

ORIENTAÇÕES PARA

# RETOOMADA

## LOJAS

SHOPPING E RUA



SEGURA DAS ATIVIDADES

**SEBRAE**



LOJAS

# RETOMADA SEGURA

**OLÁ EMPRESÁRIO,  
TUDO BEM?**

Considerando, a seu tempo, os Decretos que autorizam a reabertura das atividades de serviços de varejo de vestuário, calçados e acessórios em sua região, reunimos orientações importantes para esse momento.

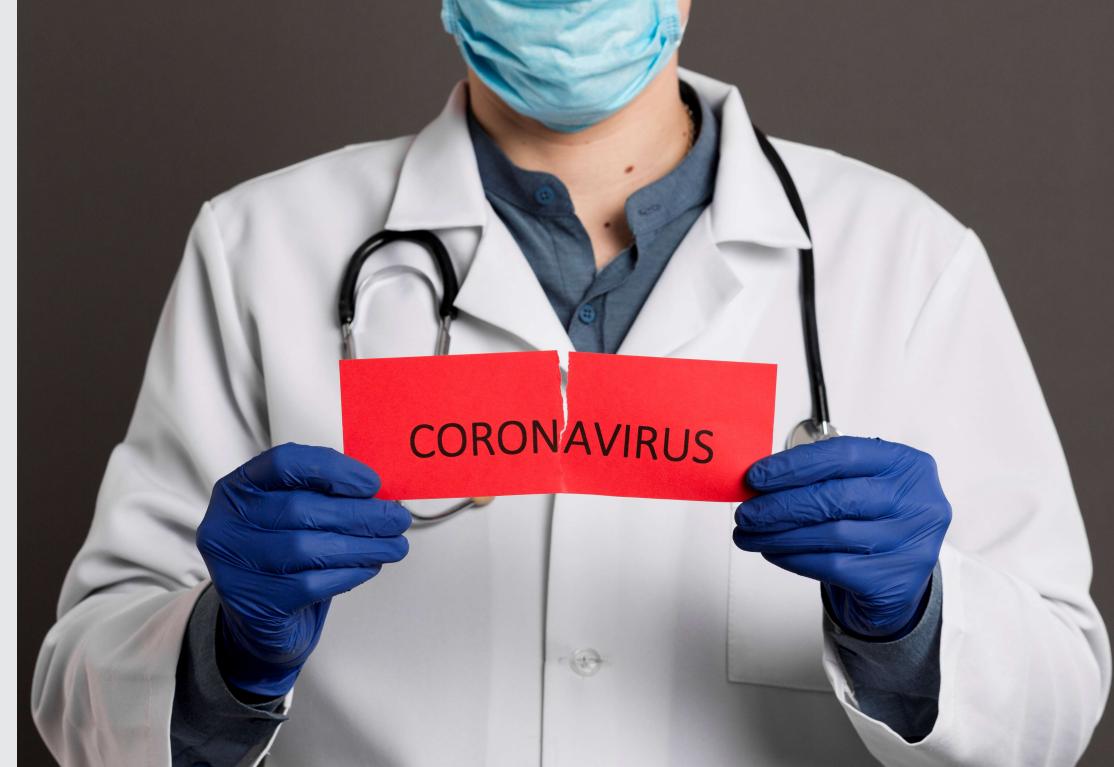
O conteúdo se preocupa primeiramente com a saúde pública, de profissionais, gestores e clientes, e também com a necessidade de que o consumidor se sinta seguro neste ambiente e confiante para voltar à rotina de compras em lojas de rua e lojas de shopping.

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 não essencial, que teve suas portas fechadas.

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 de funcionamento gradativa do poder público estadual e municipal, é preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença. É preciso entender os novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.

Este documento tem o intuito de orientar você, empresário de um pequeno negócio, na retomada de suas atividades nesse cenário. O Sebrae consolidou neste material orientações e recomendações práticas de autoridades de saúde, governos e entidades empresariais. É importante, além disso, que você observe os dispositivos regulatórios que autorizam e regulamentam a retomada em sua localidade.

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



Não deixe de acompanhar o site do Sebrae para mais informações sobre protocolos de retomada em seu setor.

Lá você encontrará materiais de apoio para a retomada em seu negócio como vídeos orientativos, Selo Negócio Seguro, download de 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)**



# PREMISSAS PARA ABERTURA

## 1. Atenção às normas estaduais e municipais de reabertura

É fundamental levar em consideração as decisões da autoridade pública local que regulamentam a reabertura em cada estado, região e município. Caso existam divergências entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação do governo estadual. Caso haja omissões ou imprecisões nas regras editadas para o território em que seu negócio atue, opte por seguir uma regrama mais rigorosa.

Para a reabertura dos negócios, deverão ser consideradas todas as orientações:

- dos protocolos estaduais.
- das portarias das secretarias estaduais sobre as questões específicas de sua atividade econômica, sobretudo das secretarias estaduais de Saúde.
- dos atos (decretos, portarias, etc.) das autoridades municipais competentes que tratem de assuntos pertinentes à sua atividade econômica, inclusive aqueles editados anteriormente à calamidade pública de COVID-19.



- das regras previstas por instituições oficiais, naquilo que não contrariem os protocolos estaduais(ANVISA,ABNT,OMS,entreoutros).

## 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.

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 sua atividade econômica 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!





# ORIENTAÇÕES GERAIS

FONTE: OPAS/OMS/ANVISA

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

- O gel alcoólico antisséptico para ser utilizado na higienização das mãos, (às vezes referenciado como álcool gel), como produto de higiene pessoal, precisa 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.
- 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 com mais frequência a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies que são tocados pelas pessoas, utilizando água e sabão ou borrifando álcool. Em especial, desinfete teclados, telefones, máquinas de cartão (que podem ser envolvidas em plástico filme), balcões, corrimãos, e qualquer outra ferramenta, máquina ou equipamento de uso manual.

- Os banheiros devem ser limpos de hora em hora.
- 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. Ao seguir uma boa higiene respiratória, você protege as pessoas ao seu redor contra vírus responsáveis por resfriado, gripe e COVID-19.
- 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.
- Se possível, utilize termômetros sem contato para aferir a temperatura de funcionários e clientes. Pessoas com temperatura acima de 37,3°C e/ou com sintomas de gripe/resfriado devem ser orientadas a voltar para casa e seguir as recomendações médicas.



# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

FONTE: ANVISA

- A máscara deve ser feita atendendo as medidas contidas no manual de confecção desenvolvido pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- 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. 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.
- Mesmo de máscara, mantenha distância de 1 metro de outra pessoa.
- Disponibilize máscaras descartáveis para clientes que eventualmente chegaram à loja sem utilizar essa proteção.



- 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.

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.
7. as máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis.





# LOCAL DE TRABALHO

ORIENTAÇÕES

- 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 na loja, se possível deixando as portas permanentemente abertas. Se for imprescindível o uso de ar-condicionado, troque os filtros com mais frequência. Os padrões da vigilância sanitária sobre ar-condicionado são rigorosos; siga protocolos de manutenção e use pastilhas bactericidas nas bandejas;
- 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. Alguns municípios estão limitando o público do comércio a 30% da capacidade máxima do local. Procure saber a regra da sua região.
- 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 nos caixas e nos balcões de atendimento, se for possível, barreiras de vidro, acrílico ou outro material transparente e de fácil limpeza, para ampliar ainda mais a distância e o contato entre colaborador e cliente;



- 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

FONTE: MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
– INSPEÇÃO DO TRABALHO

- 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 gel;
- 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;
- Em lojas que isso seja possível, 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 etc.;



# ATENDIMENTO A CLIENTES

ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES



- 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;

- Na hora do cliente realizar o pagamento, proceda com alguns cuidados:
- Instale uma barreira de acrílico ou de vidro no caixa, se possível.
- Cubra a maquininha de cartão com filme plástico e higienize na frente do cliente antes de cada utilização;
- Demarque no chão as posições da fila para pagamento, estabelecendo o mínimo de 1,5m entre as pessoas;
- Coloque um dispensador com álcool em gel no caixa para clientes.
- Trabalhe preferencialmente com pagamento por cartão de crédito ou por aproximação (evitar o uso do dinheiro).
  - Solicite que o cliente use máscara própria ou forneça 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.
  - Não realize eventos ou campanhas que estimulem muitas pessoas ao mesmo tempo na loja. Não é o momento de buscar fluxo intenso.



- Não é momento de oferecer serviços ou cortesias que prolonguem a permanência do cliente na loja ou aumentem a possibilidade de contágio, como áreas infantis, degustação de produtos, café, manobrista etc.
- Nos canais de comunicação da empresa, oriente sobre horários de funcionamento, medidas de saúde e higiene e procedimentos de segurança que sua loja está adotando.
- Caso não tenha nenhum canal de comunicação online, verifique o mais adequado para o seu perfil de clientes e comece a utilizar.



# RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES

- Ainda não é o momento ideal para liberar o uso de provadores. Os clientes não devem experimentar roupas, acessórios e similares.
- Considere estabelecer um horário exclusivo para clientes acima de 60 anos, caso seja um público bastante frequente na sua loja.
- 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;



- Comunique aos seus fornecedores os procedimentos de limpeza e higiene que você está adotando, e procure saber quais os procedimentos eles estão fazendo. Alinhe as práticas, evitando atritos no relacionamento com esses parceiros.



# 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.

# REFERÊNCIAS

**OPAS - Organização Pan Americana de Saúde - “O que posso fazer para me proteger e evitar transmitir para outras pessoas?”**

[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875) –

Acessado em: 7/5/2020

**BRASIL.** Anvisa. “Máscaras Faciais de Uso Não Profissional”

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1s//caras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7> - Acessado em: 7/5/2020

**OMS - Organização Mundial de Saúde - “ Getting your workplace ready for COVID-19”**

<https://www.who.int/docs/default-source/coronavirus/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> - Acessado em 7/5/2020

**Ministério da Economia - Inspeção do Trabalho - “Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em Razão da Pandemia da Covid-19 (27/03/2020)”**

<https://sit.trabalho.gov.br/portal/index.php/covid-19> - Acessado em: 7/5/2020

**OMS - Organização Mundial de Saúde - “ Getting your workplace ready for COVID-19”**

<https://www.who.int/docs/default-source/coronavirus/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> - Acessado em 7/5/2020

**ANVISA - Cosméticos - Álcool - Enquadramento do produto: cosmético, saneante ou medicamento.**

[http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p\\_p\\_id=baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_pos=1&p\\_p\\_col\\_count=2&baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_assuntoId=10&baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_conteudoId=2628&baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_view=detalhamentos](http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p_p_id=baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_assuntoId=10&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_conteudoId=2628&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=detalhamentos) - Acessado em 12/5/2020

**Abrasce - Associação Brasileira de Shopping Centers Protocolo para reabertura de shopping centers no brasil** [https://abrasce.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-Reabertura\\_27042020.pdf](https://abrasce.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-Reabertura_27042020.pdf) -Acesso em: 22/05/2020.

**CNDL - Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas O papel das CDLs na reconstrução do varejo** <http://site.cndl.org.br/e-book-o-papel-das-cdl-s-na-reconstrucao-do-varejo/> - Acesso em: 22/05/2020.

**IDV - Instituto para Desenvolvimento do Varejo Guia de boas práticas para retomada das atividades - 2ª edição** <https://www.idv.org.br/covid-19> - Acesso em: 22/05/2020.

Realização:



*A força do empreendedor brasileiro.*



SECRETARIA ESPECIAL DE  
PRODUÇÃO, EMPREGO E  
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



DISQUE  
SAÚDE  
**136**



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



Apoio:



Parceria:



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



/sebrae



@sebrae



/tvsebrae