

ORIENTAÇÕES PARA

# RETOMADA

## INDÚSTRIA DE BASE TECNOLÓGICA E ENERGIA

SEGURA DAS ATIVIDADES

SEBRAE



ORIENTAÇÕES GERAIS

# APRESENTAÇÃO

## OLÁ EMPRESÁRIO!

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto em escala mundial. O novo corona vírus, causador da doença covid-19 mudou a dinâmica das cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto entre outras mudanças.

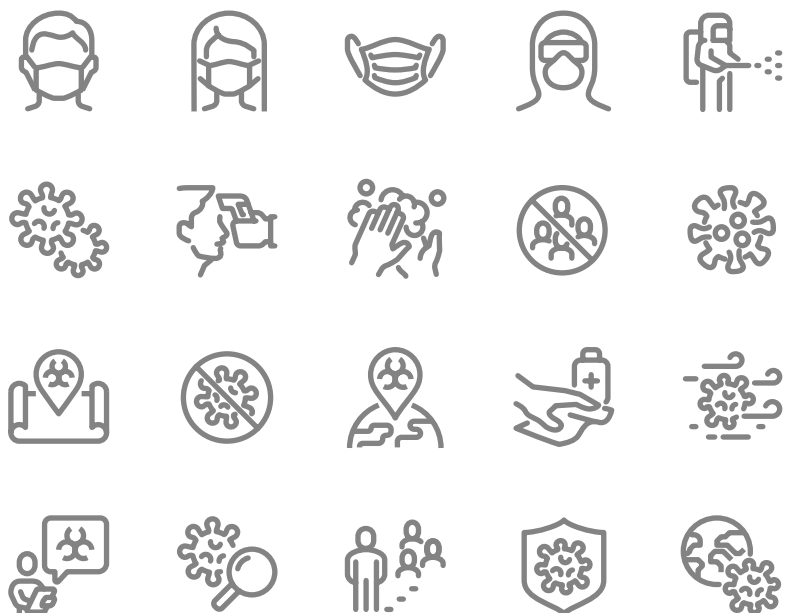
À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, causou uma série de rupturas nas rotinas e no comportamento do consumidor. Quando passado o pico da pandemia, é ou será momento de preparação para a reabertura dos negócios, a partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença.

E mesmo que o seu negócio não tenha suspenso as atividades haverá diferenças na retomada de outras atividades e na circulação social nesse novo contexto. É preciso entender a percepção dos novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.

A indústria requer o entendimento avançado de algumas medidas, seja em campo, na planta ou no escritório, e precisa de orientação especializada, afinal é elo de uma cadeia de valor ou ecossistema de quem depende e/ou pra quem deve os melhores cuidados.

Sabemos que as indústrias têm desafios adicionais, e que muitas dúvidas vão surgir nesse momento. Esse documento tem o intuito de orientar você, empresário de um pequeno negócio, **de indústria de equipamentos, máquinas, automotores, movimentação de carga, eletroeletrônicos, automação, químicos e saneantes, do mercado de energia (renováveis e não renováveis) e toda a cadeia de valor de fornecimento de produtos e serviços do mercado de Óleo e Gás.**

O uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e de proteção coletiva (EPC) já são realidade no dia a dia desses pequenos negócios. Mas o momento exige o cuidado de todos não mais apenas no ambiente de trabalho, todas as áreas agora têm um considerável risco de um agente biológico, o corona vírus. Por isso, o Sebrae considerou dispositivos regulatórios vigentes, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação, desejavelmente, mais segura. São recomendações práticas para te apoiar.



Não deixe de acompanhar o site do Sebrae - [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) - para mais informações sobre protocolos de retomada para você que é MEI.

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



# PREMISSAS PARA A ABERTURA

## ATENÇÃO AOS DECRETOS:

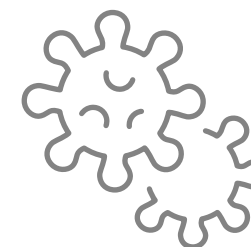
É importante levar em consideração as medidas do poder público e o decreto vigente em cada região, em relação aos regulamentos e ao funcionamento de todas as atividades e, caso exista divergência de informações entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação mais rígida, bem com atentar aos 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.

### Portanto, observe na íntegra:

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

O Sebrae consolidou as orientações básicas que têm sido noticiadas por instituições de referência, e as chamou nesse documento de “rotinas”.

Utilize esse guia como uma trilha para o seu negócio.



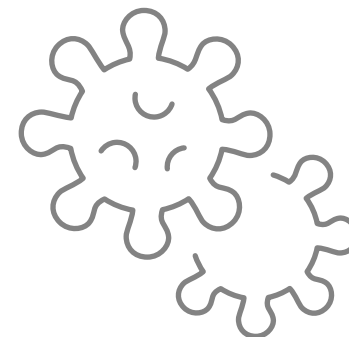


ORIENTAÇÕES GERAIS

# HIGIENE E SAÚDE

FONTES: OPAS/OMS/ANVISA

1. Lave as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool, enxugue preferencialmente com toalha de papel. Caso não seja possível, a toalha de tecido deve ser substituída sempre que estiver úmida;
2. 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;
3. 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;
4. Existe uma nova etiqueta social de cuidado com a saúde, ao espirrar usar o antebraço para proteger o rosto e não disseminar o vírus, mesmo quando usando máscara;
5. Realize a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies que sejam tocados com frequência, utilizando água e sabão ou borrifando álcool na concentração adequada;



6. Todas as ferramentas, máquinas e equipamentos de uso manual devem ser constantemente limpos e higienizados, antes e durante a execução dos trabalhos;

7. 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;



8. 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:

- O produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal; e
- No produto a empresa obrigatoriamente deverá divulgar a Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) para esta classe de produtos (higiene pessoal) e indicar o número da AFE na rotulagem.



ORIENTAÇÕES GERAIS

# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

FONTE: ANVISA

1. A máscara de tecido usada para o trajeto casa trabalho, trabalho casa, deve ser feita para cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais que possam dar acesso à boca ou ao nariz. Também é importante que não devendo ser manipulada durante o uso e deve-se lavar as mãos antes de sua colocação e após sua retirada;
2. A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada;
3. Faça a adequada higienização das mãos com água e sabonete ou com álcool gel;
4. Antes de colocar a máscara no rosto:
  - Assegure que a máscara está em condições de uso (tamanho ajustado ao rosto, limpa e sem rupturas);
  - Faça a adequada higienização da mão com água e sabonete ou com álcool gel;
  - Tome cuidado para não tocar na máscara, se tocar tocá-la, deve executar imediatamente a higiene das mãos;
  - Cubra totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
  - Mantenha o conforto e espaço para a respiração.
  - Evite uso de batom ou outra maquiagem durante o uso da máscara.
5. As máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa;
6. As máscaras devem ser substituídas ou higienizadas, conforme especificações das autoridades de saúde.
7. As máscaras de tecido não são consideradas equipamentos de proteção individual (EPI). Essas devem ser retiradas quando chegar ao trabalho, guardadas em sacos plásticos no armário individual o empregado ou descartadas, e substituídas por outra limpa ou nova, quando a função já não exigir outro tipo de EPI, que cumpra função mais ampla.
8. A máscara deve ser substituída sempre que ficar úmida.



# INFORMAÇÕES ESPECIALIZADAS

Muitas dúvidas vão surgir, e perguntas que nunca fizemos antes. O Sebrae entende a importância de um serviço gratuito de alto nível técnico para orientá-lo nesse momento. O Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas - SBRT é uma iniciativa apoiada pelo Sebrae e é uma rede formada por instituições de grande reconhecimento nacional e fornece gratuitamente informações tecnológicas. Entre respostas que já existem e disponíveis para consultas há também a oportunidade de enviar perguntas ou mesmo acessar dossiês técnicos.

## **Limpeza e desinfecção adequados**

Nesse contexto da covid-19, é de lá que o Sebrae disponibilizou o detalhamento que a higienização é um processo que compreende duas etapas: a limpeza e a desinfecção, apontando a diferença entre desinfetante e sanitizante, por exemplo. E ainda os tipos de sanitizantes mais utilizados em superfícies de equipamentos, máquinas e utensílios.

## **EPIs na Covid-19**

Também disponibilizado pelo Sebrae a resposta técnica sobre quais equipamentos de proteção individual usar para não se contaminar na covid-19.

## **Veja se micro-ondas mata o vírus da covid nos alimentos**

Dúvidas sobre a eficiência do micro-ondas na eliminação do vírus da covid-19 nos alimentos (superfície e recheio) também foram esclarecidas.



## Uma máscara para outras

Você sabia, por exemplo, que as tão faladas máscaras “*face shields*” são máscaras utilizadas para proteção das máscaras cirúrgicas e das máscaras N95, ou seja, é uma máscara para proteger as outras, não faz sentido usar apenas essa, e a proteção que oferece é para respingos. É isso que [outra resposta técnica](#) oferece como informação ao falar sobre a higienização de máscara.

## Busque ou consulte

Para fazer perguntas ou consultar respostas já existentes, use a palavra-chave “COVID” no campo de busca. É necessário fazer um cadastro rápido em [www.respostatecnica.org.br](http://www.respostatecnica.org.br), o que vai permitir acesso às respostas e dossiês técnicos já existentes, também poderá fazer perguntas.

## Intoxicação por uso excessivo e queimaduras

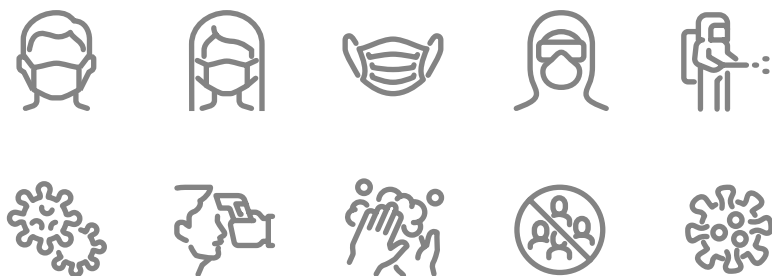
O Sebrae tem acompanhado casos de intoxicação pelo uso excessivo de produtos relacionados ao combate ao corona vírus e o risco de queimaduras depois do uso do álcool. A ABIPLA esclarece [alguns pontos importantes](#). No SBRT pergunte a concentração dosagem adequadas para a sua realidade de planta industrial, ou mesmo se determinados produtos podem ser usados em humanos, por exemplo.

# OUTROS SERVIÇOS À DISPOSIÇÃO DO PEQUENO NEGÓCIO

O **Sebraetec** é um serviço que pode auxiliar na implementação de várias ferramentas tecnológicas ou ainda para levar o seu negócio ao patamar de uma empresa 4.0, ou, ao que será chamado de mundo “pós covid19”. Acesse <https://datasebrae.com.br/sebraetec-fichas-tecnicas/> e encontre, por exemplo:

- Boas Práticas higiênico-sanitárias e cuidados contra a covid19
- Implantação ou adequação na operação do *Delivery*
- Parametrização de processos industriais automatizados
- Produtividade - 5S
- Sinalização • Redução de desperdício nos pequenos negócios

O “**Guia de Instrumentos da ABDI**” vai te ajudar a encontrar os melhores instrumentos econômicos e financeiros disponíveis para que você possa encontrar soluções para auxiliá-lo no alcance de seus objetivos. Para isso, você precisa seguir o passo a passo. Ao preencher as descrições, você ajuda o Guia a indicar os resultados adequados de acordo com o interesse que você tem ao realizar a busca do que você precisa. Acesse: <https://guia.abdi.com.br/>





ORIENTAÇÕES PARA

# LOCAL DE TRABALHO

EM CAMPO, PLANTA OU ESCRITÓRIO

1. Organize uma área de chegada da equipe 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;
2. Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel) também em locais de destaque no local de trabalho;
3. Faça uma checagem de temperatura na equipe que está chegando para o trabalho, preferencialmente com termômetro sem contato físico. Acima de 37°C a pessoa deve ser orientada a voltar para casa, acompanhar os sintomas e não voltar ao trabalho;
4. 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 nos seus armários no vestiário;
5. Verifique se seus locais de trabalho estão limpos e higienizados. Superfícies (mesas e bancadas) e objetos (telefones, teclados) precisam ser limpos com desinfetante regularmente;
6. Adote a organização do espaço de trabalho em novos módulos: crie um novo espaçamento entre as estações de trabalho, de forma que cada pessoa da equipe esteja em um módulo (quase independente) de produção ou manuseio sem ter que entrar em contato constante com os demais colegas de trabalho;
7. Quando possível adote portas distintas para entrada e saída de pessoas;
8. Certifique-se de que funcionários, contratados e clientes tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão;
9. Utilize varredura úmida que pode ser realizada com mops ou rodo e panos de limpeza de pisos. Os desinfetantes com potencial para limpeza de superfícies incluem aqueles à base de cloro, álcoois, alguns fenóis e iodóforos e o quaternário. Nunca varrer superfícies a seco, pois esse ato favorece a dispersão de microrganismos que são veiculados pelas partículas de pó;

10. Trave portas para ficarem abertas a fim de diminuir o contato com as maçanetas e melhorar a ventilação do ambiente;

11. Adote barreiras físicas (com filmes plásticos, vidro, acrílico, etc.) para área de alimentação, copa ou refeitório, para que cada funcionário tenha o seu “módulo seguro” para se alimentar sem projetar gotículas ou ser contaminado já que estará sem a máscara para comer e beber. Caso não seja possível combine horários diferentes para a equipe usar esses ambientes e garanta o distanciamento entre eles mesmo com o ambiente abaixo da capacidade;

12. Disponibilize itens descartáveis como copos, talheres e pratos, sem reutilizá-los. Caso não seja possível, tente separar e identificar um kit desses itens para cada funcionários, de modo que mesmo lavado com sabão esteja disponível para uso exclusivo de cada um;

13. Caso a empresa esteja inserida em algum condomínio, cobre da gestão do condomínio restrições de uso do elevador e áreas comuns, além de exigir que outros visitantes de outras unidades sejam cobrados do uso de máscaras e demais cuidados;

14. Marque quadrantes e oriente o uso das extremidades nas cabines do elevador;

15. Sinalize a importância da limpeza pelo próprio usuário, das áreas comuns como sofás para descanso e mesa do lanche, antes e depois do uso, para aumentar a segurança de todos;

16. Invista em itens com sensores, como o caso de saboneteiras, torneiras, bebedouros e cafeteiras, para evitar o contato de várias pessoas na mesma superfície. Caso não seja possível essa aquisição, adapte esses itens para serem acionados com pedal e não mais com as mãos;

17. Revise o que precisa estar nas áreas de trabalho, entenda que tudo o que é superfície é um potencial meio de contágio;



18. Redefina processos para eliminar etapas desnecessárias ou que envolvem o uso de papéis ou itens físicos como carimbos;

19. Nada de arquivos locais nas máquinas, use os drives virtuais, as conhecidas “nuvens” ou servidores externos (google, outlook onedrive, etc) para que todos consigam trabalhar em tempo real à distância e nenhuma informação seja perdida, especialmente se medidas de isolamento forem tomadas com pouco tempo para planejamento;

20. Registre e compartilhe em tempo real as decisões e informações à equipe, inclusive de reuniões;

21. Estimule que a comunicação seja no canal convencional pela empresa (o grupo do WhatsApp, a intranet, o drive, o chat, TEAMS, etc.) e não em conversas e registros paralelos;

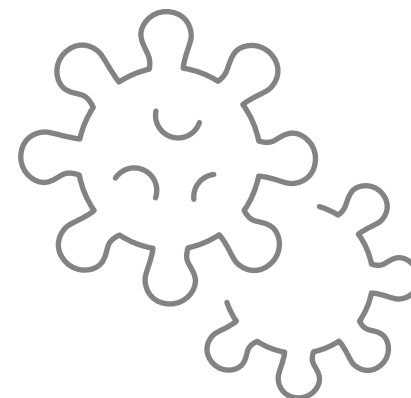
22. Tenha tudo mapeado para preparar a todos numa eventual situação de isolamento ou ausências na equipe.



ORIENTAÇÕES PARA

# COMUNI- CAÇÃO

1. Exiba cartazes, placas, mensagens de texto ou e-mail, mensagens sonoras, monitores com conteúdo de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos, cuidados gerais etc.;
2. Promova o distanciamento entre pessoas, e em caso de filas, utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima;
3. Informe à equipe e clientes que qualquer pessoa que tenha tosse leve ou febre baixa ( $37,3^{\circ}\text{C}$  ou mais) precisa permanecer em casa ;
4. 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.
5. Imediatamente após a chegada de mercadorias, insumos ou mesmo recepção de fornecedores proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias;
6. Adote formas de dar notícia e controle sobre a frequência de limpeza, com um formulário, ou colocando selos ou avisos com a mensagem “higienizado”;

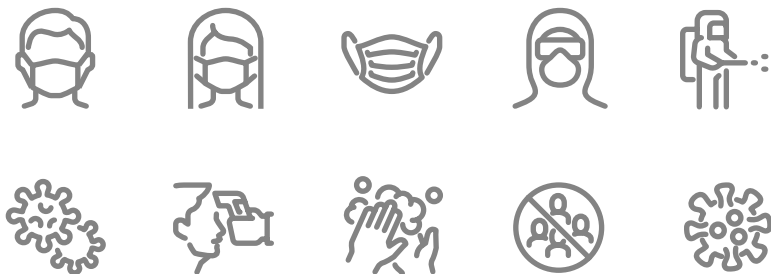


# Facilite a mentalidade 4.0 para o ambiente de trabalho

1. Entenda que a transformação digital proporcionada pelo paradigma Indústria 4.0 não se trata meramente de adoção de novas tecnologias, pois as mesmas estão se tornando *commodities*, ou requisitos básicos no mercado. Priorize opções estratégicas e de novos modelos de negócios associados. Quando sua produção é flexível o suficiente para se adaptar rapidamente e-ou oferecer outra linha de produtos dizemos que a empresa tem um “sistema re-configurável de produção”, mas, mais do que isso, tem a condição de diversificar em outras opções de negócio e manter, no mínimo, a sobrevivência da empresa. Foi assim com algumas indústrias que se prontificaram a fornecer equipamentos para a saúde ou mesmo produzir equipamentos de proteção individual ou álcool em gel.



2. Faça um diagnóstico sobre como está a empresa em relação à transformação digital. Por meio da agenda brasileira para a Indústria 4.0 do governo federal (<http://www.industria40.gov.br/>) a parceira do Sebrae, Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), disponibiliza um teste on line para fazer um auto diagnóstico e saber em que estágio sua empresa se encontra (acesse o endereço <https://www.industria40.abdi.com.br/home>).





ORIENTAÇÕES PARA

# COLABO- RADORES

## Esclarecimento sobre a saúde e segurança no trabalho

O dimensionamento dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho vincula-se à gradação do risco da atividade principal e ao número total de empregados do estabelecimento conforme NR4 abaixo.

[Clique aqui](#)

Nessa Norma, o “QUADRO II DIMENSIONAMENTO DOS SESMT” combina grau de risco e quantidade a partir de 50 empregados, oportunizando a interpretação de que abaixo de 50 empregados, o que é o caso de boa parte dos pequenos negócios, não há obrigatoriedade de manter o serviço especializado, o que não desobriga, contudo, o pequeno negócio de suas responsabilidades como empregador.

O benefício desses serviços, num momento sensível como durante e pós pandemia, é ainda valioso, já que estão habilitados, por exemplo, para aplicar os conhecimentos de engenharia de segurança e de medicina do trabalho ao ambiente de trabalho e a todos os seus componentes, inclusive máquinas e equipamentos, de modo a reduzir até eliminar os riscos ali existentes à saúde do trabalhador.

Portanto, é recomendável que o pequeno negócio busque esses serviços organizados pelo sindicato ou associação da categoria econômica correspondente, ou ainda serviços particulares.

Para saber o que buscar ao contratar esses serviços, consulte o item 4.12 da NR4, onde está especificado o que compete aos profissionais integrantes dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho.

Outra dica é, mesmo que direcionados à equipe do serviço de Medicina do trabalho, há publicações de duas entidades que são de leitura rápida e esclarecedora e podem ser consultados por empresários de pequenos negócios para a tomada de decisões sobre cuidados no combate à COVID-19:

[\*\*ANAMT \(Associação Nacional de Medicina do Trabalho\)\*\*](#)

e

[\*\*ABMT \(Associação Brasileira de Medicina do Trabalho\)\*\*](#)

## **Antes de entrarem na planta, ou escritório, ou saírem a campo**

1. Crie e divulgue rotinas para identificação e encaminhamento de trabalhadores com suspeita de contaminação pelo novo corona vírus, preferencialmente antes que eles ingressem no ambiente de trabalho;
2. Meça a temperatura dos funcionários na entrada do trabalho, e se possível, realize exames periódicos de covid-19 neles.
3. Institua mecanismo e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas;
4. Mapeie os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa e orientar quais os cuidados devem tomar os que, por exemplo, utilizam transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa;
5. Estimule que façam alguns trechos do trajeto a pé para reduzirem a utilização de transporte coletivo, ou ainda, estimule o uso de meios próprios de transporte como bicicleta, moto ou carro.

6. Oriente que os colaboradores devem vestir o uniforme, ou roupa de trabalho, somente no local de trabalho.

7. Uniformes e máscaras não devem ser compartilhados, os EPIs devem seguir a recomendação específica;

8. Adote procedimentos contínuos de higienização das mãos, com utilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, disponibilizar sanitizante adequado para as mãos, como álcool em gel;

9. Mantenha distância segura entre os trabalhadores, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho;

10. Emita comunicações sobre evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão;

## **Gerenciamento diário dos riscos e proteção à equipe**

1. Defina núcleos de equipe para que aquele grupo sempre esteja junto no desenvolvimento das tarefas, de forma que sejam “micro isolamentos” no local de trabalho, assim como as famílias tem feito em casa.
2. Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo;
3. Priorize agendamentos de horários para evitar a aglomeração e para distribuir o fluxo de pessoas;
4. Priorize medidas para distribuir a força de trabalho, ao longo do dia, evitando concentrá-la em um turno só;
5. 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;

6. Reforce a limpeza de sanitários e vestiários;
7. Adote procedimentos para, na medida do possível, evitar tocar superfícies com alta frequência de contato, como botões de elevador, maçanetas, corrimãos etc.;
8. Reforce a limpeza de pontos de grande contato como corrimões, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, elevadores, mesas, cadeiras etc.;
9. Privilegie a ventilação natural nos locais de trabalho. No caso de aparelho de ar condicionado, evite recirculação de ar e verifique a adequação de filtros especiais e suas manutenções preventivas e corretivas;

## **Confie na equipe que puder trabalhar à distância**

1. Promova teletrabalho ou trabalho remoto sempre que possível. Evitar deslocamentos de viagens e reuniões presenciais, utilizando recurso de áudio e/ou videoconferência;
2. O trabalho virtual é um meio de enfrentamento à covid-19, cada pessoa a menos na empresa é uma segurança maior para a equipe toda. Por isso, deixe claro que quem está em home office não desfruta nesse momento de nenhum benefício. Declare à equipe que o trabalho não é apenas aquilo que é entregue ou apenas aquilo feito dentro da empresa de maneira presencial, pois depende de estudo, pesquisa, tarefas intermediárias, comunicação com outros, gestão e alcance do resultado da equipe. Isso aumenta o respeito mútuo e coloca a empresa mais perto da mentalidade de virtualização de tarefas.

## **Estimule a auto responsabilidade**

1. Encoraje o uso de proteção individual, lembre a importância disso para resguardar o indivíduo e pessoas



amadas;

2. Escolha um colaborador para liderar e acompanhar se os novos procedimentos estão sendo efetuados da forma estabelecida com a equipe. Troque de colaborador periodicamente para essa função, estimulando a auto responsabilidade de todos;
3. Esteja convencido que a pessoa está cada vez mais no centro das atenções. A pandemia mostrou que o cuidado com a pessoa (e sua saúde) é o centro das decisões. Tem sido assim, acima das empresas e das instituições, medidas de isolamento social foram impostas e atividades empresariais suspensas, mostrando que é o indivíduo que importa;
4. Use esse momento para refletir e envolver a equipe a respeito disso, a mentalidade 4.0 já dizia que é o cliente quem aciona (ou não) o fornecimento de uma cadeia, repense suas estratégias;



5. Para estimular a equipe a se voltar para essa ótica mostre que a empresa está se preocupando com a equipe, e como evidenciar isso: Adote planos de substituição da equipe, com memória das atividades para que outro possa assumir;

6. Adote caixa de sugestões específicas para a covid19;

7. Adote um grupo de mensagens instantâneas (whatsapp, Teams, intranet) para a equipe se comunicar, defina regras de convivência para manter o foco no assunto;

8. Identifique uma pessoa da equipe para, a cada semana, ou dia, ser o líder dos encaminhamentos, assim envolverá todos no papel de auto responsabilidade.



## Grupos de risco

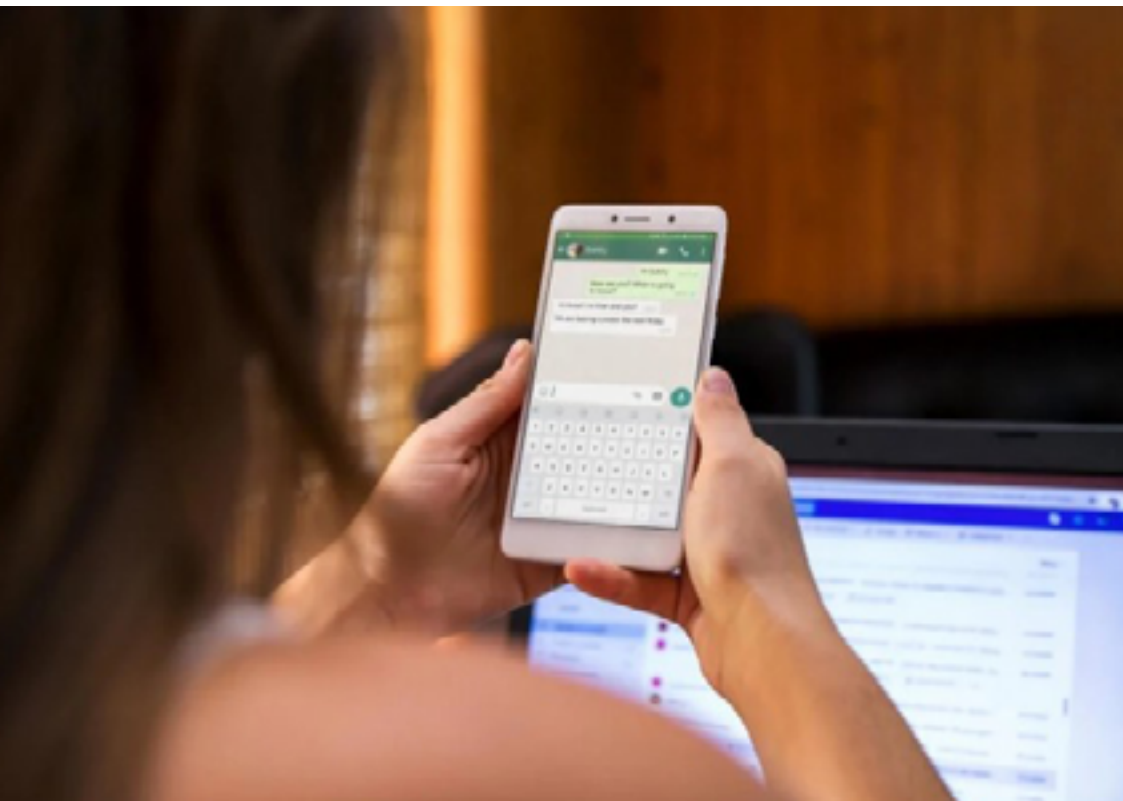
1. As pessoas do grupo de risco e acima de 60 anos, assim como pessoas que residem com pessoas do grupo de risco não devem exercer atividades de contato com o público direto ou em equipes numerosas;

2. O cuidado com a Pessoa Com Deficiência (PCD) deve ser ajustado conforme a melhor aplicação para o caráter da deficiência dentro e fora das atividades no trabalho.

## Planeje retomadas após infecção

1. Estabeleça uma rotina de recepção aos funcionários que, porventura, tiverem sido afastados por contaminação, acolhendo os que chegam e transmitindo segurança aos que estão.

2. Apenas um médico pode atestar que a pessoa afastada está em condições de retomar ao trabalho.





ORIENTAÇÕES PARA

# ATENDIMENTO A CLIENTES

1. Priorize o agendamento do atendimento presencial e/ou à distância (virtual, telefone, e-mail, chat, entregas “take away”, ou seja, pegar e levar) - principalmente pensando nos públicos que estão mais vulneráveis diante a covid-19;
2. Elabore um script ou lista de poucas perguntas, quando for o caso, durante o agendamento, consultando se o cliente apresenta sintomas relacionados à covid19 ou se pertence a algum grupo de risco. Caso alguma das respostas seja positiva, ofereça o atendimento à distância e informe que não será possível o atendimento presencial;
3. Busque adaptar o ambiente para garantir atenção à acessibilidade de clientes PCD em suas mais diversas necessidades;
4. 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;
5. Realize o controle de entrada e saída dos clientes a fim de evitar aglomerações;
6. Realize, quando possível, teste de temperatura dos clientes ao ingressarem nas instalações;

7. Envie ao cliente uma solicitação de pagamento virtual ou informe dados bancários, caso tenha conta empresarial e acesso ao aplicativo do banco, assim a operação pode ser feita sem contato físico; Verifique se a sua maquininha aceita meios de pagamento por aproximação e estimule esse uso quando não for possível realizar operações virtuais;

8. Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso;

9. Demarque no chão as posições caso sejam formadas filas;

10. Disponibilize álcool em gel para clientes;



11. Solicite que o cliente use máscara própria ou forneça assim que entrar na planta ou no escritório;

12. Divulgue aos clientes como seu negócio tem se comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros;

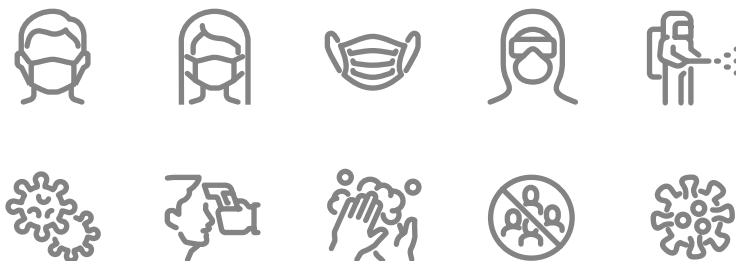
13. Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes por onde o cliente circular;

14. Faça comunicação no site e/ou redes sociais da empresa;

15. Caso alguma atividade em campo, ou na planta ou no escritório esteja com atividades suspensas avise aos clientes nos seus canais virtuais de comunicação, e ainda, sinalize na porta para que a comunicação seja rápida e dispense muito contato e diálogo.



1. Receba fornecedores em um local específico, de preferência em local e horário separado do atendimento ao seu público;
2. Adote pontos de inspeção para recebimento e entrega de cargas: Prepare os pontos de inspeção indicando visivelmente a linha de fronteira entre pessoas internas e externas;
3. Exija de fornecedores e distribuidores a adoção de rotinas de higiene e saúde;
4. Utilize luvas ou higienize as mãos na sequência, quando do manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega;
5. Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos fornecedores.



ORIENTAÇÕES PARA RELACIONAMENTO COM:

# FORNECEDORES E DISTRIBUIDORES

**(DELIVERY)**



Sabendo que o momento tem alto nível de incertezas e a dinâmica das atualizações das orientações (e decisões dos agentes públicos) está acelerada, preparamos uma trilha de recomendações. Mas isso também vai mudar, esse material poderá ser atualizado a qualquer momento. Portanto, consulte regularmente as atualizações desta publicação, do Sebrae, e parceiros como ABDI, ABSOLAR, Forum Energético GO, Procompi, FINDES, etc.

Chamamos a atenção para que isso seja seguido como um conceito de conjunto de orientações escolhidas para facilitar o dia a dia de um pequeno negócio da indústria de base tecnológica e da cadeia de valor de Energia, seja em campo, na planta industrial ou no escritório, mas não o único conjunto, e menos ainda como orientações que estejam acima ou em contradição com decisões oficiais.

Conte com a equipe técnica para apoio, trabalho conjunto e conexões com equipes locais do Sistema Sebrae.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

# REFERÊNCIAS

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

Disponível em: <[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)>. Acesso em 7 de maio de 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/coronaviruse/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

## **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

<https://findes.com.br/medidascoronavirus/cartilhassetoriais/> Acessado em 27-05

<https://www.mckinsey.com.br/our-insights/managing-a-manufacturing-plant-through-the-coronavirus-crisis> Acessado em -27-05

## **ABDI**

<https://guia.abdi.com.br/> Acessado em 03-06-20

## **ABIQUIM**

<http://www.aberje.com.br/abiquim-faz-recomendacoes-para-motoristas-e-profissionais-de-recebimento-e-entrega-de-cargas/> Acessado em 03-06-20

## **ANAMT (Associação Nacional de Medicina do Trabalho)**

[https://www.anamt.org.br/portal/wp-content/uploads/2020/05/PARTE2\\_GUIA\\_CORONA\\_VIRUS\\_2020\\_v2-1.pdf](https://www.anamt.org.br/portal/wp-content/uploads/2020/05/PARTE2_GUIA_CORONA_VIRUS_2020_v2-1.pdf)) Acessado em 03-06-20

## **ABMT (Associação Brasileira de Medicina do Trabalho)**

[https://www.abmt.org.br/wp-content/uploads/2020/04/GUIA\\_TRABALHADORES\\_ABMT\\_2020\\_v3.pdf](https://www.abmt.org.br/wp-content/uploads/2020/04/GUIA_TRABALHADORES_ABMT_2020_v3.pdf)) Acessado em 03-06-20

## **Agência Brasília, matéria**

<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/04/02/coronavirus-secretaria-divulga-orientacoes-para-pessoas-com-deficiencia/> Acessado em 03-06-20

## **ABIMAQ**

<http://www.abimaq.org.br/> Acessado em 03-06-20

## **ABINEE**

<http://www.abinee.org.br/> Acessado em 03-06-20

## **GS1**

<https://www.gs1br.org/setores/pme-pequena-e-media-empresa> Acessado em 03-06-20

## **ABIPLA**

<http://abipla.org.br/nao-exagere-misturar-agua-sanitaria-com-sabao-ou-outro-produto-e-perigoso/>



Realização:



SECRETARIA ESPECIAL DE  
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E  
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



DISQUE  
SAÚDE  
136



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



Apoio:



SECRETARIA NACIONAL DO  
EMPREGO

MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



Parceria:

