

RETOMADA DAS ATIVIDADES

Guia de Protocolos de Prevenção
e Enfrentamento à Pandemia

**SEBRAE**

SUMÁRIO

MISSÃO	4
OBJETIVOS	4
PÚBLICO ALVO	4
ESCOPO	4
PONTOS EM COMUM NOS PROTOCOLOS	5
PREFEITURAS	5
EMPRESÁRIO / EMPREGADOR.....	5
CIDADÃO	5
RECOMENDAÇÕES DA OMS PARA TODOS OS PAÍSES	6
ORIENTAÇÕES DA OMS PARA O AMBIENTE DE TRABALHO	7
PROTOCOLOS BÁSICOS MULTISSETORIAIS PARA RETOMADA DE ATIVIDADES.....	8
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE	9
ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	10
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO	11
ORIENTAÇÃO – EQUIPE / PROFISSIONAL.....	11
ORIENTAÇÃO – COMUNICAÇÃO INTERNA	14
PROTOCOLOS ESPECÍFICOS PARA RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES	15
NEGÓCIOS DA BELEZA	15
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	16
ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	17
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO	18
ORIENTAÇÕES PARA EVITAR AGLOMERAÇÕES E CONTAMINAÇÃO CRUZADA	18
ORIENTAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DE BELEZA	19
COMUNICAÇÃO	20
DETALHAMENTO DE CADA ÁREA / MODELO DE NEGÓCIO	21
NEGÓCIOS DE MODA	23
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	24
ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	26
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO	28
DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO - ATACAREJO	29
DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO - DELIVERY	30
DETALHAMENTO EM CADA ÁREA/ MODELO DE NEGÓCIO	31
PROVADORES E TROCAS	31
LOJAS VIRTUAIS E E-COMMERCE	32
PERSONAL TRAINER E ESTÚDIOS DE PEQUENO PORTE	33
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	34

SUMÁRIO

ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	35
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO.....	35
NEGÓCIOS DO COMÉRCIO VAREJISTA	36
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	37
ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	38
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO.....	39
ATIVIDADES SHOPPINGS	40
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	41
ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	42
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO.....	42
ATIVIDADES BARES E RESTAURANTES.....	43
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE	44
ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	45
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO	45
VENDEDORES AMBULANTES.....	46
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	47
ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	48
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO.....	48
ESCRITÓRIOS E PRESTADORES DE SERVIÇO	49
ORIENTAÇÃO – ATENDIMENTO AO CLIENTE E COLABORADOR.....	50
ORIENTAÇÃO - HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS.....	51
ORIENTAÇÃO – DESCARTE DO LIXO.....	51
PADRÃO DE COMUNICAÇÃO VISUAL PARA AUXILIAR NA SINALIZAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS	52
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56

Os Pequenos Negócios são os mais sensíveis à crise provocada pela pandemia do novo Coronavírus. Nesse contexto, preocupado com os efeitos e com a retomada dos serviços (de acordo com os decretos vigentes), o Sebrae elaborou um guia de protocolos de orientação para que os empreendedores possam se preparar para receber os consumidores e estes se sintam seguros e confiantes para voltar a frequentar o ambiente das empresas.

Cada segmento tem sua especificidade e deve seguir, em complemento a este documento, as orientações setoriais específicas, bem como os decretos Estaduais e Municipais vigentes.

Ao final desse e-book, o SEBRAE disponibiliza um padrão de comunicação visual para auxiliar na sinalização interna das empresas.

Juntos superaremos mais este desafio!

RETOMADA DAS ATIVIDADES



MISSÃO

Promover a convivência dos piauienses com a pandemia da COVID-19, conciliando as vertentes do convívio social, da preservação da vida das pessoas e da atividade econômica.



OBJETIVO

Orientar a retomada segura das atividades econômicas nos municípios do estado do Piauí, enquanto durar as medidas de combate e prevenção ao Coronavírus.



PÚBLICO ALVO

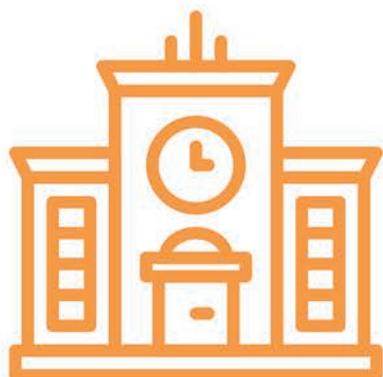
- Prefeitura
- Empresário/ Empregador
- Trabalhador Cidadão



ESCOPO

- Orientações Gerais – Recomendações da OMS.
- Orientações Específicas por setores, atividades e/ou áreas das empresas, com os comportamentos a serem adotados.

PONTOS EM COMUM NOS PROTOCOLOS



PREFEITURAS

- Tomada de decisão local levando em consideração a realidade da região e sua capacidade assistencial.



EMPRESÁRIO/EMPREGADOR

- Todas as empresas precisam reforçar a comunicação e o treinamento dos funcionários quanto às medidas de prevenção ao novo coronavírus, sobre distanciamento no local de trabalho, limpeza e desinfecção dos ambientes;
- Ter atenção aos decretos.



CIDADÃO

- Lavar as mãos frequentemente com água e sabão. Caso não seja possível, usar álcool em gel 70%;
- Usar máscaras ao sair;
- Utilizar etiqueta respiratória;
- Respeitar e manter distância segura das pessoas;
- Evitar aglomerações.



RECOMENDAÇÕES DA OMS PARA TODOS OS PAÍSES

- **A transmissão** do vírus deve estar controlada;
- **O sistema nacional** de saúde deve ter capacidade de detectar, testar, isolar e tratar cada caso e acompanhar a rede de contágio;
- **O risco de surto** deve ser minimizado, em especial em ambientes como instalações de saúde e asilos;
- **Medidas** preventivas devem ser implementadas em locais de trabalho, escolas e outros locais onde a circulação de pessoas seja essencial;
- **O risco** de “importação” do vírus dever estar sob controle;
- **A Sociedade** dever estar plenamente educada, engajada e empoderada para aderir às novas normas de convívio social

ORIENTAÇÕES DA OMS PARA O AMBIENTE DE TRABALHO

- **Manter o ambiente** de trabalho sempre higienizado e desinfetado (superfícies, mesas, objetos, telefones, teclados);
- **Colocar e manter** abastecidos recipientes de higienização das mãos;
- **Colocar pôsteres** e avisos incentivando a lavagem das mãos;
- **Incentivar** que os funcionários lavem as mãos regularmente;
- **Colocar e manter** abastecidos recipientes de higienização das mãos;
- **Promover workshops** de segurança e prevenção;
- **Manter boas condições** de higiene respiratória no ambiente de trabalho;
- **Garantir** que máscaras faciais ou lenços sejam disponíveis no ambiente de trabalho, assim como lixeiras fechadas para seu descarte;
- **Comunicar aos funcionários** que qualquer um que apresente febre ou tosse (mesmo que pouca) fique em casa, considerações para prevenir ou reduzir os riscos do covid-19;
- **Antes de reuniões** ou eventos, certificar-se de que o encontro presencial é mesmo necessário;
- **As entidades** signatárias assumem também compromisso ao fiel cumprimento das recomendações e diretrizes emanadas dos órgãos de saúde pública e de fiscalização, a continuidade e efetiva participação no Grupo Econômico instituído para acompanhamento e apresentação de propostas e ações, face às medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus (COVID19)

PROTÓCOLOS BÁSICOS MULTISETORIAIS PARA RETOMADA DE ATIVIDADES PELOS PEQUENOS NEGÓCIOS DO PIAUÍ



ORIENTAÇÃO

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Diminua a capacidade** de público no estabelecimento, realize atendimento mais exclusivo evitando contato físico como apertos de mãos, abraços e outras formas de cumprimento, controlando entrada e saída dos clientes a fim de evitar aglomerações;
- **Estabeleça** distância mínima de 1,5m entre as pessoas em atendimento;
- **Defina layout** com sinalização de chão, para manter distância mínima de 2m entre cadeiras/bancadas e afins;
- **Evite tocar nariz**, olhos e boca antes de higienizar as mãos;
- **Coloque um dispenser** com álcool em gel 70% na recepção e caixa para que os clientes higienizem as mãos na entrada e saída;
- **Recomende** que os clientes utilizem máscara reutilizável própria ou adquiram no próprio estabelecimento;
- **Oriente o cliente** que higienize o celular ou coloque em saco plástico evitando ao máximo o uso durante a permanência no estabelecimento;
- **Repense o modelo** de seu cardápio de serviços/produtos, utilizando-se de lousas, projetando na TV de entrada, outros modelos digitais ou em meio físico, contanto que permita a higienização;
- **Oriente os consumidores** a fazer o pagamento preferencialmente com cartões ou através do celular, evitando a manipulação de notas e moedas;
- **A depender** do seu tipo de negócio, recomendamos instalar uma barreira de acrílico no caixa.



ORIENTAÇÃO

HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Realize Limpeza diária** e desinfecção química do espaço e dos equipamentos, antes de iniciar as atividades diárias e entre atendimentos/chegada de clientes. A limpeza e desinfecção química deve respeitar o tipo de material, nos locais de contato do cliente e profissional;
- **Execute a desinfecção**, várias vezes ao dia, com hipoclorito de sódio 1,0% a 2,5%, álcool a 70% ou outro saneante aprovado para esta finalidade, de superfícies e objetos de uso comum ou tocados com frequência, balcões, bancadas, maçanetas, corrimãos, interruptores e etc.
- **Utilize saneantes** fabricados por estabelecimentos regularizados junto ao órgão fiscalizador competente, e quando aplicável, produtos devidamente registrados obedecendo a todas as instruções corretas de diluição e uso;
- **Use papel toalha descartável** para limpeza e desinfecção dos equipamentos;
- **Limpe com álcool a 70%** os objetos tocados frequentemente como celulares, canetas, óculos, chaves, carimbos, EPIs etc;
- **Distribua álcool em gel** em todos os setores, todas as bancadas de atendimento, caixas, recepção, banheiros, copas e afins;
- **Disponibilize papel toalha** nos banheiros, para enxugar as mãos;
- **Cubra a maquininha** com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso;
- **Dê preferência** à ventilação natural, com portas e janelas abertas.

ORIENTAÇÃO DESCARTE NO LIXO

- **Distribua as lixeiras** dentro das normas da vigilância sanitária local em todos os setores providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual;
- **Mantenha** as lixeiras higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo diariamente** ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.

ORIENTAÇÃO EQUIPE/PROFISSIONAL

- **Todos os profissionais** precisam estar cientes de sua responsabilidade em minimizar a disseminação do coronavírus durante o atendimento, respeitando os protocolos recebidos;
- **Ao chegar na empresa**, higienize as mãos e antebraço com água e sabão durante no mínimo 20 segundos, esfregando também as partes internas das unhas, e reforçar com uso de álcool gel a 70%;
- **Ao tossir ou espirrar**, leve ao rosto a parte interna do cotovelo;

ORIENTAÇÃO

EQUIPE/PROFISSIONAL

- **Caso utilize coletor** de ponto por biometria, higienize suas mãos imediatamente após o registro;
- **Lave as mãos** : Lave as mãos entre cada atendimento e tenha seu próprio frasco de álcool em gel 70% sempre próximo;
- **Quando usar máscara** reutilizável, efetue a troca a cada 2h, ou se estiver úmida, antes desse período;
- **Pode-se fazer** uso de máscara face shield para procedimentos mais detalhados, devendo ser higienizada com frequência, ou caso tenha contato com clientes, higienizar a cada troca de cliente;
- **Recomendamos** o uso de uniforme/jaleco branco que seja lavado diariamente e que permita o uso de água sanitária;
- **A depender** do tipo de serviço, recomendamos ter mais de um uniforme para ser trocado durante o dia;



ORIENTAÇÃO

EQUIPE/PROFISSIONAL

- **Recomendamos o uso de jaleco** de TNT descartável para os casos de prestadores de serviços que necessitam de contato físico com o cliente, trocando a cada cliente;
- **Vista o uniforme** somente no local de trabalho.
Uniformes, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados;
- **Mantenha seu cabelo** preso e/ou faça uso de touca descartável (se aplicável);
- **Mantenha** as unhas cortadas;
- **Mantenha as bancadas**, caixas e afins o mais livre possível, deixando sob elas apenas instrumentos, equipamento e produtos necessários para o atendimento
- **Procedimentos realizados** com luvas não substituem a lavagem e higienização das mãos;
- **É proibido** o compartilhamento de itens pessoais;
- **Quanto aos adornos pessoais**, use apenas brincos pequenos;
- **Higienize os celulares** e evitem ao máximo o uso durante o atendimento ao cliente;
- **Em tempos de pandemia**, organize a escala de trabalho, prevendo evitar aglomerações, de acordo com a quantidade de pessoas em um mesmo ambiente estabelecida no decreto vigente;
- **Defina a escala de retorno da equipe**, respeitando as orientações da OMS quanto ao pertencimento aos grupos de risco;
- **Organizar os horários** de almoço em escala para evitar aglomerações no local;
- **Caso apresente tosse**, coriza, dor no corpo ou febre, comunique seu superior imediatamente e procure atendimento médico.

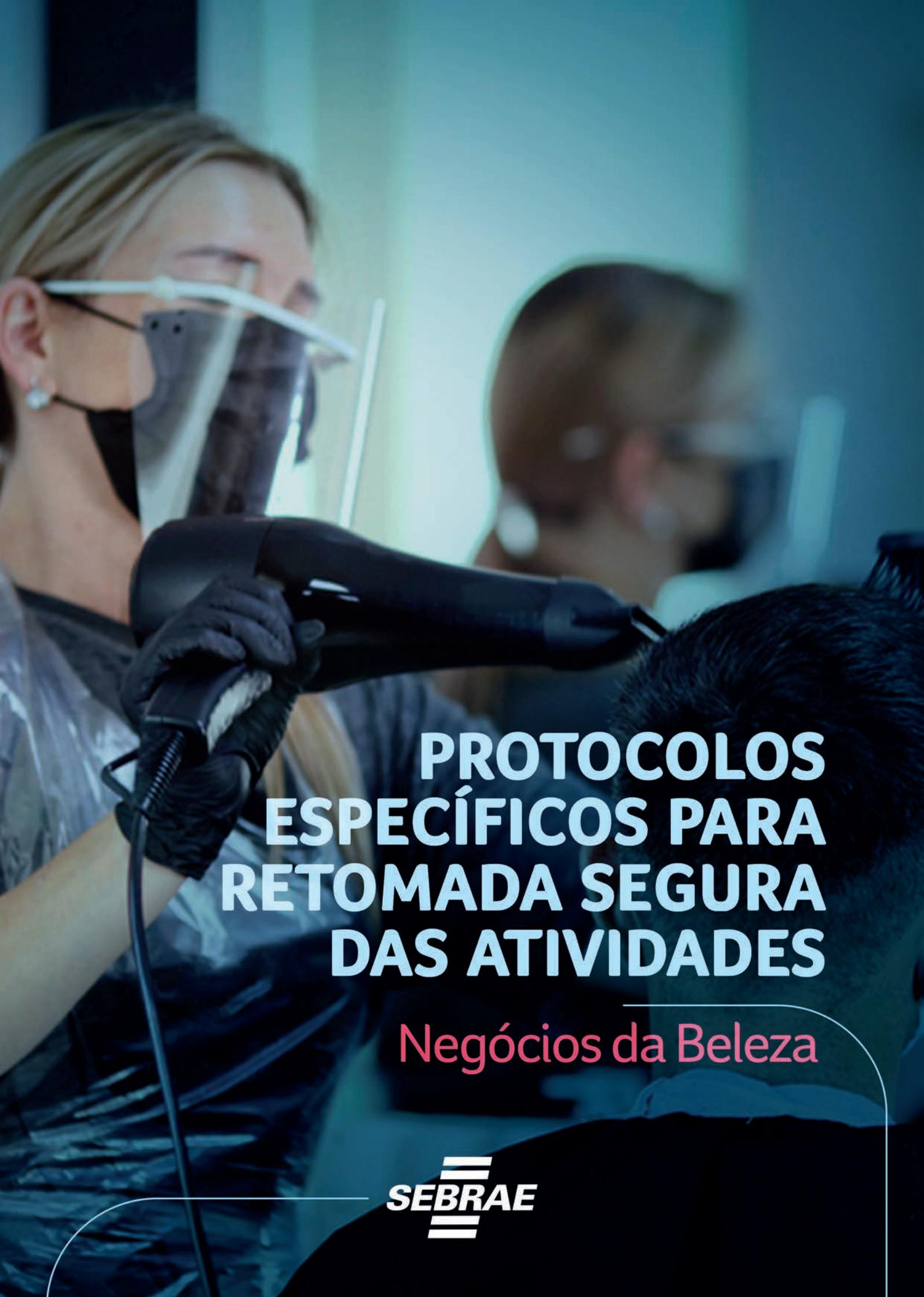
ORIENTAÇÃO

COMUNICAÇÃO INTERNA

- **Sinalize os locais** para lavagem de mãos e/ou uso do álcool em gel;
- **Afixe pôsteres e/ou cartazes** com medidas informativas de prevenção ao COVID-19;
- **Afixe informativos** com o número máximo de consumidores permitidos no local;
- **Realize treinamento** com a equipe sobre a importância do cumprimento dos protocolos de higiene e biossegurança;
- **Espalhe avisos** por meio de cartazes em displays, aparelhos de TV ou sistema interno de som para equipe e clientes, com recomendações de higiene em todos os ambientes de trabalho, em locais estratégicos como: próximos aos relógios de ponto, vestiários, bebedouros, almoxarifados, se possível sempre ao lado do aviso disponibilizar suportes de álcool em gel ou líquido;
- **Comunicação é essencial.** Não basta adotar as medidas. É preciso informar aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros;
- **Fortaleça sua comunicação** no site e/ou redes sociais.

ATENÇÃO

Trabalhe como se todos estivessem infectados.
Atenção aos Decretos Estaduais e Municipais, principalmente quanto aos serviços permitidos e horários para funcionamento.
Este documento pode ser modificado a qualquer tempo, pois acompanha a evolução das recomendações oficiais.



**PROTOCOLOS
ESPECÍFICOS PARA
RETOMADA SEGURA
DAS ATIVIDADES**

Negócios da Beleza

SEBRAE

ORIENTAÇÃO

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Trabalhe como** se todos estivessem infectados;
- **Atenção aos Decretos;**
- **Organize uma área de chegada** para clientes e profissionais disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70%;
- **Solicite que todos os clientes** estejam de máscara reutilizável própria. Caso não possuam, ofereça a opção de compra no próprio estabelecimento;
- **Oriente que os clientes**, se possível, não levem acompanhantes ou animais de estimação;
- **Divulgue que os atendimentos** serão feitos exclusivamente com agendamentos para evitar filas e espera;
- **Durante o agendamento**, nesse período de pandemia, realizar pesquisa em caráter informativo, questionando se o cliente apresenta sintomas relacionados à COVID19, se viajou recentemente ou se pertence a algum grupo de risco;
- **Orientar que o cliente** higienize o celular e que evite ao máximo o uso, durante a permanência no estabelecimento;
- **Realizar atendimento mais exclusivo**, estabelecer distância mínima de 2m entre as estações de atendimento;
- **Não permitir** a realização de serviços simultâneos no mesmo cliente. Exceto quando respeitar a distância mínima orientada entre os profissionais e o cliente.

ORIENTAÇÃO

HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Antes de iniciar as atividades** diárias e entre atendimentos, deve-se realizar a limpeza e desinfecção química, respeitado o tipo de material, nos locais de contato do cliente, a saber: bancadas, poltronas, cadeiras, macas e afins;
- **Caracteriza-se limpeza** o uso de agente detergente, como água e sabão;
- **Caracteriza-se desinfecção** química o uso de agente desinfetante, como álcool 70% ou solução com água sanitária;
- **A solução de água** com água sanitária deve seguir as seguintes medidas: para objetos e superfícies como mesas, chaves, maçanetas e afins: 25ml de água sanitária para 1L de água;
- **Usar papel toalha** descartável para limpeza e desinfecção;
- **Dar preferência à ventilação natural**, com portas e janelas abertas;
- **Retirar tapetes**, mantendo uma decoração mais minimalista para facilitar a higienização;
- **Optar**, sempre que possível, por deixar portas internas abertas entre setores para ajudar na circulação e evitar o toque em puxadores e maçanetas;
- **Aumentar a frequência** da higienização do chão, puxadores, maçanetas, interruptores, corrimãos e espelhos utilizando solução adequada;
- **Distribuir álcool em gel** em todos os setores, todas as bancadas de atendimento, recepção, banheiros, copas e afins;
- **Em banheiros**, para enxugar as mãos, usar toalhas de papel;
- **Manter frequência** de higienização de canetas e outros materiais de escritório, teclado, mouse, monitor e telefones;
- **Higienizar a máquina do cartão** após cada uso, permitindo que o cliente manuseie seu cartão;
- **Pagamentos** em espécie pedem atenção redobrada para a higienização das mãos.

ORIENTAÇÃO DESCARTE DO LIXO

- **Distribua as lixeiras**, dentro das normas da vigilância sanitária local, em todos os setores, providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual; mantenha as lixeiras higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies, de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo diariamente** ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.

ORIENTAÇÕES PARA EVITAR AGLOMERAÇÕES E CONTAMINAÇÃO CRUZADA

- **Em tempos de pandemia**, orienta-se organizar escala de trabalho, prevendo evitar aglomerações, de acordo com a quantidade de pessoas permitida em um mesmo ambiente, estabelecida no decreto da sua região;
- **Definir a escala de retorno** da equipe, respeitando as orientações da OMS quanto ao pertencimento aos grupos de risco;
- **Realizar atendimento mais exclusivo**, estabelecer distância mínima de 2m entre as estações de atendimento;

- **Não permitir a realização** de serviços simultâneos no mesmo cliente. Exceto quando respeitar a distância mínima orientada entre os profissionais e o cliente.

ORIENTAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DE BELEZA

- **Lavagem das mãos** entre cada atendimento e andar com álcool gel;
- **Uso de máscara reutilizável** para todos e combinação de máscara reutilizável e face shield para procedimentos mais detalhados como: maquiagem, barba, depilação, estética;
- **Máscara reutilizável** deve ser trocada a cada 2h, ou se estiver úmida, antes desse período;
- **A máscara face shield** deve ser higienizada a cada troca de cliente;
- **Orientação para uso de farda** branca que seja lavada diariamente, que permita o uso de água sanitária; uso de jaleco de tnt descartável trocado a cada cliente quando o serviço realizado necessite contato físico como massagem;
- **Uso de cabelo** preso ou touca descartável e unhas cortadas;
- **Manter bancadas** o mais livre possível, deixando sob elas apenas instrumentos e produtos usados durante o atendimento;
- **Procedimentos realizados com luvas** não substituem a lavagem e higienização das mãos;
- **Proibido** o compartilhamento de itens pessoais, como maquiagem, vasilhas, talheres e celular;
- **Quanto aos adornos pessoais**, permitido uso de brincos pequenos. Retirar anéis, brincos, pulseiras, gargantilhas, relógios, colares;

- **Orientar higienização dos celulares** e que evitem ao máximo o uso durante a permanência no estabelecimento;
- **Dar preferência** ao uso de produtos que não produzam aerossóis, como spray secante/fixador, finalizadores com pulverizador e afins;
- **Ter atenção** durante o uso do secador de cabelo, posicionando o bico no sentido raiz em direção as pontas. Desta forma, diminuimos o direcionamento do vento sempre de baixo para cima mitigando a possível propagação de partículas;
- **Verificar diariamente** a temperatura corporal dos profissionais.

COMUNICAÇÃO

- **Realizar treinamento** com a equipe sobre as medidas preventivas e conscientizar quanto a importância do cumprimento dessas ações;
- **Criar lembretes** para equipe e clientes, sensibilizando sobre a importância da lavagem das mãos, do uso de álcool gel, do não compartilhamento de objetos pessoais (inclusive celular), da higiene respiratória e etiqueta de tosse;
- **Distribuir** por todo estabelecimento as medidas preventivas tomadas pela empresa através de cartazes em displays, aparelhos de tv ou sistema interno de som.



DETALHAMENTO DE CADA ÁREA / MODELO DE NEGÓCIO

- **Sala de Esterilização:** revisar os processos de esterilização, principalmente durante a lavagem de materiais de acordo com orientações da vigilância sanitária.
- **Barbearia:** lavar cabelos e orelhas dos clientes antes de iniciar o corte para minimizar a possibilidade de contaminação; possuir número maior de instrumentos, como pentes da máquina de corte, levando em consideração a quantidade de clientes atendidos; usar máscara reutilizável e face shield para serviços mais detalhados, como barba.
- **Esmalteria:** diminuir a quantidade de esmaltes expostos; usar luvas; higienizar a cada cliente, a poltrona, cirandinha ou mesa de atendimento.
- **Estética/Depilação:** usar luvas, máscara reutilizável e face shield; separar os produtos que serão utilizados em cada atendimento, mantendo a bancada sempre livre; usar papel toalha descartável sob a maca.
- **Maquiagem:** máscara reutilizável e face shield; higienizar o rosto do cliente; possuir número maior de pincéis, levando em consideração a quantidade de clientes atendidos, permitindo um kit de pincéis para cada cliente; fracionar os produtos para cada atendimento, evitando levar o pincel possivelmente contaminado ao produto; higienizar pincéis, deixando-os de molho por 15min em solução de clorexidina a 2%, seguindo a diluição de 100ml de clorexidina para 1L de água.

- **Cabelos:** lavar cabelos e orelhas dos clientes antes de iniciar serviços como corte e escova para minimizar a possibilidade de contaminação; não compartilhar instrumentos como bobs, presilhas, pentes e escovas; não reutilizar papéis ou mantas para descoloração; manter na bancada apenas instrumentos e produtos usados durante o atendimento; utilizar capas descartáveis ou de tecido, desde que sejam higienizadas de forma adequada e não reutilizadas entre clientes; para higienizar bobs, presilhas, pentes e escovas, antes de seguir o protocolo orientado pela vigilância sanitária da sua região, coloque-os de molho por 15min em solução adequada de água com água sanitária a 2% ou 2,5% ou em em solução de clorexidina a 2%, seguindo a diluição de 100ml de clorexidina para 1L de água;



- **Copa:** organizar escala para horários de almoço e lanches, evitando aglomerações; sugerir que não consumam refeições via delivery; distribuir cartazes para sensibilizar profissionais sobre a importância da higienização de equipamentos de uso comum, como microondas, geladeira, fogão, mesas, cadeiras e interfones.



**PROTÓCOLOS
ESPECÍFICOS PARA
RETOMADA SEGURA
DAS ATIVIDADES**

Negócios de Moda

ORIENTAÇÃO

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Trabalhe** como se todos estivessem infectados;
- **Atenção aos Decretos;**
- **Utilize suas redes sociais** e comunique aos seus clientes dados importantes sobre a abertura do seu negócio: data de abertura, horários de funcionamento, formas de atendimento, limite de pessoas em loja, e outras orientações importantes;
- **Prepare sua empresa** e disponibilize, caso possa, horários específicos para atendimento a pessoas de grupos de risco e outras dificuldades;
- **Deixe claras todas as medidas** de segurança adotadas no seu negócio e quais as bases de consulta utilizadas. Divulgue esses procedimentos no seu espaço físico e nos seus canais digitais;
- **Convide seus clientes** para o retorno com um discurso leve e acolhedor. Dica: Faça vídeos e incentive seus colaboradores a participarem gravando mensagens convites aos clientes. Nas gravações, converse sobre informações importantes, mas também humanize o discurso, apresentando sua vontade em vê-los na loja e possíveis vantagens na compra na loja física;
- **Faça uma boa recepção!** Ter um colaborador dando as boas-vindas nos primeiros dias, na entrada da loja, também pode gerar um clima positivo na experiência de compra do seu cliente. Dica: Aproveite sua posição estratégica para que ele informe aos clientes, na chegada, as regras de funcionamento, controle a entrada de clientes e ofereça ao consumidor álcool em gel na entrada/saída da loja;

ORIENTAÇÃO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Se fizer sentido** pra você, implante um horário exclusivo para clientes acima dos 60 anos ou de grupos de risco, preferencialmente nas primeiras horas de funcionamento do seu negócio. Isso o fará se sentir seguro e trará uma boa impressão da sua empresa;
- **Disponibilize** formas de pagamento alternativas como transferência bancária, picpay, pagamentos por aproximação que não necessitam contato com o caixa e máquinas de cartão. Essas são possibilidades que deixam o seu cliente mais seguro e você também;
- **Solicite que todos** os clientes estejam de máscara reutilizável própria. Caso não possuam, ofereça a opção de compra no próprio estabelecimento, ou caso seja viável, ofereça opções descartáveis para facilitar o acesso ao cliente na loja, mantendo a segurança de todos;
- **Oriente os clientes**, que se possível, não levem acompanhantes ou animais de estimação para evitar aglomerações. Insira essa recomendação nas redes sociais e nas comunicações no interior da loja;
- **Oriente e sinalize** os locais de acesso à álcool em gel e para lavagem das mãos;
- **Sinalize aos clientes** a distância mínima permitida de 1,5m durante os atendimentos;
- **Garanta a sinalização** clara e disponível das recomendações quanto ao uso dos provadores, trocas e outros procedimentos.

ORIENTAÇÃO

HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Sinalize aos clientes** as adaptações necessárias em sua loja em virtude da covid-19. Podem ser usados cartazes, televisão ou o sistema de som da loja para informá-los;
- **Todo o estabelecimento** deve ser cuidadosamente limpo e desinfetado diariamente antes da abertura. Programe a chegada dos seus colaboradores com a antecedência necessária para que todo esse procedimento seja feito com cuidado. Desinfete todas as superfícies, araras, vitrines, manequins, mesas, colmeias, mesmo que tenham sido limpas antes do fechamento;
- **Retirar tapetes**, mantendo uma decoração mais minimalista para facilitar o processo de higienização;
- **Optar**, sempre que possível, por deixar portas internas abertas entre setores para ajudar na circulação e evitar o toque em puxadores e maçanetas;
- **Aumentar a frequência** da higienização do chão utilizando solução adequada de água com água sanitária ou outro produto similar respeitando o tipo do revestimento do piso;
- **Borrifar**, a cada três horas, os estoques expostos com solução álcool 70% para desinfecção. Esse tempo pode ser antecipado caso haja maior concentração de clientes em contato com as peças;
- **Como opção alternativa** ao uso do álcool, o protocolo de higiene deverá considerar a rotina de uso de vaporizador de roupas em todas as peças expostas, pelo menos duas vezes ao dia;
- **Distribuir álcool em gel 70%** em todos os setores, bancadas de atendimento, caixas, banheiros, copas e afins;

ORIENTAÇÃO

HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Sobre uso do álcool**, providenciar borrifadores e solução aquosa de álcool 70% para limpeza de peças e estoques. Importante o uso de álcool em gel de boa procedência, dando prioridade para marcas que sejam de confiança do comprador e tenham boa reputação no mercado, atentar para a composição do produto, advertências/restrições, lote e validade;
- **Observar se no rótulo** constam os dados do fabricante: nome da indústria, CNPJ, endereço, número da autorização de funcionamento emitida pela Anvisa (AFE ou AF), além de telefone de atendimento ao consumidor que possibilite o esclarecimento de dúvidas;
- **Em banheiros**: usar sabonete líquido e toalhas de papel para lavar e enxugar as mãos, respectivamente. Limpe e desinfete todas as superfícies do banheiro, incluindo pisos, pias e vasos sanitários. Recomenda-se o uso de assentos descartáveis;
- **Em copas e refeitórios**: organizar escala para almoços e lanches, prezando pelo mínimo possível de pessoas concentradas nessas áreas. Limpar e desinfetar todos os utensílios de alimentação imediatamente após o uso. Se possível, utilizar descartáveis. Realizar protocolo de limpeza e desinfecção diária para equipamentos como microondas, geladeira, fogão, mesas, cadeiras, utensílios de cozinha e outros;
- **Aumentar a frequência** de higienização de puxadores, maçanetas, interruptores, araras, vitrines, mesas ilhas, colmeias, corrimãos e espelhos, utilizando solução adequada: água com água sanitária;
- **Manter frequência** de higienização de canetas, celulares e outros materiais de escritório, teclado, mouse, monitor, telefones, máquina do cartão após cada uso, permitindo que o cliente manuseie seu cartão. Pagamentos em espécie pedem atenção redobrada para a higienização das mãos;



ORIENTAÇÃO DESCARTE DO LIXO

- **Distribua as lixeiras**, dentro das normas da vigilância sanitária local, em todos os setores providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual;
- **Mantenha as lixeiras** higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo** diariamente ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável .

DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO ATACAREJO

- **Incentive seus clientes** a fazerem compras virtuais, considerando o envio personalizado dos catálogos da estação e opções para entrega via correios ou drive-thru, evitando aglomerações e o contato direto do público com os produtos;
- **Divida seu showroom** em uma área limpa e uma área suja, considerando como área limpa o espaço próximo às colmeias e grande estoque, e a área suja o espaço de circulação e exposição de produtos e caixas;
- **Busque deixar** o cliente à vontade para escolha das peças na área suja e mantenha seus vendedores prioritariamente na área limpa, pois farão a seleção e contagem das peças, efetuarão pedidos e terão contato com um volume maior de estoques. Procure ter alguém da sua equipe exclusivamente na área suja, orientando os clientes e realizando todo o atendimento próximo, deixando essa equipe responsável também pela recepção dos clientes e pela limpeza dessa área;
- **Deixe cestos**, caixas plásticas e outros itens de uso do atacarejo nas áreas limpas;
- **Evite retirar** as peças das colmeias e sacos plásticos. Para tanto, procure ter no seu mostruário pelo menos um exemplar de cada tamanho para que facilite a escolha no momento da compra. Permita que os clientes toquem apenas as peças que fazem parte do mostruário na área suja;
- **Na área suja faça** a limpeza e desinfecção de araras, mesas ilhas e expositores pelo menos duas vezes ao dia. Para o estoque exposto, borrifar solução de álcool gel seguido de vaporização das peças;

DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO

DELIVERY *(Bag Delivery, Condicional, Proveedor Delivery)*

- **Caso possível**, faça um mini questionário com os clientes com perguntas básicas quanto a exposição ao vírus. Recomenda-se oferecer esse serviço apenas aos clientes que não tiverem apresentado sintomas ou contato com infectados e estiverem cumprindo as exigências de isolamento social e/ou as recomendações oficiais;
- **Ofereça aos entregadores** e terceirizados todas as informações relativas a COVID-19 e quais os protocolos utilizados em sua loja;
- **O entregador faz parte** do seu cartão de visitas, é ele quem chega até a casa do seu cliente. Garanta o uso obrigatório de máscaras, luvas na entrega da sua bag delivery;
- **Organize uma área** de chegada para as bags deliveries. Tanto a bag quanto os produtos precisam passar pelo protocolo de higienização (borrifados com álcool gel 70% e uso de vaporizadores) antes de serem devolvidos ao estoque ou araras. Se a sua marca tem dúvidas sobre a higienização, esses produtos devem ser mantidos em “quarentena” de pelo menos 5 dias em um local isolado no estoque;
- **Dentro da sua bag delivery** envie todos os procedimentos de segurança adotados nesse processo para que seu cliente se sinta seguro ao acessar o serviço. Esteja disponível por WhatsApp ao longo do tempo disponível da bag com cliente para esclarecer dúvidas;
- **Organize o envio** de sua bag delivery sempre levando em consideração o perfil de compra do cliente e a disponibilidade de produto no seu estoque. É importante que você distribua o tipo de mercadoria disponível pela quantidade de bags que você ira trabalhar e o prazo de retorno delas.

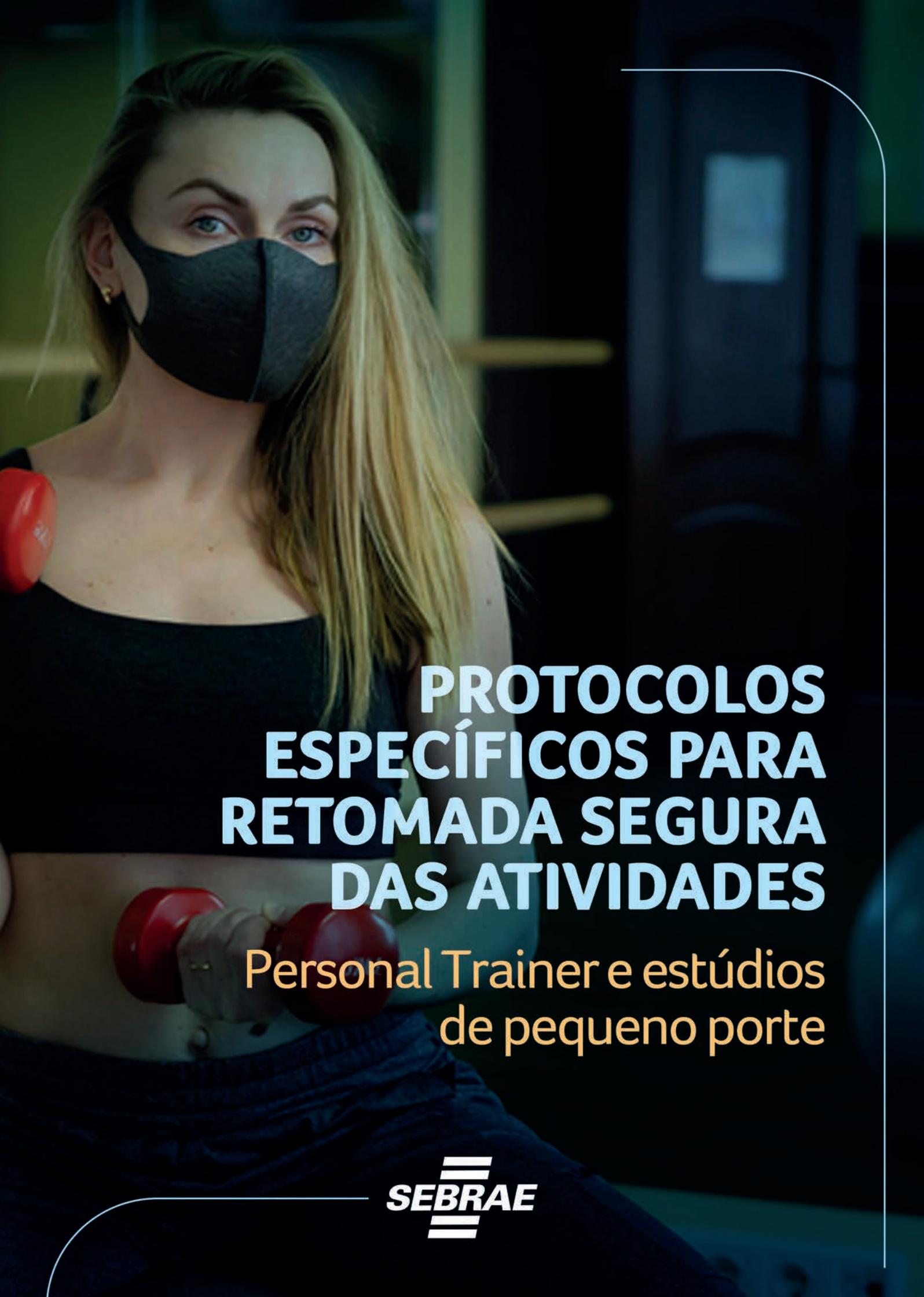
DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO PROVADORES E TROCAS

- **Em um primeiro momento**, caso não haja um protocolo de higiene seguro, o provador deverá ser fechado e, como contraponto, no ato da venda poderá ser oferecido ao consumidor um prazo maior de troca de produto. O consumidor poderá experimentar uma peça nova no conforto de sua casa e trocar com tranquilidade depois;
- **Com a orientação** para a não experimentação de peças durante a jornada em loja será essencial investir em propostas criativas para possibilitar a visualização do caimento das peças. Dica: caso possível, tenha fotos das roupas em modelos próximos às araras, disponibilize nas TV fotos dos catálogos e a ficha técnica do produto com as medidas;
- **Para pessoas vulneráveis** ao contexto do Covid-19 ou que insistam no uso do provador, sugerimos a possibilidade de restringir este tipo de atendimento aos horários marcados. Neste caso, qualquer produto a ser experimentado deverá ser recebido pelo cliente na embalagem do estoque. O mesmo deve acontecer no caso de compras, todos os produtos vendidos devem ser levados pelo consumidor na embalagem do estoque. Após o uso, o provador deverá ser novamente higienizado;
- **Disponibilize uma área** específica para receber as trocas, seguindo os protocolos de higienização e segurança, considerando-a como área de atenção e, portanto, deverá ser limpa com maior frequência que as demais áreas;
- **Produtos que retornam** de trocas ou produtos que tenham sido provados por clientes precisam passar pelo mesmo procedimento das bags deliveries: protocolo de higienização (borrifados com álcool gel 70% e uso de vaporizadores) antes de serem devolvidos ao estoque ou araras. Se a sua marca tem dúvidas sobre a higienização, esses produtos devem ser mantidos em “quarentena” de pelo menos 5 dias em um local isolado no estoque.

DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO LOJAS VIRTUAIS E E-COMMERCE

- **Deixe disponível** em suas redes sociais ou e-commerce todos os cuidados de segurança em relação aos produtos comercializados;
- **Em virtude do impacto** no serviços dos correios, ofereça a opção de prazo estendido para a troca de produtos;
- **Para devolução** e troca de produtos, considere os mesmos procedimentos de trocas ou de retornos de bag delivery.





PROTOSCOLOS ESPECÍFICOS PARA RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES

Personal Trainer e estúdios
de pequeno porte

ORIENTAÇÃO

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Atenção aos Decretos**
- **Abertura em horários específicos**, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público;
- **Limitar a quantidade** de clientes que entram no estúdio. Exigências para que sejam atendidos apenas clientes previamente agendados e com ocupações simultâneas de um cliente a cada 4m² (Áreas de treino);
- **Capacitar todos** os colaboradores em como orientar os clientes sobre as medidas de prevenção do estúdio;
- **Garantir que todos** os funcionários estejam usando máscaras e equipamentos de proteção;
- **Comunicar** para os clientes trazerem suas próprias toalhas para uso próprio;
- **Deverá ser disponibilizado** álcool em gel ao lado das catracas de acesso para higienização. Além disso, o cliente deve ter a opção de ter acesso à academia, comunicando às recepcionistas seu número de matrícula ou CPF, para que não precise utilizar o leitor digital. Facilitar o acesso em catraca;
- **Reforçar a higienização** do material de trabalho;
- Uso obrigatório ou disponibilização de sapato–tapete ou toalha umidificada de Hipoclorito de sódio a 2% para higienização e desinfecção de sapatos na entrada do estabelecimento;
- **Disponer de comunicados** que instruem os clientes/usuários e funcionários sobre as normas de proteção que estão em vigência no estabelecimento.

ORIENTAÇÃO

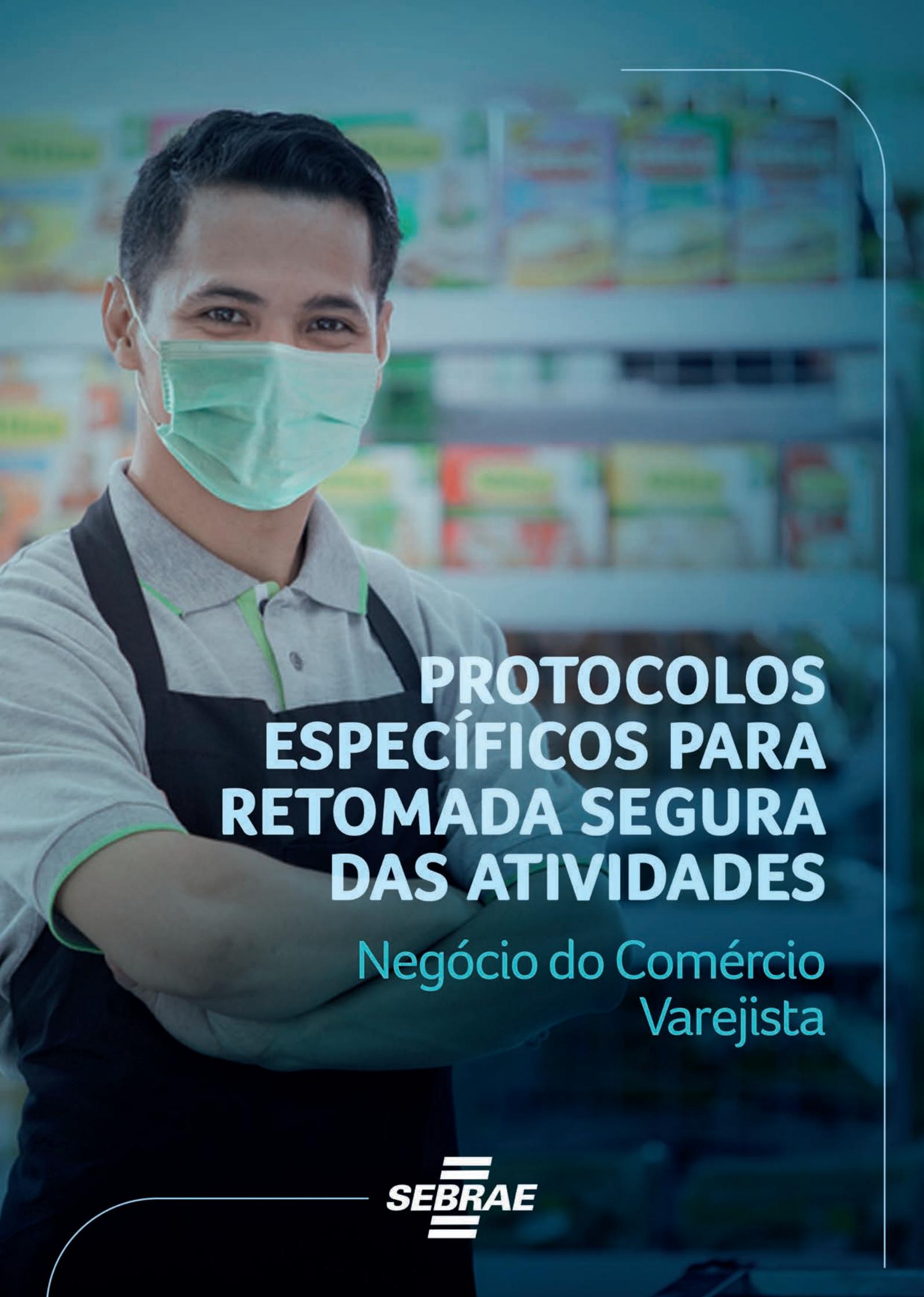
HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Manter as portas** e janelas abertas em tempo integral;
- **Posicionar kits de limpeza** em pontos estratégicos das áreas com equipamentos, contendo toalhas de papel e produto específico de higienização para que os clientes possam usar nos equipamentos de treino, como os colchonetes, halteres e máquinas. No local, deve haver orientação para descarte imediato das toalhas de papel;
- **Organizar turnos** especificamente para a limpeza, sem contato com as demais atividades do estabelecimento;
- **Durante o horário** de funcionamento do estúdio, fechar cada área de treino no intervalo de um cliente para o outro, para limpeza e desinfecção dos ambientes;
- **Disponibilização de álcool** em gel para cada profissional;
- **Funcionamento** do estabelecimento com capacidade operacional reduzida;

ORIENTAÇÃO

DESCARTE DO LIXO

- **Mantenha as lixeiras** higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo** diariamente ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.



PROTOS ESPECÍFICOS PARA RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES

Negócio do Comércio
Varejista

ORIENTAÇÃO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Limitar a quantidade** de clientes que entram no comércio;
- **Atender à exigência** de manter a distância mínima de segurança de 1,5 metro entre os clientes;
- **Capacitar todos os colaboradores** em como orientar os clientes sobre as medidas de prevenção;
- **Higienizar balcões**, bancadas, esteiras, caixas registradoras, calculadoras, máquinas de cartão (envolta por papel filme), telefones fixos /móveis e outros itens de uso comum, com álcool 70% ou diluição de Hipoclorito de sódio a 2%, em intervalos mínimos de 30 minutos;
- **A distância nas filas** deve ser de 1,5 metro entre clientes;
- **Disponibilizar comunicados** que instruem clientes e funcionários sobre as normas de proteção que estão em vigência no estabelecimento;
- **O uso dos provadores** não será permitido;
- **As lojas que dispõem** de diversos postos de check out devem ter uma proteção de acrílico entre o funcionário e os clientes.



ORIENTAÇÃO

HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Manter as portas abertas** em tempo integral;
- **Organizar turnos** especificamente para limpeza, sem contato com as demais atividades do estabelecimento;
- **Garantir que todos** os funcionários estejam usando máscaras e equipamentos de proteção;
- **Reforçar a higienização** do material de trabalho. Estabelecimentos que disponibilizam carrinhos ou cestas para os clientes devem promover a limpeza das barras e alças com álcool 70% ou diluição de Hipoclorito de sódio a 2% em intervalos mínimos de 30 minutos;
- **Disponibilizar álcool 70%** nos locais onde ficam os carrinhos e cestas;
- **Abertura em horários específicos**, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público;
- **Estabelecimentos** que disponham de autosserviço deverão suspender esse serviço, disponibilizando funcionário para atendimento ou oferecer os alimentos já embalados;
- **Reforçar os procedimentos** de higiene de todos os ambientes, como depósitos, sanitários e áreas de circulação de clientes;
- **Disponibilização de álcool em gel** para cada profissional;
- **Funcionamento** do estabelecimento com capacidade operacional reduzida.

ORIENTAÇÃO DESCARTE DO LIXO

- **Distribua as lixeiras** dentro das normas da vigilância sanitária local em todos os setores providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual;
- **Mantenha as lixeiras** higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo diariamente** ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.



PROTOCOLOS ESPECÍFICOS PARA RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES

Atividades em Shoppings

ORIENTAÇÃO

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Obrigatoriedade do uso de máscaras** por parte dos clientes que acessarem os shoppings;
- **Abertura em horários específicos**, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público;
- **Controle de acesso** nos horários de grande fluxo, como almoço e finais de semana, bem como o controle da área externa do estabelecimento;
- **Limitar o acesso ao shopping** para atender a distância mínima de segurança de 1,5 metro entre os clientes;
- **Capacitar todos os colaboradores** em como orientar os clientes sobre as medidas de prevenção;
- **Garantir que todos** os funcionários estejam usando máscaras e equipamentos de proteção;
- **Aferir a temperatura** de todos os funcionários. Caso seja apontada uma temperatura superior a 37,8°C, não se autoriza a entrada da pessoa no estabelecimento, sejam colaboradores ou terceirizados;
- **Disponibilizar álcool 70%** nos locais de fácil acesso;
- **Funcionamento do estabelecimento** com capacidade operacional reduzida;
- **Dispor de comunicados** que instruem os compradores e funcionários sobre as normas de proteção que estão em vigência no estabelecimento.

ORIENTAÇÃO

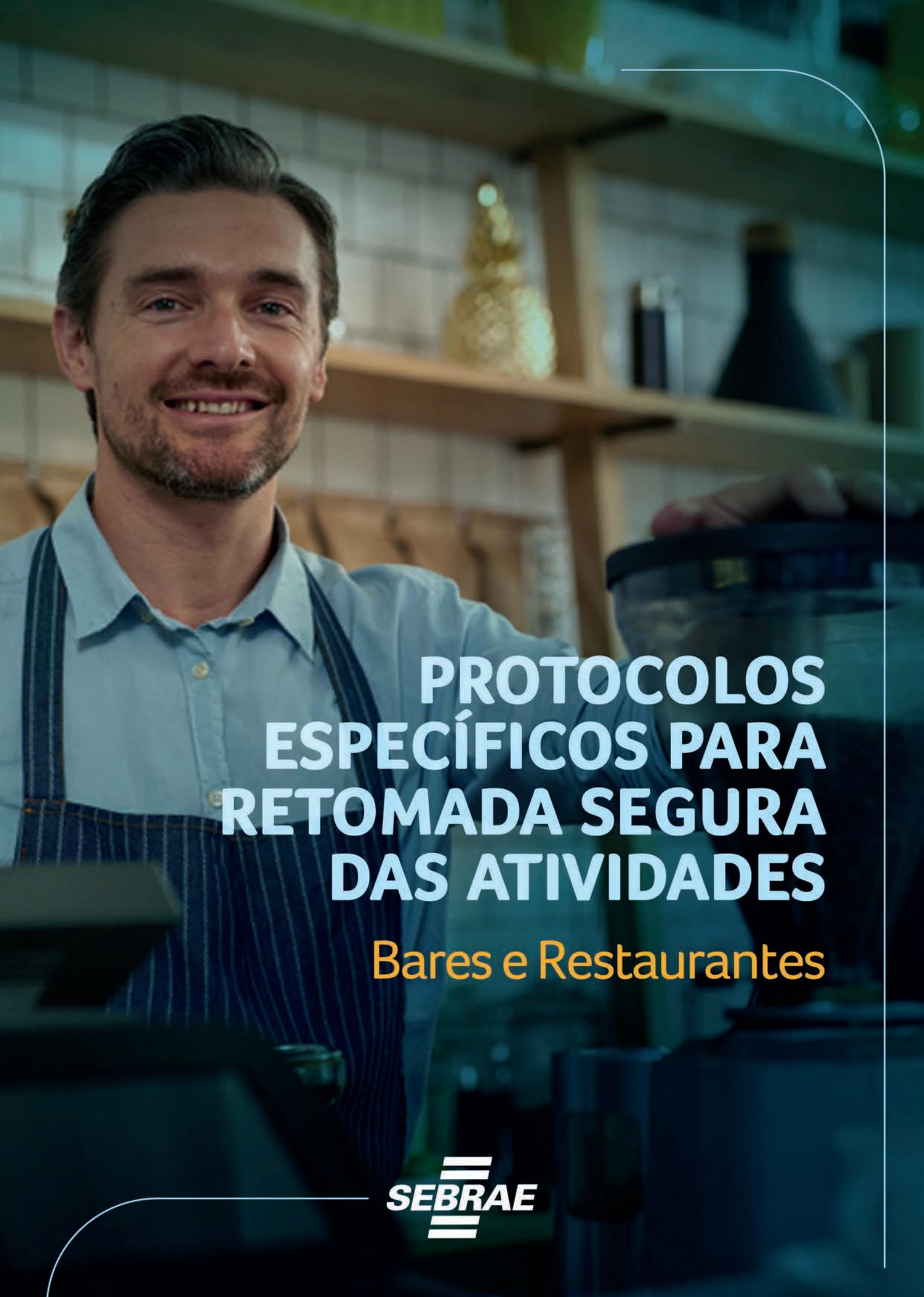
HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Organizar turnos** especificamente para a limpeza, sem contato com as demais atividades dos estabelecimentos;
- **Higienizar balcões**, bancadas, esteiras, caixas registradoras, calculadoras, máquinas de cartão (envolta por papel filme), telefones fixos /móveis e outros itens de uso comum, com álcool 70% ou diluição de Hipoclorito de sódio a 2%, em intervalos mínimos de 30 minutos;
- **Reforçar os procedimentos** de higiene de todos os ambientes, como depósitos, sanitários e áreas de circulação de clientes;
- **Disponibilização de álcool** em gel para cada profissional;
- **Uso obrigatório** ou disponibilização de limpa sapato–tapete ou toalha umidificada de Hipoclorito de sódio a 2% para higienização e desinfecção de sapatos na entrada do estabelecimento;

ORIENTAÇÃO

DESCARTE DO LIXO

- **Dentro das normas** da vigilância sanitária local, distribua em todos os setores as lixeiras, providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual;
- **Mantenha as lixeiras** higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo diariamente** ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.



PROTOCOLOS ESPECÍFICOS PARA RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES

Bares e Restaurantes

ORIENTAÇÃO

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Além do atendimento** aos protocolos gerais e decretos estaduais, seguir as orientações abaixo:
- **Funcionamento do estabelecimento** com capacidade operacional reduzida;
- **Abertura em horários específicos**, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público;
- **Adequar o layout das mesas** para atender à distância mínima entre as pessoas de pelo menos 1,5 metro – outra possibilidade é o uso de barreiras físicas;
- **Capacitar todos os colaboradores** sobre as medidas de prevenção durante o atendimento ao cliente;
- **Manter as portas** abertas em tempo integral;
- **Garantir que todos os funcionários** estejam usando máscaras e equipamento de proteção;
- **Limitação de acesso**, com controle do número de entradas;
- **Disponibilização de álcool** em gel em cada mesa;
- **Disponer de comunicados** que instruem os clientes e funcionários sobre as normas de proteção que estão em vigência no estabelecimento;
- **Substituir o guardanapo** de tecido por papel;
- **O garçom** não poderá servir o cliente;
- **Música somente** para som ambiente. Não será permitido dançar.

ORIENTAÇÃO

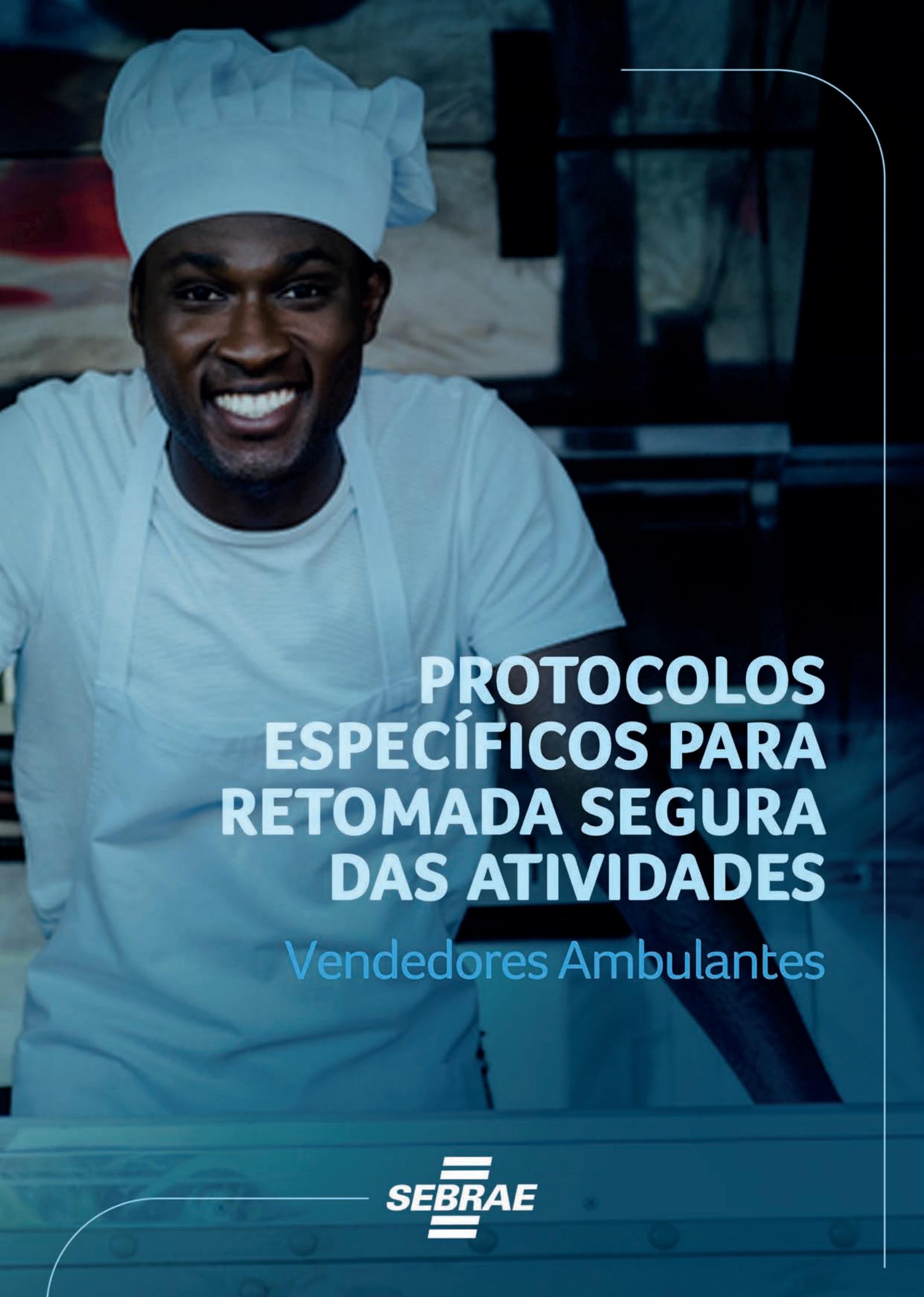
HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Limpar frequentemente** o salão de alimentação (pelo menos 4 vezes ao dia);
- **Organizar turnos especificamente** para a limpeza, sem contato com as demais atividades do estabelecimento;
- **Reforçar a higienização** de mesas e cadeiras, evitar permanência de objetos na mesa e aumentar a higienização dos cardápios (os cardápios deverão ser revestidos de material que possibilite a higienização);
- **Uso obrigatório** ou disponibilização de limpa sapato-tapete ou toalha umidificada de Hipoclorito de sódio a 2% para higienização e desinfecção de sapatos na entrada do estabelecimento;

ORIENTAÇÃO

DESCARTE DO LIXO

- **Dentro das normas da vigilância** sanitária local, distribua as lixeiras em todos os setores, providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual;
- **Mantenha as lixeiras** higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo diariamente** ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.



PROTOCOS ESPECÍFICOS PARA RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES

Vendedores Ambulantes

ORIENTAÇÃO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Além do atendimento** aos protocolos gerais e decretos estaduais, seguir as orientações abaixo:
- **Reforçar os procedimentos** de higiene das mãos e antebraços;
- **Fornecer, em local de fácil acesso,** álcool gel 70% para clientes;
- **Se possível, instalar barreiras** que evitem o contato direto do consumidor com os produtos;
- **Os produtos devem ser comercializados** em suas embalagens primárias, atendendo ao acondicionamento sugerido pelo fabricante;
- **Produtos fracionados** devem ser embalados e não podem ficar expostos ao ambiente;
- **Produtos a granel** devem ser acondicionados de modo que não seja possível a contaminação por clientes e /ou manipuladores;
- **Não oferecer produtos** para degustação;
- **Capacitar todos os colaboradores** sobre as medidas de prevenção durante o atendimento ao cliente;
- **Copos, talheres, pratos e guardanapos** devem ser de material descartável;
- **Evitar a manipulação** desnecessária de notas e moedas, porém, se manipular, fazer a higienização das mãos;
- **Disponibilizar comunicados** que instruem os clientes e funcionários sobre as normas de proteção que estão em vigência.

ORIENTAÇÃO

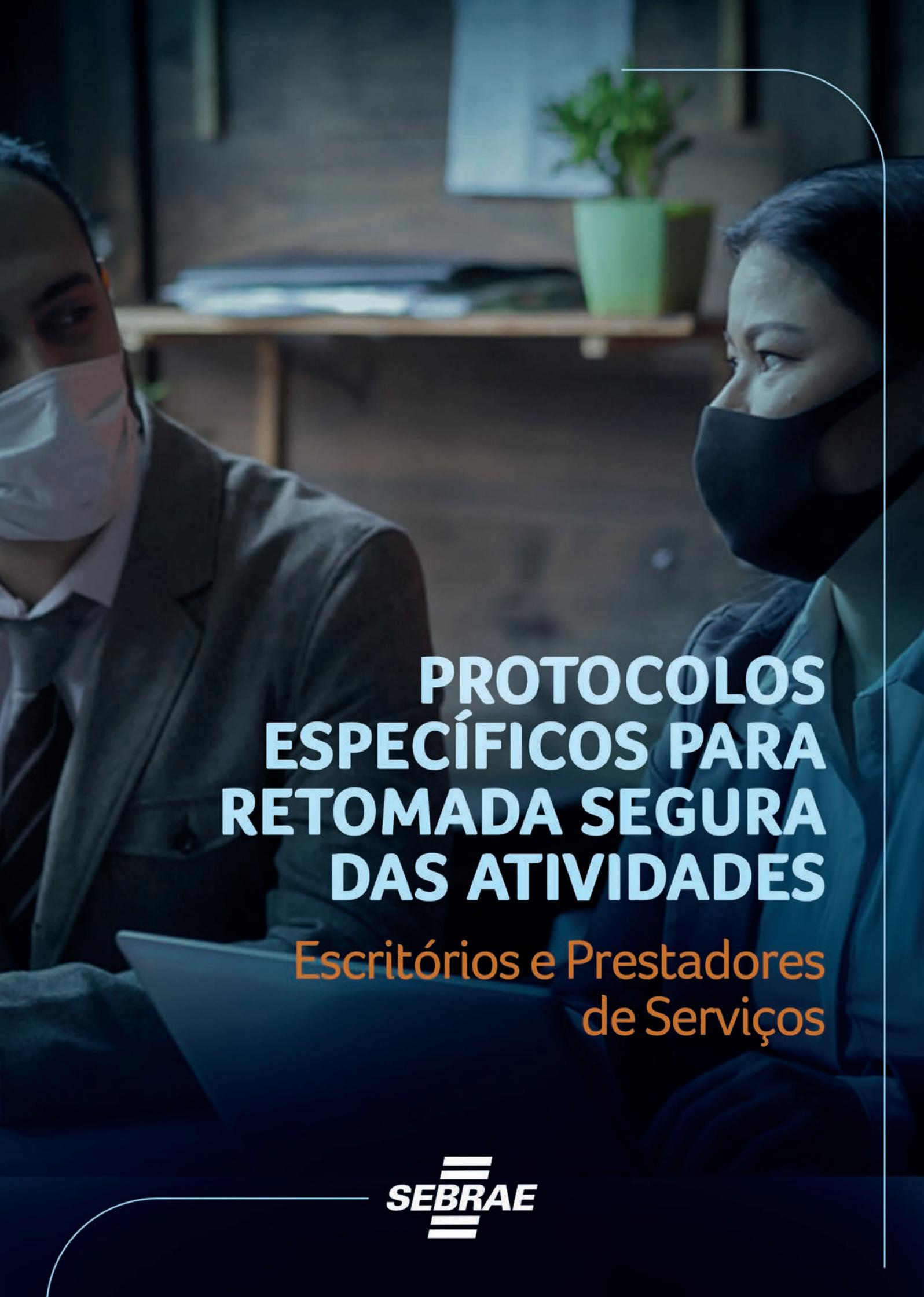
HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Higienizar frequentemente** balcões, balanças e outros utensílios;
- **Higienizar balcões**, bancadas, calculadoras, máquinas de cartão (envolta por papel filme), telefones móveis e outros itens de uso comum, com álcool 70% ou diluição de Hipoclorito de sódio a 2%, em intervalos mínimos de 30 minutos;
- **Reforçar a higienização** de mesas e cadeiras, evitar permanência de objetos na mesa e aumentar a higienização dos cardápios;
- **Disponibilização de álcool** em gel em cada mesa;

ORIENTAÇÃO

DESCARTE DO LIXO

- **Dentro das normas** da vigilância sanitária local, distribua as lixeiras em todos os setores, providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual;
- **Mantenha as lixeiras** higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo diariamente** ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.



**PROTOS
ESPECÍFICOS PARA
RETOMADA SEGURA
DAS ATIVIDADES**

**Escritórios e Prestadores
de Serviços**

ORIENTAÇÃO

ATENDIMENTO AO CLIENTE E COLABORADOR

- **Além do atendimento** aos protocolos gerais e decretos estaduais, seguir as orientações abaixo:
- **Abertura em horários específicos**, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público;
- **Utilizar a tecnologia** para fazer reuniões com clientes por vídeoconferências ou programas gratuitos de bate-papo, como WhatsApp, Skype, Viber, Telegram, Hangouts, Zóome Line;
- **Disponibilizar aos funcionários** a possibilidade de trabalho remoto, home office;
- **Alternar dias de comparecimento** dos funcionários;
- **Funcionamento do estabelecimento** com capacidade operacional reduzida;
- **Considerar jornadas** de trabalho menores nos primeiros meses;
- **Manter uma distância segura** entre as pessoas, adequar o layout dispondo as mesas com distância mínima de 2 metros umas das outras –outra possibilidade é o uso de barreiras físicas;
- **Manter as portas e janelas abertas** em tempo integral, evitar o uso de ar-condicionado;
- **Garantir que todos os funcionários** estejam usando máscaras;
- **Disponibilização de álcool** em gel para cada profissional;
- **Dispor de comunicados** que instruem os clientes e funcionários sobre as normas de proteção que estão em vigência no estabelecimento;
- **No caso dos serviços terceirizados** e assistências técnicas, os profissionais terão que usar medidas de prevenção como o uso de macacão descartável, proteção de pé descartável, touca descartável e máscara.

ORIENTAÇÃO

HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Limpar frequentemente o escritório**, pelo menos 4 vezes ao dia, bem como mobiliário, computadores, balcão, máquinas de cartão de crédito, etc;
- **Organizar turnos** especificamente para a limpeza, sem contato com as demais atividades do estabelecimento;
- **Reforçar a higienização** do material de trabalho – superfícies (mesas, cadeiras, maçanetas, mouse pads, interruptores e etc.) e equipamentos (computadores, impressoras, telefones, mouses e outros) terão que ser limpos a cada 2 (duas) horas;
- **Uso obrigatório** ou disponibilização de limpa sapato – tapete ou toalha umidificada com Hipoclorito de sódio a 2% para higienização e desinfecção de sapatos na entrada do estabelecimento;

ORIENTAÇÃO

DESCARTE DO LIXO

- **Dentro das normas** da vigilância sanitária local, distribua as lixeiras em todos os setores, providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual;
- **Mantenha as lixeiras** higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo diariamente** ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.



**ORIENTAÇÕES
COM MEDIDAS
PARA COMBATER
A COVID-19
NAS INDÚSTRIAS.**

RECOMENDAÇÕES GERAIS

- **Manter distância mínima** de 1,5 metro entre os trabalhadores;
- **Evitar contato físico** e aglomerações durante toda a jornada;
- **Evitar apertos de mão**, abraços e outras formas de cumprimento;
- **Evitar tocar nariz, olhos e boca** antes de higienizar as mãos;
- **Limpar com álcool 70%** os objetos tocados frequentemente como celulares, canetas, óculos, chaves, carimbos, EPIs etc.;
- **Ao chegar na empresa**, higienizar as mãos e antebraço com água e sabão durante no mínimo 20 segundos, esfregando também as partes internas das unhas, ou utilizar álcool gel a 70%.
- **Ao tossir ou espirrar** leve ao rosto a parte interna do cotovelo;
- **Caso utilize coletor** de ponto por biometria, higienize suas mãos imediatamente após o registro;
- **Disponibilizar aos colaboradores** suportes de álcool em gel ou líquido, posicionados estrategicamente em todos os ambientes da empresa, inclusive veículos e máquinas;
- **Fixar avisos com recomendações** de higiene em todos os ambientes de trabalho, em locais estratégicos como: próximos aos relógios de ponto, vestiários, bebedouros, almoxarifados, se possível sempre ao lado do aviso disponibilizar suportes de álcool em gel ou líquido;
- **Suspender o uso de bebedouros**, os quais podem se tornar fonte de disseminação do vírus, orientando que cada trabalhador tenha a sua garrafinha de água de uso individual;
- **Praticar horários de almoço escalonados**, evitando aglomerações no refeitório/copa;
- **Evitar o uso de ar-condicionado** (é aconselhado que o ambiente fique mais arejado e com circulação natural, dando assim, preferência à ventilação natural);

RECOMENDAÇÕES GERAIS

- **Suspender salas de descanso** e estimular os trabalhadores a permanecer sempre em locais ventilados;
- **Caso apresente tosse, coriza, dor no corpo ou febre**, comunique seu superior imediatamente e procure atendimento médico.
- **O uso da máscara facial** de uso não profissional (caseira), fabricada conforme orientação da Anvisa, pode ser incentivado, desde que este se faça no trajeto casa/empresa e empresa/casa. Lembrando que essa máscara não é um EPI e sim, uma barreira a mais para proteção contra o vírus. Esta deve ser trocada a cada 2 horas ou sempre que estiver úmida.

RECOMENDAÇÕES GERAIS

- **Limpar mesas, teclado**, mouse e telefone com álcool a 70% diariamente;
- **Evitar sentar muito próximo** ao colega mantendo a distância mínima de 1,5 metro;
- **Deixar as portas abertas** para evitar tocar na maçaneta com frequência;
- **Entrar um visitante** por vez após higienizar as mãos com álcool gel;
- **Executar a desinfecção**, várias vezes ao dia, com hipoclorito de sódio 1,0% a 2,5%, álcool 70% ou outro saneante aprovado para esta finalidade, de superfícies e objetos de uso comum ou tocados com frequência, balcões, bancadas, maçanetas, corrimãos, interruptores, etc;
- **Utilizar saneantes fabricados** por estabelecimentos regularizados junto ao órgão fiscalizador competente, e quando aplicável, produtos devidamente registrados obedecendo todas as instruções corretas de diluição e uso.

RECOMENDAÇÕES PARA SETORES DE PRODUÇÃO

- **Manter o local** de trabalho limpo;
- **Executar a desinfecção**, várias vezes ao dia, com hipoclorito de sódio 1,0% a 2,5%, álcool 70% ou outro saneante aprovado para esta finalidade, de superfícies e objetos de uso comum ou tocados com frequência, a exemplo de máquinas e ferramentas, balcões, bancadas, balanças, maçanetas, corrimãos, interruptores, torneiras, etc.
- **Ter cuidado com álcool próximo à fogões**, fornos e chamas em geral;
- **Passar papel descartável** não reciclado com álcool 70% nos locais mais tocados como botões das máquinas, portas de freezers e câmaras-frias;
- **Definir o layout** dos postos de trabalho de maneira a garantir a distância mínima de 1,5 metro entre os trabalhadores;
- **Evitar o compartilhamento** de utensílios de uso pessoal, equipamentos e ferramentas como canetas, telefone celular, medidores de nível, prumo, trenas, espátulas, lixadeiras, rolos, entre outros. Caso haja a necessidade de compartilhamento desses materiais, deve ser realizada a higienização antes da sua utilização por outro trabalhador;
- **Utilizar elevadores** e plataformas com no máximo 02 trabalhadores por vez;
- **Dar preferências** para uso das escadas.



RECOMENDAÇÕES PARA SETORES DE ALMOXARIFADO E EXPEDIÇÃO

- **Permanecer apenas um trabalhador** no local para fazer a entrega e controle dos produtos;
- **Entrar um de cada vez** para retirar os produtos necessários;
- **Ao entrar e sair do local**, higienizar as mãos com álcool gel;
- **Executar a desinfecção**, várias vezes ao dia, com hipoclorito de sódio 1,0% a 2,5%, álcool 70% ou outro saneante aprovado para esta finalidade, de superfícies e objetos de uso comum ou tocados com frequência, a exemplo de máquinas e ferramentas, balcões, bancadas, balanças, maçanetas, corrimãos, interruptores, torneiras, etc.

RECOMENDAÇÕES PARA REFEITÓRIOS

- **Organizar os horários** de almoço em escala para evitar aglomerações no local;
- **Ao entrar e sair do refeitório** higienizar as mãos com água e sabão e utilizar álcool gel em seguida;
- **Reforçar a higienização** das mesas, cadeiras e bandejas dos refeitórios com álcool 70% ou água sanitária, após utilização e ao final de cada jornada;
- **Executar a desinfecção**, várias vezes ao dia, com hipoclorito de sódio 1,0% a 2,5%, álcool 70% ou outro saneante aprovado para esta finalidade, de superfícies e objetos de uso comum ou tocados com frequência, mesas, cadeiras, balcões, balanças, maçanetas, corrimãos, interruptores, torneiras, etc;
- **Posicionar os assentos** com o distanciamento de mínimo de 1,5 metro entre os assentos, como medida de segurança para que os trabalhadores não fiquem próximos.

RECOMENDAÇÕES PARA SANITÁRIOS E ÁREAS COMUNS

- **Higienizar o chão e sanitários** com água sanitária diariamente;
- **Executar a desinfecção**, várias vezes ao dia, com hipoclorito de sódio 1,0% a 2,5%, álcool 70% ou outro saneante aprovado para esta finalidade, de superfícies e objetos de uso comum ou tocados com frequência, a exemplo de sanitários, duchas higiênicas, balcões, bancadas, balanças, maçanetas, corrimãos, interruptores, torneiras, etc.
- **Passar pano limpo com álcool 70%** em todas as maçanetas, torneiras e bebedouros 2 vezes por dia ou mais.

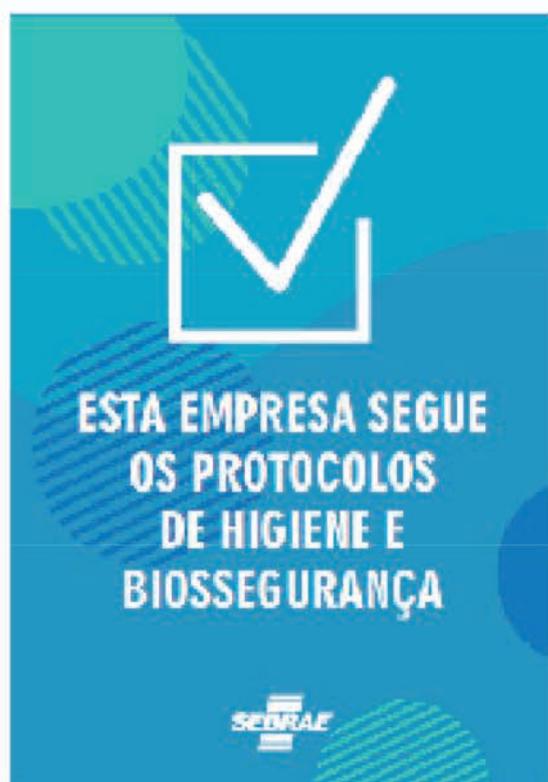
PADRÃO DE COMUNICAÇÃO VISUAL PARA AUXILIAR NA SINALIZAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS



PADRÃO DE COMUNICAÇÃO VISUAL PARA AUXILIAR NA SINALIZAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS



PADRÃO DE COMUNICAÇÃO VISUAL PARA AUXILIAR NA SINALIZAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS



Para o sucesso da reabertura dos negócios é necessário que todos compreendam que a segurança de cada um é resultado do trabalho coletivo, que envolve pilares como Responsabilidade, Consciência e Respeito.

As orientações contidas neste documento valem durante a PANDEMIA DA COVID-19 e são organizadas pela equipe técnica do SEBRAE no Piauí.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Protocolos

<https://coronavirus.saude.gov.br/profissional-gestor#protocolos>

BRASIL. Ministério da Saúde. Como Se Proteger <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#como-se-proteger>

BRASIL. Fundação Oswaldo Cruz. Plano de Contingência da Fiocruz [https://portal.fiocruz.br/documento/plano-de-](https://portal.fiocruz.br/documento/plano-de-contingencia-da-fiocruz-para-pandemiade-covid-19-versao-13)

[contingencia-da-fiocruz-para-pandemiade-covid-19-versao-13](https://portal.fiocruz.br/documento/plano-de-contingencia-da-fiocruz-para-pandemiade-covid-19-versao-13) BRASIL. Anvisa. Orientações Gerais [http://portal.](http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1scaras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7)

[anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1scaras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7](http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1scaras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7)

BRASIL. ABNT. ABNT PR 1002. Prática Recomendada. Máscaras de Proteção Respiratória para Uso não Profissional

<https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=442968>

BRASIL. Organização Mundial da Saúde. Medias Básicas de Proteção [https://www.who.int/es/emergencies/diseases/](https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public)

[novel-coronavirus-2019/advice-for-public](https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public)

ABLAC. Orientações para proteção de funcionários e consumidores durante a pandemia de covid-19. [http://www.](http://www.ablac.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Cartilha-da-Ablac_Covid-19.pdf)

[ablac.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Cartilha-da-Ablac_Covid-19.pdf](http://www.ablac.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Cartilha-da-Ablac_Covid-19.pdf)

ABVTEX. Boas Práticas para Retomada do Varejo de Moda. Publicações: Abril, 2020.

Diário Oficial do Município de Natal

SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Grupo de Gestores de Beleza

FINDES – Federação da Indústria do Espírito Santo

SESC – Serviço Social do Comércio

SESI - Serviço Social da Indústria

Abrasel - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes

ABIHPEC - Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos

ABSB - Associação Brasileira de Salões de Beleza

PRÓ-BELEZA - Associação Nacional de Profissionais de Beleza



pi.sebrae.com.br
0800 570 0800

WhatsApp: **(86) 9 9583-4586**
twitter.com/pi_sebrae
facebook.com/sebraepiaui
instagram.com/sebraepi