

OPERADORES DE COMUNICAÇÕES LANÇAM PLANO PARA MINIMIZAR IMPACTOS DA COVID-19

Lisboa, 20 de março de 2020

No âmbito do atual Estado de Emergência decretado pelo Presidente da República, onde os cidadãos são chamados a permanecer em casa, as empresas de comunicações eletrónicas têm uma especial responsabilidade em garantir, na medida do possível, as condições de bom funcionamento dos serviços de comunicações, em particular a clientes e entidades críticas, bem como a proteção das operações em infraestruturas cruciais.

Neste sentido, a MEO, a NOS e a Vodafone, neste momento crítico sem precedentes, decidiram unir esforços e apresentaram ao Governo um plano para minimizar os impactos da pandemia em Portugal, composto por seis eixos de atuação:

1. Manter a qualidade de serviço das redes de comunicações
2. Assegurar a capacidade de rede necessária para funções críticas do Estado
3. Promover a contenção da expansão do vírus
4. Alertar para procedimentos antifraude
5. Contribuir para o incentivo ao teletrabalho nas empresas
6. Apoiar a comunidade

Estas medidas apresentadas pelos três operadores estarão em vigor por tempo indeterminado e serão revistas e/ou ajustadas em função da evolução da situação.

1. Manter a qualidade de serviço das redes de comunicações

Assegurar a integridade e continuidade das suas redes e serviços para garantir o bom funcionamento das comunicações eletrónicas em Portugal é o principal foco dos operadores. Esta condição é fundamental para que os portugueses possam estar em casa permanentemente e, a partir de casa, possam trabalhar, aprender, manter contactos sociais e entreter-se, por um período cuja duração é ainda incerta.

Os operadores têm vindo a reforçar a capacidade das suas redes, de modo a orientar essa capacidade para a geografia onde os utilizadores passaram a estar, mais nas suas residências, e menos nos centros de escritórios e empresariais.

As redes já estão dimensionadas para suportar as horas de pico e também estão preparadas para responder a um acréscimo de tráfego, nomeadamente residencial, mas é essencial realizar uma utilização responsável da Internet e de acordo com as melhores práticas, de modo a prevenir eventuais congestionamentos das redes e a perturbação dos serviços de comunicações eletrónicas essenciais para as comunicações interpessoais (voz e SMS), para o ensino e trabalho à distância.

As operadoras têm ainda tomado várias medidas no sentido de garantir que as suas equipas estão disponíveis, remotamente sempre que possível, e fisicamente quando

estritamente essencial e viável, para assegurar a continuidade das operações e toda a assistência técnica que seja necessária.

2. Assegurar capacidade de rede necessária para funções críticas do Estado

Os operadores irão assegurar que as funções críticas do Estado mantêm total conectividade, promovendo um reforço de rede onde ele seja mais necessário, e mantendo um diálogo próximo com o Governo, no sentido de em tempo real manter e reforçar essa conectividade dentro dos condicionalismos existentes.

3. Promover a contenção da expansão do vírus

Os operadores têm vindo a adotar medidas que visam conter a expansão do vírus, com especial destaque para a promoção do teletrabalho constante no ponto 5, mas igualmente no que se refere às atividades de relação com Clientes. Nesse contexto, e sem prejuízo das normas legais e em particular as vigentes no período de Declaração do Estado de Emergência, os operadores recomendam fortemente a adoção das seguintes medidas enquanto se mantiver ativo o risco de contágio:

- Suspensão de toda a atividade comercial presencial;
- Restrições aos horários dos pontos de atendimento ao público (aplicável apenas no caso de imposição legal dessa obrigatoriedade);
- Promoção de uma maior racionalização da rede de lojas sujeitas à obrigatoriedade de abertura, mediante permanente avaliação perante níveis de procura, disponibilidade de recursos e cobertura geográfica;
- Rotação dos recursos de atendimento nos espaços comerciais em funcionamento, dentro das condicionantes existentes;
- Promoção e comunicação de informações e recomendações, junto dos seus colaboradores e clientes, em alinhamento com os conteúdos programáticos da Direção Geral de Saúde e outras autoridades competentes, relativamente a boas práticas de prevenção do contágio, com especial atenção à garantia de manutenção de distâncias de segurança;
- Divulgação junto dos seus colaboradores e clientes de regras de boa utilização dos serviços prestados de modo a assegurar a continuidade dos mesmos na atual situação de emergência (e.g. privilegiar canais digitais em detrimento dos presenciais).

4. Alertar para procedimentos antifraude

Perante a atuação de terceiros que indevidamente se intitulam como representantes dos três operadores, a MEO, a NOS e a Vodafone esclarecem sobre os procedimentos operacionais que já vigoravam, alertando para:

- Nenhum destes operadores realizará visitas presenciais, de sua iniciativa, sem um pedido prévio de assistência por parte do cliente;
- As deslocações ao domicílio dos clientes apenas se realizam por motivos de falhas técnicas e avarias, sempre a pedido próprio do cliente;
- Qualquer visita ao domicílio só acontece com agendamento prévio com o cliente, por via telefónica, através das linhas habituais;

- Todos os técnicos e equipas operacionais dos operadores estão munidos do respetivo cartão de identificação, sendo que a sua exibição deverá ser exigida pelo cliente antes de dar entrada na habitação.

5. Contribuir para o incentivo ao teletrabalho nas empresas

Com o objetivo de promover o teletrabalho, os operadores adotaram desde a primeira hora as seguintes práticas (que recomendam às restantes instituições públicas e privadas):

- Adoção de sistemas de VPN (redes privadas virtuais) para garantir o acesso remoto dos colaboradores aos sistemas das empresas;
- Dotação, sempre que possível, dos colaboradores com equipamentos portáteis e de serviços de acesso à Internet;
- Utilização de sistemas de segurança de acesso remoto (e.g. *firewalls*);
- Adoção de ferramentas colaborativas e de videoconferência.

Adicionalmente aconselha-se:

- Identificação das equipas/funções essenciais à continuidade do negócio;
- Implementação do teletrabalho total às equipas não essenciais;
- Implementação de teletrabalho em regime de rotatividade para equipas internas essenciais à continuidade do negócio;
- Adoção de procedimento de medição de temperatura à entrada dos escritórios;
- Definição de regras de distanciamento mínimo de 2 metros procedendo, se necessário, à redefinição dos postos de trabalho;
- Medidas reforçadas de higienização das instalações que se mantenham abertas ao público ou dos espaços de escritórios onde os colaboradores responsáveis por funções essenciais à continuidade do negócio tenham de permanecer, onde se incluem:
 - (i) aplicação de regras de *clean desk*;
 - (ii) disponibilização de dispensadores com desinfetantes para mãos em pontos estratégicos de circulação das pessoas (e.g. entrada dos edifícios, elevadores, etc.), garantindo a gestão eficiente dos produtos em causa, atendendo à escassez dos mesmos e à canalização prioritária de desinfetantes para organismos de saúde;
 - (iii) rotinas de limpeza reforçadas aos puxadores / trincos das portas, corrimãos, botões de chamada e interiores de elevadores, máquinas de *vending* e outras superfícies onde o contacto físico ocorre de modo recorrente;
 - (iv) Portas de acesso (interiores) devem manter-se abertas para redução do contacto físico.

Além do incentivo ao teletrabalho dentro das suas organizações, e de forma a minimizar os impactos que a COVID-19 está a ter na vida dos Portugueses, os operadores MEO, NOS e Vodafone oferecem por um período de 30 dias, 10GB de dados aos seus clientes particulares e empresariais de serviço telefónico móvel.

6. Apoiar a comunidade

Assegurar a manutenção de níveis de conectividade à comunidade é o objetivo primordial dos operadores.

Porém, conscientes do impacto radical da mudança do modo de vida, de trabalho e de ensino, resultantes do tempo de crise excepcional que vivemos, os operadores, com o objetivo de minorar as consequências do isolamento, tomaram a decisão, juntamente com a Sport TV, BTV e Eleven Sports, de não cobrar a mensalidade aos clientes.

Adicionalmente, como acima identificado, os operadores anunciaram a oferta de 10GB de dados aos seus clientes de serviço telefónico móvel.

Nos esforços de apoio à comunidade escolar os operadores têm dedicado igualmente especial atenção à utilização da internet que viabilize soluções de ensino online e à distância.

Os operadores têm também, através dos canais digitais de contacto, como o SMS e o email, informado e sensibilizado os clientes para que privilegiem a utilização dos canais digitais em detrimento dos canais presenciais.

Dependendo da evolução, os operadores estão ainda a articular medidas de reforço que possam contribuir para que o isolamento social permita, numa fase posterior, o mais rápido regresso à normalidade.