

Plano de resposta à Pandemia

Apresentação geral

Lisboa, 31 de Julho de 2009

Este documento é propriedade intelectual da PT e fica proibida a sua utilização ou propagação sem expressa autorização escrita.



Índice

- 1 Objectivo do Plano de resposta à Pandemia
- 2 Racional e propostas de actuação sobre as principais questões operacionais
 - 2.1 Organização de resposta à Pandemia na PT
 - 2.2 Acções de redução de risco
 - 2.3 Actuações durante a gestão do surto



Índice

1 Objectivo do Plano de Resposta à Pandemia

2 Racional e propostas de actuação sobre as principais questões operacionais

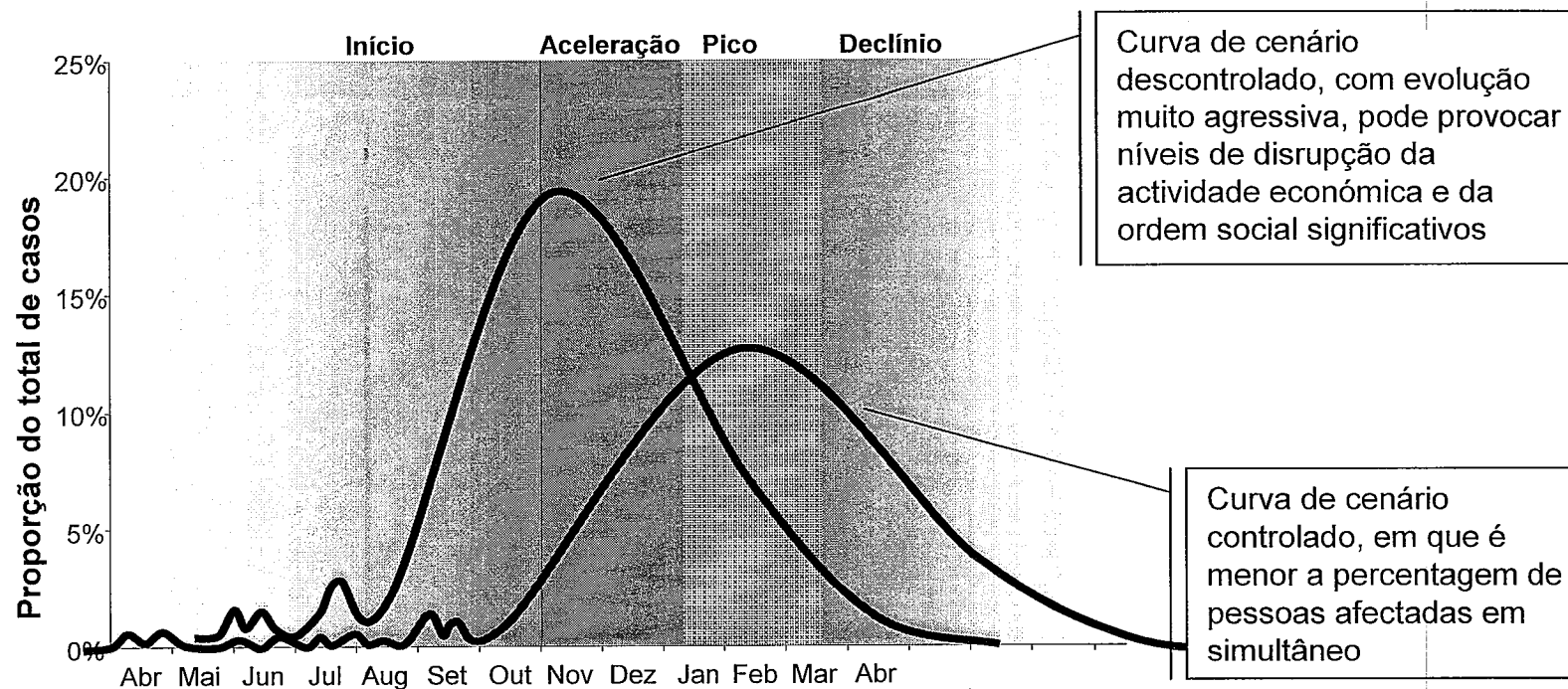
2.1 Organização de resposta à Pandemia na PT

2.2 Acções de redução de risco

2.3 Actuações durante a gestão do surto



Prevêem-se dois cenários possíveis de Pandemia



Objectivo: minimizar o impacto no negócio e nos serviços prestados através da redução do número de colaboradores doentes em simultâneo



Índice

1 Objectivo do Plano de Resposta à Pandemia

2 Racional e propostas de actuação sobre as principais questões operacionais

2.1 Organização de resposta à Pandemia na PT

2.2 Acções de redução de risco

2.3 Actuações durante a gestão do surto



Para dar resposta à Pandemia na PT, propõe-se a definição de algumas estruturas com responsabilidades distintas (1/2)

Constituição

Responsabilidades

Comité da Gripe

- Zeinal Bava – PT CC
- Francisco Nunes – PTP
- Nuno Prego – PT CC
- António Sá Leal – PTACS (Médico)
- Ana Dias – DDL
- Joao Carvalho – DRH PTP
- Graça Rebocho – DRH Instrumentais
- M Miguel Perlico – DRH Corporativas
- Teresa Salema – Comunicação

- Definição do plano de resposta para aprovação em CA
- Realização de reuniões semanais para sistematização de planos de acção a aplicar para apresentação e validação pelo CA
- Comunicação aos Pivots Hierárquicos e Gestores da Gripe das decisões aprovadas
- Definição do conteúdo da comunicação interna e externa
- Garantia da implementação das acções de resposta à Pandemia

Pivots Hierárquicos

- Directores de 1ª linha das várias empresas/áreas

- Comunicação aos colaboradores directos (institucional)
- Aprovação das propostas para deslocalização de trabalhadores/"baixas" feitas pelos Gestores da Gripe
- Ligação aos Gestores de Gripe e PT ACS (ex.: identificação de casos, proposta/debate de medidas)
- Activação e comunicação de actuações específicas junto do Comité da Gripe
- Garantia da implementação das acções na sua Direcção



Para dar resposta à Pandemia na PT, propõe-se a definição de algumas estruturas com responsabilidades distintas (2/2)

Constituição

Responsabilidades



Gestores da Gripe

- Gestores de edifícios, com posto de trabalho no edifício em análise;
- Quando não existam gestores de edifício que cumpram o requisito anterior, a identificação dos Gestores da Gripe será feita por acordo entre os Directores com colaboradores instalados nos edifícios em causa;
- Em edifícios maiores, considerar um Gestor por piso;
- Nos casos aplicáveis, criar uma hierarquia entre os Gestores da Gripe.

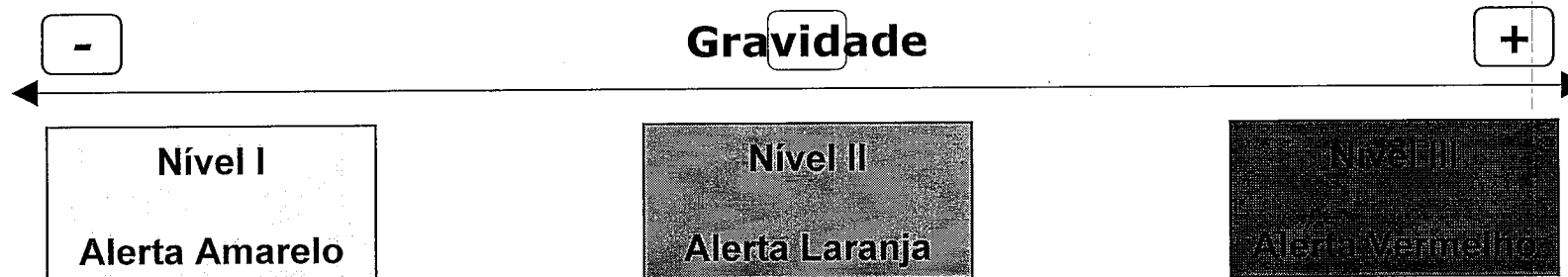
- Implementação de acções operacionais específicas localmente (validação do nível de serviço de limpeza prestado – equipamentos, reabastecimentos, kit gripe e contentor de recolha de resíduos, sala de isolamento, etc.)
- Ligação ao colaborador infectado
 - Local de trabalho (acompanhamento do processo de desmobilização – ex.: acompanhamento da pessoa à sala de isolamento, entrega de pc ao colaborador em caso de identificação prévia, ligação ao piquete para desinfestação do local de trabalho, esclarecimento à equipa mais próxima)
 - Acompanhamento reactivo do colaborador que se encontra em casa, por motivo de sintoma ou doença (disponibilização dos seus contactos para esclarecimentos e acompanhamento do processo de regresso)
- Ligação aos Pivots Hierárquicos e PT ACS
- Activação de actuações específicas definidas e aprovadas pelo Comité/Pivots Hierárquicos (ex.: fecho de localizações, sessões de esclarecimento)
- Garantia da implementação das acções para os colaboradores da sua responsabilidade



A definição de serviços mínimos e funções críticas seguiu como racional a definição de 3 níveis de gravidade

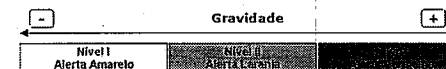
Racional:

- A definição de serviços mínimos na PT deve considerar três níveis de gravidade (Alerta Amarelo, Alerta Laranja e Alerta Vermelho), sendo que num cenário de maior gravidade a PT compromete-se a assegurar os serviços de comunicação de voz e dados no âmbito das operações, apenas para os clientes prioritários (hospitais, serviços de saúde, farmácias, SIBS, linhas de saúde, Protecção Civil), mesmo durante as 4-5 semanas de pico da pandemia;
- O Comité da Gripe é responsável por, a cada altura, identificar qual o nível de gravidade em que o Grupo PT se encontra e despoletar as respectivas acções específicas;
- A identificação do nível de gravidade tem por base: a **taxa de absentismo global** do Grupo, o cumprimento dos **SLAs** para processos de ligação ao cliente (ex: Tempo médio de instalação, % chamadas atendidas, Tempo médio de espera, Tempo médio de reposição), a capacidade de cumprimento dos serviços por parte dos **fornecedores críticos** para a o Grupo e os **alertas gerais** emitidos pela DGS (exemplo ilustrativo no slide seguinte);
- A manutenção dos serviços mínimos será inversamente proporcional ao aumento do nível de gravidade considerado no Grupo PT.





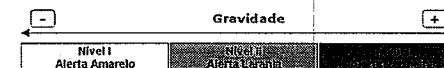
Serviços a manter em cada um dos 3 níveis de gravidade identificados



	Residencial/ Pessoal	SOHO/ Empresarial	Corporate			Wholesale
			Todos Clientes	Banca, grande distribuição e Estado	Clientes Prioritários	
Banda Larga 3G	I	I	I	I	I	I
SMS	I	I	I	I	I	I
Produção e divulgação de conteúdos MEO, SAPO e Móvel	I	I	I	I	I	I
MEO	I	I	I	I	I	I
ADSL	I	I	I	I		I
Serviços empresariais de Suporte a comunicação de dados	N/A	I	I	II		II
Serviço móvel de voz	II	II	II	II	III	II
STF	II	II	II	II	III	II
Oferta não regulada (ex. fibra, ethernet, postes)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	II
Serviços internacionais wholesale (ex. tráfego, circuitos internacionais)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	II
Serviços regulados (ex. ORI, ORAC, ORALL)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	II



Ilustração dos serviços a manter em cada um dos 3 níveis de gravidade identificados



Nível I
Alerta Amarelo

- ↑ São asseguradas todas as comunicações de voz, vídeo e dados (por exemplo: serviço telefone fixo, móvel, meo, sapo), bem como a oferta wholesale.
- ↓ As actividades de desenvolvimento de produtos, marketing e serviços de suporte podem não ser asseguradas.

Nível II
Alerta Laranja

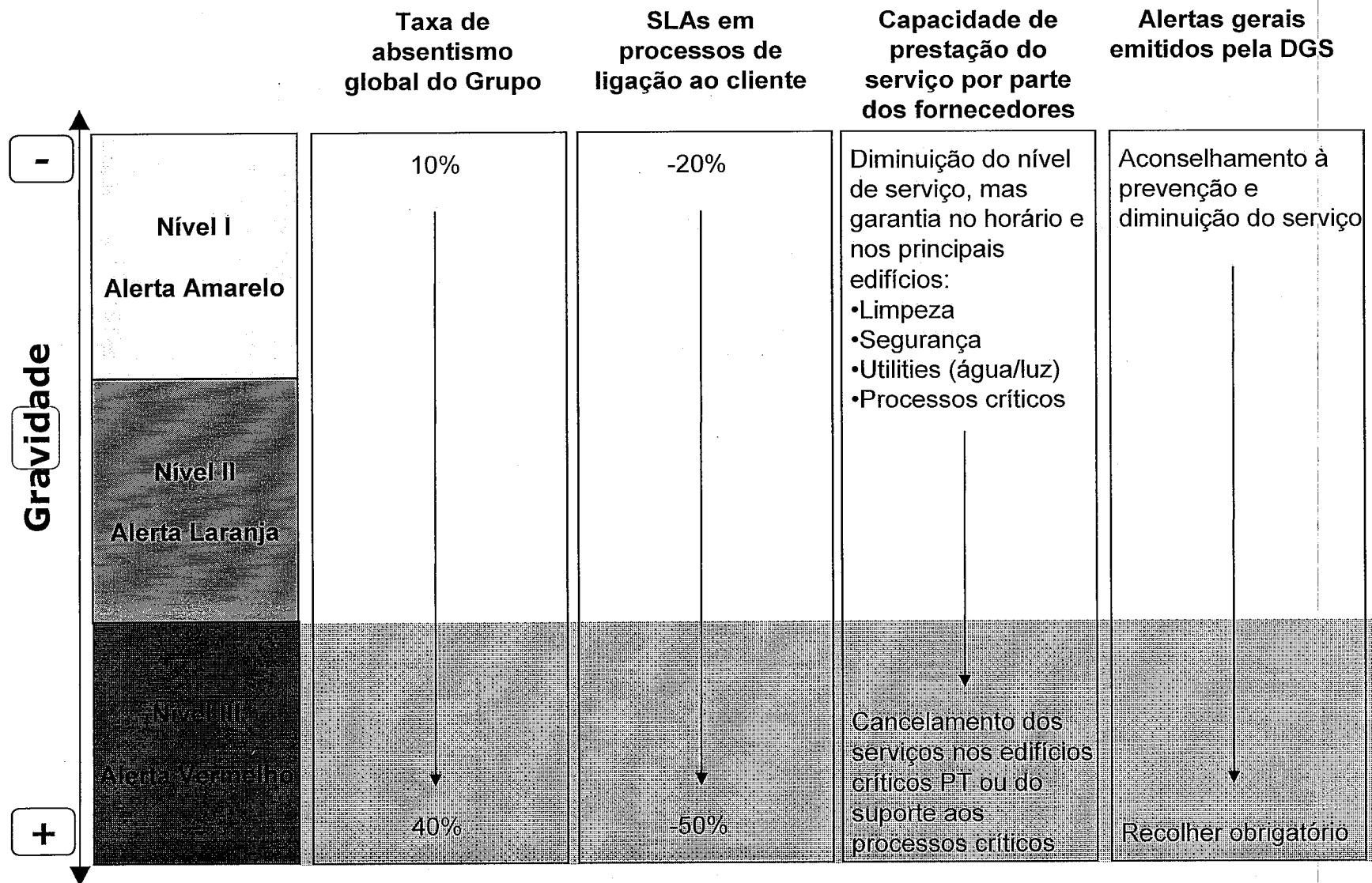
- ↑ São assegurados os serviços de voz. Os serviços de dados são assegurados apenas aos clientes prioritários e à Banca, Grande Distribuição e Estado. O mercado wholesale assegurará a oferta regulada e não regulada e os serviços internacionais.
- ↓ Nos serviços de vídeo não serão assegurados SLA's de reposição

Nível III
Alerta Vermelho

- ↑ São garantidos apenas os serviços de voz e dados aos clientes prioritários.
- ↓ Para todos os restantes serviços, não serão assegurados SLA's de reposição



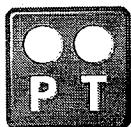
Esquema de suporte à decisão do Comité da Gripe para avaliação do nível de gravidade (1/2)





Esquema de suporte à decisão do Comité da Gripe para avaliação do nível de gravidade (2/2)

- O esquema de indicadores terá de ser analisado no seu conjunto, não sendo possível, à partida, priorizar um indicador em detrimento do outro. O foco final do Comité deve ser na orientação ao cliente = garantia dos níveis de serviço propostos em cada fase da pandemia (ver slide 10), e não garantia das condições mínimas de trabalho para os colaboradores.
- A entrada no nível amarelo e a passagem entre níveis implica:
 - Comunicação aos clientes via informação no site público, IVR, e-mail aos principais clientes (todos, antes da entrada para o nível amarelo e nos seguintes, para os indicados);
 - Reforço das equipas que asseguram os processos críticos em cada fase, por via da transferência de funções;
 - Reforço das medidas de prevenção/controlo da pandemia (ex.: restrição de entradas, turnos, trabalho em casa).



Perante os diversos níveis de alerta, o número de actividades vai decrescendo assim como o seu âmbito de actuação (1/4)

Macro Processo

Estratégia Empresarial

1. Definição de estratégia e planeamento
2. Gestão do conhecimento e pesquisa tecnológica
3. Gestão das relações externas, regulamentares e jurídicas

Produto e Infra-Estrutura

1. Estratégia de produtos e serviços
2. Concepção desenv. e gestão de produtos e serviços
3. Desenv. e gestão de redes
4. Desenv. e gestão de SI/TI
5. Desenv. e gestão da rede de Fornecedores/Parceiros/OOP

	Nível I	Nível II	Nível III
1. Definição de estratégia e planeamento	✓	✓	✓
2. Gestão do conhecimento e pesquisa tecnológica	x	x	x
3. Gestão das relações externas, regulamentares e jurídicas	✓	✓	✓
1. Estratégia de produtos e serviços	x	x	x
2. Concepção desenv. e gestão de produtos e serviços	x	x	x
3. Desenv. e gestão de redes	x	x	x
4. Desenv. e gestão de SI/TI	x	x	x
5. Desenv. e gestão da rede de Fornecedores/Parceiros/OOP	x	x	x

Detalhe processo



Perante os diversos níveis de alerta, o número de actividades vai decrescendo assim como o seu âmbito de actuação (2/4)

Macro Processo		Nível I	Nível II	Nível III
Operações	1. Gestão da relação com o cliente	✓	✓	✓
	2. Venda e provisão	✓	x	x
	3. Manutenção e garantia da qualidade de serviço	✓	✓	✓
	4. Facturação e Cobrança	✓	✓	x
	5. Suporte a CRM e serviços	✓	✓	✓
	6. Gestão de operações de redes	✓	✓	✓
	7. Gestão de operações de SI/TI	✓	✓	✓
	8. Gestão da relação com fornecedores e parceiros	✓	✓	✓
Gestão Empresarial	1. Gestão da função financeira e activos	✓	✓	x
	2. Gestão do desempenho da Organização	✓	✓	✓
	3. Gestão dos recursos humanos	✓	✓	x
	4. Gestão do risco empresarial	✓	✓	✓

Nota: modelo de processos PTOM



Perante os diversos níveis de alerta, o número de actividades vai decrescendo assim como o seu âmbito de actuação (3/4)

Processos/ Actividade	Nível 1	Nível 2	Nível 3
Definição de estratégia e planeamento	Decisões da Comissão Executiva e Comité da Gripe		
Gestão do conhecimento e pes. tecnológica			
Gestão das relações externas, regulamentares e jurídicas	Comunicação interna e externa, relação com accionistas, regulador e mercado	Comunicação interna e externa	Comunicação interna e externa
Estratégia de produtos e serviços			
Concepção, desenvolvimento e gestão de produtos e serviços			
Desenvolvimento e gestão de Redes			
Desenvolvimento e gestão de SI/ TI			
Desenvolvimento e gestão da rede de fornecedores/parceiros/OOP			
Gestão da relação com o cliente	Tratamento de contactos e solicitações e reclamações de assuntos técnico e não técnico	Tratamento de contactos e solicitações Técnicas (avarias)	Tratamento de contactos e solicitações Técnicas (avarias)
Venda e provisão	Operacionalização de campanhas, venda, <i>order entry</i> e provisão de serviços		
Manutenção e garantia da qualidade de serviço	SLA, problemas de serviço e qualidade de serviço	SLA, problemas de serviço	Problemas de serviço
Facturação e Cobrança	Gerir tarifação, facturação, recebimentos e cobrança		
Suporte a CRM e Serviços	Suporte à relação de cliente, vendas e serviços	Suporte à vendas e serviços	Suporte a serviços
Gestão e Operações de Rede	Aprovisionar recursos de redes, gerir desempenho de rede, gerir problemas com recursos de rede		
Gestão de Operações de SI TI	Aprovisionar recursos de SITI, gerir desempenho de SITI, gerir problemas com recursos de SITI		



Perante os diversos níveis de alerta, o número de actividades vai decrescendo assim como o seu âmbito de actuação (4/4)

Processos/ Actividade	Nível 1	Nível 2	Nível 3
Gestão de Relações com Fornec. e parceiros	Gerir requisições e problemas de fornecedores e parceiros		
Gestão de recursos financeiros e activos	Processamento de Salários		
Gestão do Desempenho na Organização	Gerir e suportar instalações		
Gestão de Recursos Humanos			
Gestão do Risco Empresarial	Segurança		



Para identificação dos colaboradores críticos em cada nível de gravidade foi usado o seguinte template

Pelouro: _____
 Direcção: _____
 Responsável: _____

Processo Crítico	Descrição do Processo
Processo I - Gestão e Operações de Rede

Função	Criticidade			Nr. Emp.	Nome	Contacto	Chefia	Principal		Possibilidade de Trabalhar Remotamente						
	Nível 1	Nível 2	Nível 3					Turnos Rotativos	Não	Sim	Meios Necessários					
											Não	Sim	Telemóvel	PC Portátil	VPN	Aplicações

(...)

(...)

Fornecedores Críticos para a Direcção: _____

Nr. Emp.	Nome	Contacto	Chefia	Backup				Possibilidade de Trabalhar Remotamente								
				Turnos Rotativos	Não	Sim	Meios Necessários									
							Não	Sim	Telemóvel	PC Portátil	VPN	Aplicações	Outros			



Como suporte a uma correcta aplicação do plano traçado, a formação dos responsáveis e a comunicação eficaz será determinante

Racional:

- A PT assegurará formação a todos os pivots hierárquicos e gestores da gripe para saberem como devem actuar e quais os *triggers* que despoletam determinadas actuações
- Disponibilizará igualmente informação actualizada no mini-site disponível a todos os colaboradores como forma de controlar a propagação e manter a ordem e tranquilidade nas fases de crescimento e no pico da pandemia

Formação Presencial

- **Âmbito:** Preparação para agir em situação de pandemia gripal e fazer interacção com colaboradores com o vírus
- **População:** Pivots Hierárquicos e Gestores da Gripe; Elementos da equipa de piquete de limpeza
- **Entidade formadora:** PT ACS
- **Data:** De 20 de Julho a 13 de Setembro 2009

E-learning

- **Âmbito:** Divulgação de procedimentos de prevenção da gripe e actuação perante uma situação de contágio
- **População:** Toda a população PT (100% colaboradores)
- **Meio:** Campus PT
- **Data:** De 3 de Agosto até 31 de Agosto de 2009

Informação Institucional

- **Âmbito:** Divulgação de procedimentos de prevenção da gripe e informação actualizada sobre a pandemia
- **População:** Toda a população PT
- **Meio de divulgação:** Intranet e e-mail
- **Data:** Semanalmente, até se ultrapassar o estado de pandemia



Índice

1 Objectivo do Plano de Resposta à Pandemia

2 Racional e propostas de actuação sobre as principais questões operacionais

2.1 Organização de resposta à Pandemia na PT

2.2 Acções de redução de risco

2.3 Actuações durante a gestão do surto



Foram aprovadas as seguintes acções para redução do risco (1/2)

Racional:

- A PT deve tomar as medidas adequadas para manter os seus colaboradores saudáveis, no sentido de melhor resistirem à Pandemia.
- A **vacina sazonal** oferece protecção contra a gripe comum, mantendo a pessoa mais resistente à Pandemia.

- PT aconselha vacinação e financia os colaboradores que desejem fazê-lo

Racional:

- A PT deve tomar as medidas adequadas para manter os seus colaboradores saudáveis, no sentido de melhor resistirem à Pandemia.
- A PT deve adquirir como forma **preventiva um anti-viral** para administração em caso de Pandemia.

- PT compra preventivamente anti-virais para 20% da sua população

Racional:

- O controlo da propagação poderá ser minimizado através do estabelecimento de **procedimentos de limpeza** adequados à situação de pandemia.

- Reforço de métodos já existentes de limpeza, assegurando que todos os gabinetes e salas de reunião são rigorosamente limpos uma vez por dia
- Disponibilização ao Gestor da Gripe de recipientes próprios para recolha de resíduos contaminados
- Contratação do piquete de limpeza



Foram aprovadas as seguintes acções para redução do risco (2/2)

Racional:

- Os procedimentos e produtos utilizados na higiene das mãos constituem um factor decisivo na propagação do vírus.
- Apenas **soluções com base alcoólica** permitem eliminar o vírus.

- Disponibilização de dispensadores de solução alcoólica por piso, em todos os edifícios (com população)
- Sensibilização aos colaboradores para procederem à limpeza de objectos de utilização comum

Racional:

- A actividade é **conduzida essencialmente por telefone e terminais de computador**.
- Cada posto de trabalho é rotativo, sendo utilizado por trabalhadores diferentes em função dos turnos.
- Os colaboradores, na sua grande maioria, são contratados a Empresas de Trabalho Temporário, sendo o processo de contratação muito dinâmico.

- As esponjas individuais, que revestem a superfície do microfone e auscultador, deverão ser trocadas com periodicidade adequada (sendo atribuído a cada colaborador um conjunto de esponjas e material de limpeza).



Índice

1 Objectivo do Plano de Resposta à Pandemia

2 Racional e propostas de actuação sobre as principais questões operacionais

2.1 Organização de resposta à Pandemia na PT

2.2 Acções de redução de risco

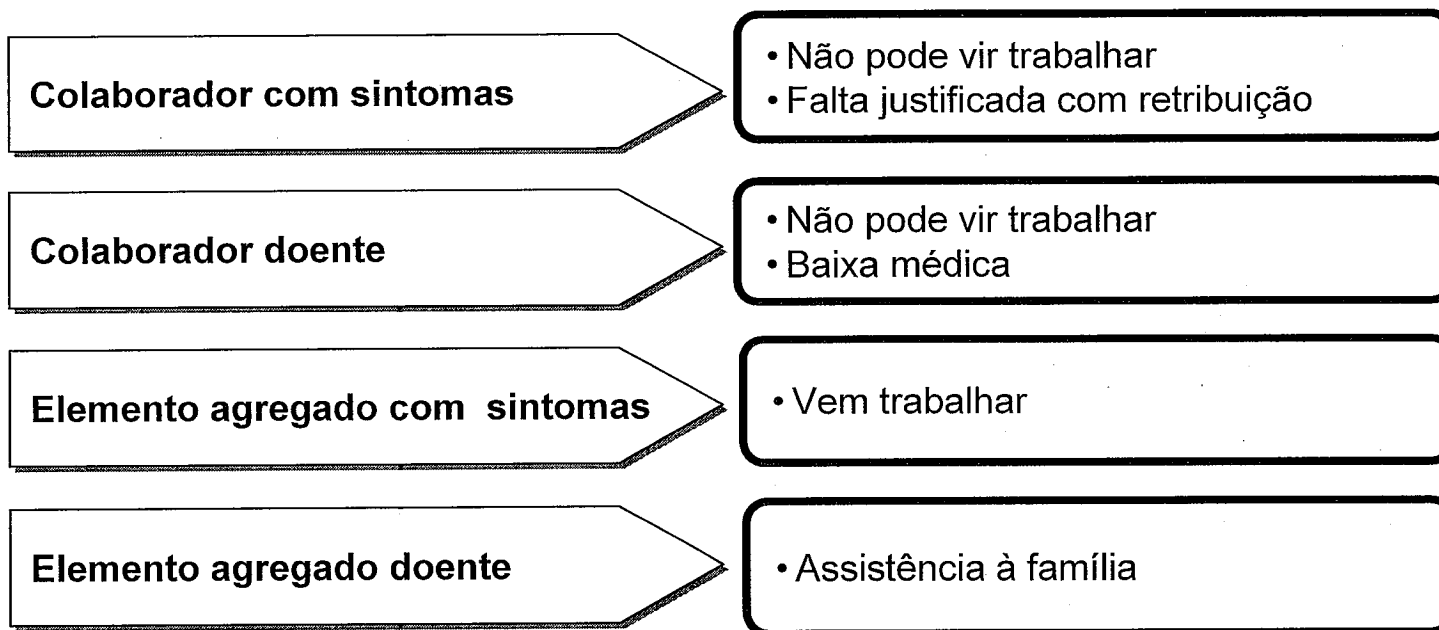
2.3 Actuações durante a gestão do surto



Perante várias situações possíveis, prevêm-se actuações diferenciadas

Racional:

- Dada a facilidade de transmissão do vírus, é fundamental assegurar que qualquer colaborador potencialmente infectado não entre ou permaneça nas instalações da Empresa
- No entanto, os colaboradores não devem ser prejudicados por não poderem vir trabalhar
- Sempre que necessário, estas acções serão analisadas e reavaliadas pelo Comité da Gripe



- *Os sintomas e doença têm de ser confirmados por médico*
- *Ao fim do primeiro dia, tem que apresentar justificativo de evolução*
- *É assegurada a remuneração dos 3 primeiros dias da baixa médica*



Em caso de infecção confirmada, deverão ser tomadas algumas medidas preventivas de contágio dos restantes colaboradores

Acesso remoto às aplicações

- Criar condições para trabalho remoto, através do alargamento da instalação de VPN's a todas as funções críticas e, nos casos aplicáveis, a disponibilização de PC's portáteis com as aplicações necessárias pré-instaladas (pool de 2000 pcs); analisar possibilidade de ligação VPN a pc próprio

Tele-Trabalho

- Na fase de aceleração, flexibilizar a adopção do tele-trabalho, mesmo em colaboradores saudáveis, como forma preventiva de contágio

Informação à Empresa

- Caso se confirme que o colaborador está infectado, ou que teve contacto com alguém infectado, o médico (PT ACS) ou o próprio colaborador deve avisar imediatamente, via e-mail, os RH da Empresa e o Gestor da Gripe/Pivot Hierárquico – princípio do primeiro a detectar

Desactivação de cartão

- Desactivar cartões de colaboradores assim que seja feita a comunicação de contágio ou risco do mesmo, de forma a evitar a proliferação do vírus junto dos outros colaboradores

Desinfecção de local trabalho

- Desinfectar local de trabalho de colaborador infectado como medida de minimização de risco de contágio bem como outros equipamentos/meios por ele utilizados (p. ex.: viatura de serviço)