

Perguntas Frequentes (FAQ)

19 de Março de 2020

Este documento aborda perguntas frequentes sobre a resposta da Lexmark frente à situação COVID-19

PLANEJAMENTO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS (BCP)

Quem é responsável por gerenciar a situação do COVID-19 na Lexmark?

A equipe multidisciplinar de gerenciamento de crises global da Lexmark está monitorando e gerenciando proativamente a resposta da empresa à rápida evolução do COVID-19. Essa equipe se reporta diretamente aos executivos da Lexmark.

A Lexmark possui planos de continuidade de negócios testados e atualizados?

Sim. A Lexmark possui planos globais de continuidade de negócios que abrangem todos os aspectos de nossas operações, incluindo nossos parceiros de fabricação e principais fornecedores, bem como cenários em que a equipe não consegue chegar aos locais de trabalho ou visitar os locais dos clientes. Esses planos são revisados e testados regularmente pela equipe da Lexmark e por consultores externos. Este planejamento da Lexmark foi projetado para ajudar a garantir que os níveis de serviço necessários para nossos clientes e parceiros.

Esses BCPs incluem fornecedores?

Sim. A Lexmark tem planos de continuidade de negócios para todos os nossos parceiros de fabricação e principais fornecedores. Estamos em contato próximo com esses fornecedores ao monitorar a situação do COVID-19.

Os subcontratados ou terceiros que fornecem produtos e serviços estão incluídos nos BCPs da Lexmark?

Sim. Terceiros que fornecem produtos e serviços da Lexmark estão incluídos em nossos planos de continuidade de negócios.

SUPPLY CHAIN E INVENTÁRIO

A Lexmark está com problemas na cadeia de suprimentos ou no estoque?

A mais recente atualização da cadeia de suprimentos e inventário da Lexmark pode ser encontrada [aqui](#).

SERVIÇO AO CLIENTE

Existem planos de pandemia para cobrir uma redução na força de trabalho ou fechamento de instalações? Trabalhar remotamente é uma opção viável?

Sim. A Lexmark possui muitos funcionários em todo o mundo que trabalham remotamente de forma regular. Nossos funcionários estão acostumados a usar tecnologias para colaborar ativamente com seus colegas, clientes, parceiros e fornecedores. Como parte do nosso plano de continuidade de negócios, testamos com frequência a capacidade de nossos funcionários trabalharem remotamente para cumprir nossos compromissos contratuais.

A Lexmark possui planos para continuar a fornecer o nível de serviço contratado em caso de quarentena?

No caso de quarentena, a Lexmark cumprirá todos os mandatos governamentais e políticas do cliente aplicáveis. Se isso afetar nossa capacidade de atendê-lo, seu gerente de conta entrará em contato. No entanto, nosso processo de diagnóstico para envio de suporte e centros de suporte técnico global qualificados nos permitem resolver uma alta porcentagem de problemas relatados pelos clientes por telefone, sem a necessidade de enviar um técnico. Além disso, muitos de nossos componentes podem ser facilmente substituídos pelo cliente, permitindo o envio de estas peças de reposição para automanutenção de dispositivos.

Como a distribuição de peças é gerenciada em situações de emergência?

A rede de peças de reposição da Lexmark consiste em três centros de distribuição principais (América do Norte, EMEA e Ásia), além dos mais de 150 locais de estoque avançado (FSLs), centros de distribuição específicos de cada país e inventário distribuído através de diversos parceiros de serviço em geografias específicas. No caso de uma emergência em que os prestadores de serviços, os centros de distribuição no nível do país ou as FSLs não consigam atender às necessidades de um cliente, os três principais centros de distribuição podem agilizar remessas individuais para qualquer lugar do mundo, utilizando os parceiros envio da Lexmark. Esperamos que as entregas dos

Perguntas Frequentes (FAQ)

clientes continuem sem interrupção, a menos que seja proibido por mandados do governo local.

SAÚDE E SEGURANÇA

Como a Lexmark está ajudando a garantir a saúde e a segurança de seus funcionários?

A saúde e a segurança de nossos funcionários, incluindo aqueles que visitam os sites dos clientes, são sempre uma prioridade. A equipe de Segurança Global da Lexmark trabalha em estreita colaboração com o governo e outras autoridades para ajudar a garantir a segurança de nossos funcionários, tanto em nossas instalações quanto em suas viagens. Essa coordenação foi intensificada em resposta ao surto de COVID-19. Nossas práticas são baseadas na recomendação das autoridades de cada país. Globalmente, instituímos restrições de viagem e uma política de auto-quarentena / trabalho em casa.

Quais são as diretrizes de auto-quarentena da Lexmark?

A Lexmark implementou uma política de auto-quarentena globalmente. Os funcionários que viajaram para áreas impactadas (definidos como risco de nível 3 pelo Centro de Controle de Doenças dos EUA) devem trabalhar em casa por 14 dias após retorno. Os funcionários que apresentarem sintomas devem trabalhar em casa até 14 dias após a diminuição dos mesmos.

A Lexmark reforçou sua política de visitantes devido a situação do COVID-19?

Sim. A política atual de visitantes da Lexmark pode ser encontrada [aqui](#).

Que medidas estão em vigor para a equipe que trabalha fisicamente nas instalações dos clientes?

A equipe de Segurança Global da Lexmark trabalha em estreita colaboração com o governo e outras autoridades para ajudar a garantir a saúde e a segurança de nossos funcionários, clientes e fornecedores. Essa coordenação foi intensificada em resposta ao surto de COVID-19 e as políticas específicas variam de acordo com as recomendações oficiais de cada país. Ao visitar clientes ou parceiros, aconselhamos os funcionários e contratados da Lexmark a cumprirem as políticas dos escritórios da Lexmark no país e a confirmarem e cumprirem as políticas de visita ou de trabalho específicas do site ou do cliente ou parceiro.

Quais políticas a Lexmark possui para a transferência de vírus em produtos físicos?

Podem ser encontradas recomendações para a limpeza de dispositivos Lexmark [aqui](#).

O vírus pode ser transmitido através de produtos enviados?

De acordo com o [CDC](#), "devido à baixa capacidade de sobrevivência do coronavírus nas superfícies, é provável que haja um risco muito baixo de propagação através de produtos ou embalagens enviados por um período de dias ou semanas à temperatura ambiente". O CDC acrescenta que atualmente não há evidências para apoiar a transmissão do COVID-19 por meio de mercadorias importadas e não houve casos de COVID-19 nos Estados Unidos associados a bens importados. As instruções para limpeza de dispositivos Lexmark podem ser encontradas [aqui](#).

COMUNICAÇÃO

A empresa tem um plano de comunicação para manter funcionários e clientes informados sobre as novas circunstâncias?

Percebemos que essa situação permanece muito dinâmica e temos planos para manter funcionários e clientes informados. Nossa equipe multidisciplinar global de gerenciamento de crises se reúne regularmente para garantir que a equipe esteja ciente de quaisquer mudanças na situação e qualquer impacto em nossas operações. As declarações são publicadas para manter os funcionários, clientes e parceiros informados conforme a situação muda e podem ser encontrados [aqui](#).

Como serei notificado de qualquer impacto potencial em meus negócios?

Nossos planos de continuidade de negócios são projetados para garantir que possamos continuar atendendo aos requisitos do cliente. Caso isso mude, o gerente da sua conta entrará em contato diretamente com você.

Onde devo procurar respostas para perguntas adicionais?

Se suas perguntas não forem respondidas aqui, entre em contato com o gerente da sua conta ou através do email status.update@lexmark.com.