luvas, pantufas, máscaras e álcool em gel.

# INFORME ABICOL

**VOL.7 EDIÇÃO 27**

**04.05.2020**

## **PROTOCOLO ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE COLCHÃO EM CONTEXTO DE PANDEMIA (continuação)**

No procedimento de assistência técnica, como é feito o acondicionamento do colchão desde a casa do cliente até na fábrica (é embalado, isolado, identificado...)?

- O produto é embalado e identificado com o número de SAC gerado para aquela atendimento.
- Não estamos fazendo assistência no momento.
- Embalado.
- Nenhum processo diferente dos demais. Vai tudo junto na mesma carga.
- Embalado individualmente e higienizado.
- Embalado, com plástico, e devidamente identificado.

No procedimento de assistência técnica, como é feita a higienização do colchão?

- Não é feita a higienização.
- Não estamos fazendo assistência no momento.
- Não fizemos nenhuma higienização.
- Álcool gel.
- Não é realizado higienização propriamente dita. Utiliza-se apenas pistola de ar comprimido e borrifador de álcool.

### **Espaço para comentários**

- A partir do dia 11 de maio devemos retomar as atividades em fábrica com maior capacidade e abertura da prestação de serviço assistência, semana que vem devemos finalizar os protocolos de contato com clientes em nossas lojas e produtos para assistência.
- Estamos ainda parados vamos ter que fazer este protocolo.
- Caso haja a contaminação de uma pessoa na residência,
- pode-se argumentar que foi o seu representante
- Se tiver que aplicar todos estes cuidados, é melhor pedir
- para o consumidor incinerar o colchão.