



ORIENTAÇÕES PARA

# RETOMADA

## ORIENTAÇÕES GERAIS

SEGURA DAS ATIVIDADES





# RETOMADA SEGURA

**OLÁ EMPRESÁRIO,  
TUDO BEM?**

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto antes em escala mundial. O novo coronavírus, causador da doença covid-19 mudou a dinâmica das grandes cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e parou a economia, em especial o varejo, que teve suas portas fechadas.

À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. No Brasil, o vírus chegou contaminando a economia e o mercado com a mesma velocidade que contaminou pessoas. A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, de medo e incertezas causou uma série de rupturas nas rotinas e comportamento do consumidor.

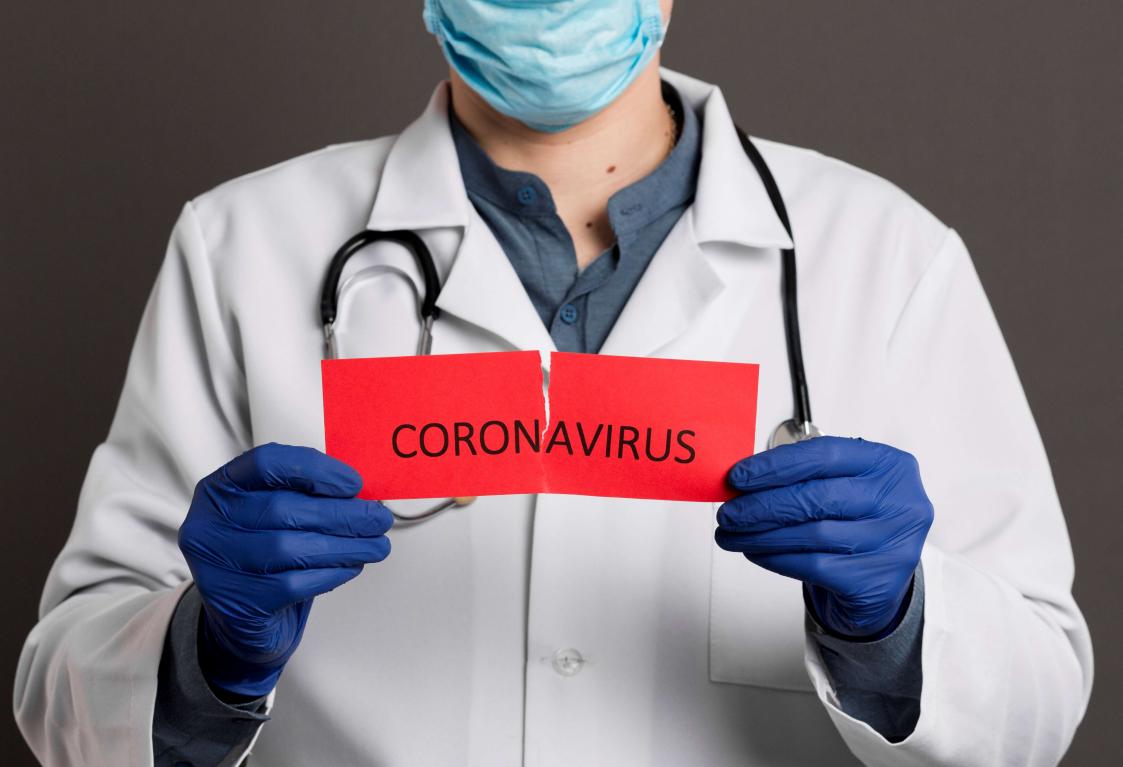
A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, é momento de preparação para a reabertura dos negócios, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença. É preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto. É preciso entender a percepção dos novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.

Esse documento tem o intuito de orientar você, pequeno negócio, na retomada de suas atividades nesse novo contexto. O Sebrae preparou Orientações para Retomada Segura das Atividades dos principais setores de pequenos negócios.

Considerando, a seu tempo, os dispositivos regulatórios que autorizam essa retomada em cada região, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação segura, o Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios.

Confira no site do Sebrae , informações, vídeos orientativos, cartilhas, placas de sinalização que podem ser baixadas para uso em seu estabelecimento, entre outros instrumentos de apoio para a retomada de seu negócio pós-pandemia.

**[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)**



O conteúdo se preocupa primeiramente com a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, gestores e clientes, sobretudo este último, trazendo também informações para que o consumidor conheça as boas práticas do setor e se sinta confiante para voltar à rotina de consumo.

Conte com o Sebrae!



# PREMISSAS PARA ABERTURA

## 1. Atenção aos Decretos:

É importante levar em consideração as medidas do poder público e o decreto vigente em cada região, no que rege os regulamentos e o funcionamento do comércio. Caso exista divergência de informações entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação mais rígida e com requisitos orientados pelas seguintes entidades: OPAS - Organização Pan Americana da Saúde, OMS - Organização Mundial de Saúde, Anvisa - Agência Nacional de Vigilância Sanitária e Ministério da Saúde.

Para a abertura de estabelecimentos para atendimento ao público, deverão ser observadas na íntegra:

- as regras previstas em Decretos Estaduais que tratem desse assunto.
- as regras previstas nas instituições reguladoras oficiais (OMS, Anvisa, ABNT, entre outros).
- as Portarias da Secretaria de Saúde Estadual para atividades específicas.
- os atos das autoridades municipais competentes.



## 2. Atenção aos protocolos de segurança e higiene:

Em tempos de pandemia da covid-19 é importante entender que, além do alto poder de contágio, o período de incubação do vírus pode variar de 4 a 14 dias e podemos conviver diariamente com infectados assintomáticos. Ou seja, que não apresentam os sintomas descritos e, por isso, disseminadores silenciosos da doença.

Assim, manter controles rígidos de higiene é fundamental.

Muitos dos estudos sobre o novo coronavírus ainda estão em andamento e nem todos os protocolos de higiene e segurança foram confirmados e/ou declarados pelo Ministério da Saúde.

É de extrema importância acompanhar diariamente as atualizações voltadas para o varejo e implementar somente aquilo que estiver oficialmente estabelecido.

As recomendações aqui propostas são baseadas em protocolos e estudos validados por instituições e consultorias de referência no Brasil e que seguem relacionadas no final desse documento.

Utilize esse guia como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e não se esqueça: fique atento e siga sempre as informações oficiais!



Lave as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool, para matar vírus que podem estar nas suas mãos;

- O gel alcoólico antisséptico para higienização das mãos (às vezes referenciado com o termo “álcool gel”) como produto de higiene pessoal, é necessário cumprir os seguintes requisitos:
  1. o produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal; e
  2. a empresa, fabricante de álcool gel, obrigatoriamente deverá ter Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) para esta classe de produtos e indicar o número da AFE na rotulagem.

# ORIENTAÇÕES GERAIS

HIGIENE E SAÚDE



- Mantenha pelo menos 1 metro de distância entre você e qualquer pessoa que esteja tossindo ou espirrando. Quando alguém tosse ou espirra, pulveriza pequenas gotas líquidas do nariz ou da boca, que podem conter vírus. Se você estiver muito próximo, poderá inspirar as gotículas - inclusive do vírus da COVID-19 se a pessoa que tossir tiver a doença.
- Evite tocar nos olhos, nariz e boca. As mãos tocam muitas superfícies e podem ser infectadas por vírus. Uma vez contaminadas, as mãos podem transferir o vírus para os olhos, nariz ou boca. A partir daí, o vírus pode entrar no corpo da pessoa e deixá-la doente.
- Realize a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies que sejam tocados com frequência, utilizando água e sabão ou borrifando álcool. Os banheiros devem ser limpos de hora em hora.
- Todas as ferramentas, máquinas e equipamentos de uso manual devem ser constantemente limpos e higienizados, antes e durante a execução dos trabalhos.
- Certifique-se de que você e as pessoas ao seu redor seguem uma boa higiene respiratória. Isso significa cobrir a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar (em seguida, descarte o lenço usado imediatamente). Gotículas espalham vírus.



- Fique em casa se não se sentir bem.
- Se você tiver febre, tosse e dificuldade em respirar, procure atendimento médico.
- Siga as instruções da sua autoridade sanitária nacional ou local, porque elas sempre terão as informações mais atualizadas sobre a situação em sua área.



ORIENTAÇÕES GERAIS

# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

- A máscara deve ser feita nas medidas corretas, devendo cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais. Também é importante que a máscara seja utilizada corretamente, não devendo ser manipulada durante o uso e deve-se lavar as mãos antes de sua colocação e após sua retirada.
- A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada.
- Deve-se destinar o material profissional (máscaras cirúrgicas e do tipo N95 ou equivalente) para os devidos interessados: pacientes com a covid-19, profissionais de saúde e outros profissionais de linha de frente em contato próximo e prolongado com possíveis fontes de contágio.
- As medidas de higiene e a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção.
- As medidas de higiene e a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção.



- Faça a adequada higienização das mãos com água e sabonete ou com álcool gel.
- Mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1(um) metro de outra pessoa.
- Antes de colocar a máscara no rosto deve-se:
  1. assegurar que a máscara está em condições de uso (limpa e sem rupturas).
  2. fazer a adequada higienização da mão com água e sabonete ou com álcool gel.

3. tomar cuidado para não tocar na máscara, se tocar a máscara, deve executar imediatamente a higiene das mãos.
  4. cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais.
  5. manter o conforto e espaço para a respiração.
  6. evitar uso de batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.
- As máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis.





# LOCAL DE TRABALHO

ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

- Garanta um espaço reservado para guardar bolsas e itens pessoais dos colaboradores. Solicite que o colaborador traga o mínimo de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário.
- Verifique se seus locais de trabalho estão limpos e higienizados. Superfícies (mesas e bancadas) e objetos (telefones, teclados) precisam ser limpos com desinfetante regularmente.
- Organize uma área de chegada para profissionais disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante.

- Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel) em locais de destaque no local de trabalho.
- Exiba placas de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos.
- Certifique-se de que funcionários, contratados e clientes tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão.
- Promova boa ventilação no local de trabalho
- Exiba cartazes promovendo a higiene respiratória.
- Garanta que máscaras faciais e / ou lenços de papel estejam disponíveis em seus locais de trabalho, para aqueles que desenvolvem coriza ou tosse no trabalho, além de caixas fechadas para descarte.



- Diminua a capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível minimizar o contato.
- Promova o distanciamento de 1,5m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima.
- Instale, se for possível, barreira de vidros nos caixas para ampliar ainda mais a distância e o contato entre colaborador e cliente.



- Informe a seus funcionários, contratados e clientes que qualquer pessoa que tenha tosse frequente ou febre (37,3 C ou mais) precisa permanecer em casa.
- Exiba placas de sinalização com estas orientações em seus locais de trabalho. Combine isso com outros canais de comunicação comumente usados em sua organização ou empresa.

- Planeje um espaço separado para recepção de mercadorias, estoques e outros insumos. Denomine esse espaço de área suja.
- Este deve ser limpo numa frequência maior e pelo menos duas vezes ao dia.
- Imediatamente após a chegada de mercadorias, insumos ou mesmo recepção de fornecedores proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias.





ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

# COLABORADORES

- Crie e divulgue protocolos para identificação e encaminhamento de trabalhadores com suspeita de contaminação pelo novo coronavírus antes de ingressar no ambiente de trabalho. O protocolo deve incluir o acompanhamento da sintomatologia dos trabalhadores no acesso e durante as atividades nas dependências das empresas.
- Oriente todos trabalhadores sobre prevenção de contágio pelo coronavírus (covid-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção.
- Institua mecanismos e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas.
- Mapeie os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa e orientar quais os cuidados que devem tomar os que utilizam transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa.
- Oriente que os colaboradores devem vestir o uniforme, ou roupa de trabalho, somente no local de trabalho. Uniformes, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados.
- As pessoas do grupo de risco e acima de 60 anos, assim como pessoas que residem com pessoas do grupo de risco não devem exercer atividades de contato com o público direto.



- Adote procedimentos contínuos de higienização das mãos, com utilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, utilizar imediatamente sanitizante adequado para as mãos, como álcool.
- Mantenha distância segura entre os trabalhadores, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho.

- Emite comunicações sobre evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão.
- Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo.
- Priorize agendamentos de horários para evitar a aglomeração e para distribuir o fluxo de pessoas.
- Priorize medidas para distribuir a força de trabalho ao longo do dia, evitando concentrá-la em um turno só.





- Limpe e desinfete os locais de trabalho e áreas comuns no intervalo entre turnos ou sempre que houver a designação de um trabalhador para ocupar o posto de trabalho de outro.
- Reforce a limpeza de sanitários e vestiários.

- Adote procedimentos para, na medida do possível, evitar tocar superfícies com alta frequência de contato, como botões de elevador, maçanetas, corrimãos entre outros.
- Reforce a limpeza de pontos de grande contato como corrimões, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, elevadores, mesas, cadeiras entre outros.
- Privilegie a ventilação natural nos locais de trabalho. No caso de aparelho de ar condicionado, evite recirculação de ar e verifique a adequação de suas manutenções preventivas e corretivas.
- Promova teletrabalho ou trabalho remoto sempre que possível. Evitar deslocamentos de viagens e reuniões presenciais, utilizando recurso de áudio e/ou videoconferência.
- Escolha um colaborador para fiscalizar se os novos procedimentos estão sendo efetuados da forma estabelecida. Trocar de colaborador periodicamente para essa função.

# ATENDIMENTO A CLIENTES

ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES



- Priorize o agendamento do atendimento pessoal e/ou à distância - principalmente pensando nos públicos que estão mais vulneráveis diante a covid-19.
- Durante o agendamento, nesse período de pandemia, realizar pesquisa em caráter informativo, questionando se o cliente apresenta sintomas relacionados à covid-19, se viajou recentemente ou se pertence a algum grupo de risco.
- Caso a resposta seja sim, oriente para que a pessoa permaneça em casa e, se for possível, faça o atendimento à distância.
- Organize uma área de chegada para clientes disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante.
- Atenda à exigência de manter a distância mínima de segurança de 1,5 metros entre os clientes e colaboradores.
- Realize o controle de entrada e saída dos clientes a fim de evitar aglomerações.



- Procure realizar a abertura em horários diferentes, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público.
  - Na hora do cliente realizar o pagamento, proceda com alguns cuidados:
1. Instale uma barreira de acrílico ou de vidro no caixa, se possível.

2. Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.
3. Demarque no chão as posições da fila para pagamento, estabelecendo o mínimo de 1m entre as pessoas.
4. Coloque um dispenser com álcool em gel no caixa para clientes.
  - solicite que o cliente use máscara própria ou fornecer assim que entrar no estabelecimento.
  - Informe aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros. Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes por onde o cliente circular. Também faça comunicação no site e/ou redes sociais.



## ORIENTAÇÕES PARA RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E DISTRIBUIDORES (DELIVERY)

- Receba fornecedores e/ou distribuidores em um local específico, de preferência em local e horário separado do atendimento ao seu público.
- Todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores e distribuidores.



- Nos momentos de manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega, utilize luvas ou higienize as mãos na sequência de tais procedimentos.
- Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos fornecedores.
- No caso de delivery, quando for fazer uma entrega deixe o pedido conforme solicitado pelo seu cliente.
- É importante verificar as mensagens de orientação das plataformas de app como “por favor, deixe o pedido na porta” ou “toque o interfone e deixe na portaria”.
- Redobre a atenção e cuidados que estão sendo tomados no manuseio das encomendas com foco em higiene e integridade das embalagens, a fim de agregar valor ao serviço prestado, cativando, fidelizando o cliente e garantindo a segurança do serviço prestado.
- Mantenha higienização contínua do meio de transporte que você utiliza para realizar as entregas.



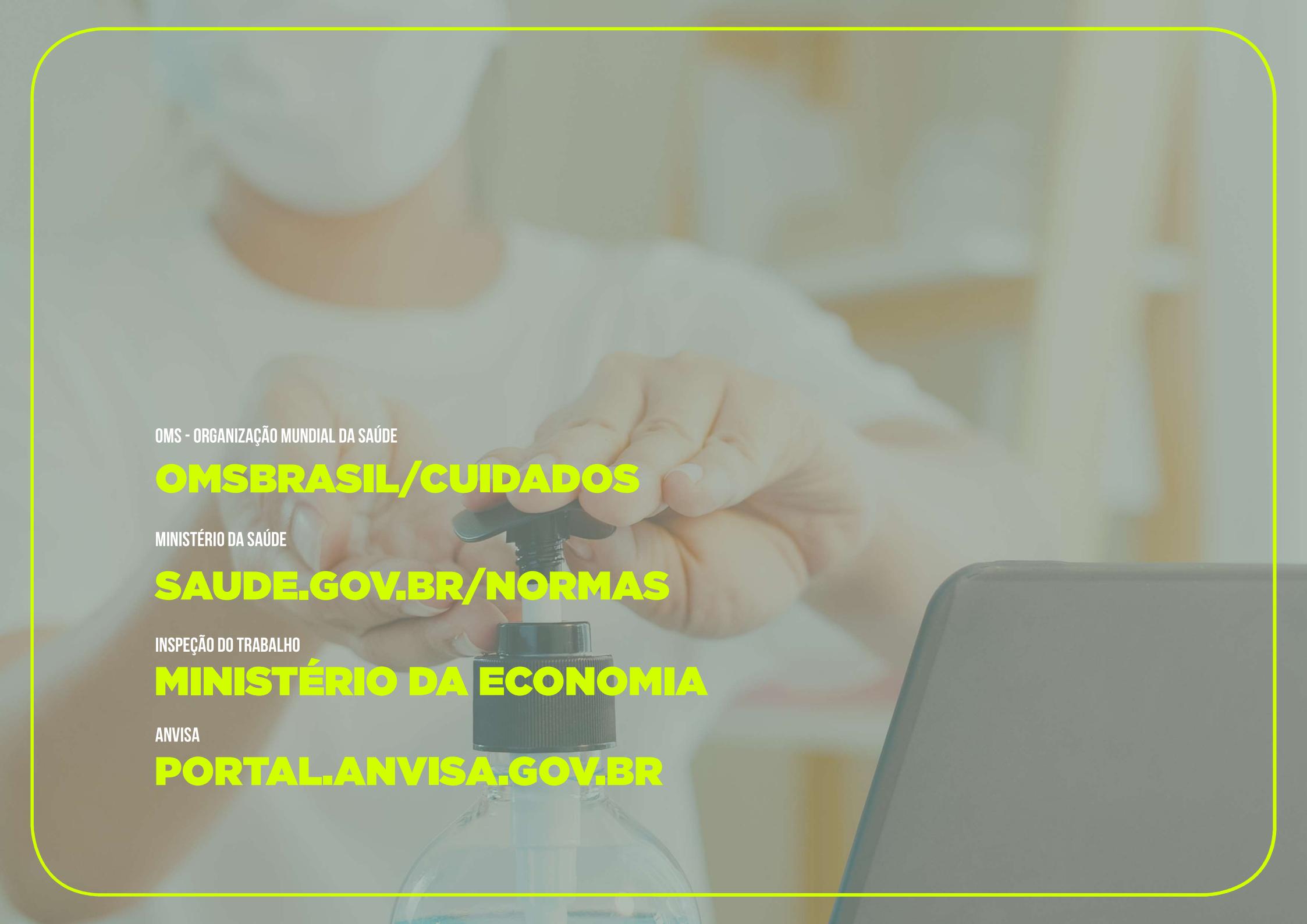
# CONTAMOS COM VOCÊ!

Esperamos que esse guia possa ser um instrumento que ofereça mais conforto, segurança e tranquilidade na sua retomada.

Que o seu negócio possa, aos poucos, se fortalecer e que a sua vontade de empreender seja renovada depois de tantos desafios superados.

A você todo o nosso apoio e respeito nesse recomeço. Conte conosco nessa caminhada!

Importante: esse documento é vivo e pode ser modificado a qualquer tempo segundo recomendações do mercado, entidades representativas e autoridades de saúde, conforme os cenários apresentados pela pandemia covid-19.



OMS - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

**OMSBRASIL/CUIDADOS**

MINISTÉRIO DA SAÚDE

**SAUDE.GOV.BR/NORMAS**

INSPEÇÃO DO TRABALHO

**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**

ANVISA

**PORTAL.ANVISA.GOV.BR**



Realização:



*A força do empreendedor brasileiro.*



[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)  
0800 570 0800



/sebrae



@sebrae



/tvsebrae