

ORIENTAÇÕES PARA

# RETOMADA

**EMPREENDEDORES  
INDEPENDENTES DAS  
VENDAS DIRETAS**

SEGURA DAS ATIVIDADES





## OLÁ, EMPREENDEDORES DAS VENDAS DIRETAS, O SEBRAE E A ABEVD ESTÃO JUNTOS COM VOCÊ NESTE MOMENTO.

O ano de 2020 trouxe um difícil cenário para trabalhadores de todo o mundo. A pandemia do novo coronavírus mudou a dinâmica das grandes cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e interferiu muito na economia. Na venda direta, as atividades não pararam. A pandemia surgiu como uma oportunidade de acelerar a digitalização para que a venda por relacionamento continuasse a ser feita de forma virtual.

A atividade foi de fato uma oportunidade de manutenção da renda e subsistência de inúmeras famílias, mesmo em fase de isolamento social. A atividade se reinventou, usando a tecnologia para divulgar e vender produtos.

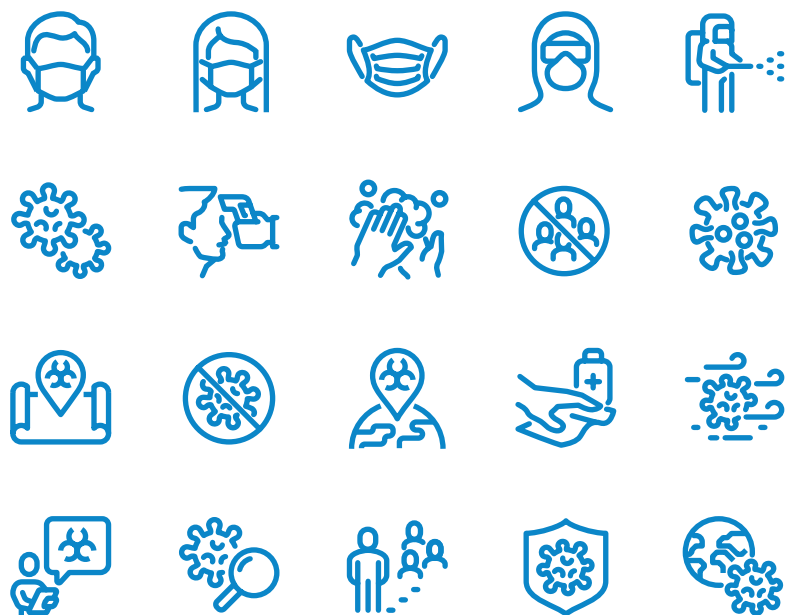
ORIENTAÇÕES GERAIS

# APRESENTAÇÃO

Nesse contexto, os empreendedores independentes puderam continuar suas atividades na venda direta, tomando todos os cuidados especiais para a prevenção à doença e seguindo protocolos para proteger seus clientes.

A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, será o momento de preparação para o retorno ainda mais ativo dos negócios presenciais com segurança.

Este documento se preocupa primeiramente com a saúde dos empreendedores das vendas diretas, compartilhando as boas práticas e pensando na sua confiança para voltar à rotina de vendas e entregas presenciais.



Não deixe de acompanhar o site do [Sebrae](#) e da [Abevd](#) para mais informações sobre protocolos de retomada em seu setor.



# ORIENTAÇÕES GERAIS

## ATENÇÃO AOS DECRETOS:

É importante levar em consideração as medidas do poder público e os decretos vigentes em cada região, que regem os regulamentos e o funcionamento do comércio.

Caso exista divergência de informações entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação mais rígida e com requisitos orientados pelas seguintes entidades: OPAS - Organização Pan Americana da Saúde, OMS - Organização Mundial de Saúde, Anvisa - Agência Nacional de Vigilância Sanitária e Ministério da Saúde.

## Fique de olho!

Para a continuação dos trabalhos, deverão ser observadas na íntegra:

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







ORIENTAÇÕES GERAIS

# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

FONTE: ANVISA

Minha máscara protege você:

- A máscara deve ser feita com duas camadas de tecido, nas medidas corretas, devendo cobrir totalmente a boca e o nariz, sem deixar espaços nas laterais. Também é importante que a máscara seja utilizada corretamente, não devendo ser manipulada durante o uso;
- A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada;
- Deve-se destinar o material profissional (máscaras cirúrgicas e do tipo N95 ou equivalente) para os devidos interessados: pacientes com a COVID-19, profissionais de saúde e outros profissionais de linha de frente em contato próximo e prolongado com possíveis fontes de contágio;
- As medidas de higiene, a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção;
- Mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1 metro de outra pessoa.

Antes de colocar a máscara no rosto deve-se:

- assegurar que a máscara está em condições de uso (limpa e sem rupturas);
- fazer a adequada higienização das mãos com água e sabonete ou com álcool gel;
- tomar cuidado para não tocar na máscara. Se tocar a máscara, deve executar imediatamente a higiene das mãos;
- verificar se ela cobre totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- manter o conforto e espaço para a respiração;

As máscaras descartáveis devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa e devem ser descartadas com o lixo do banheiro.



ORIENTAÇÕES ESPECIAIS PARA

# EMPREENDEDORES INDEPENDENTES DA VENDA DIRETA

FONTE: MINISTÉRIO DA ECONOMIA – INSPEÇÃO DO  
TRABALHO

- Dê preferência para as demonstrações de produtos e vendas pelos canais eletrônicos possíveis: internet, site da empresa, mídias sociais ou qualquer outro, assim como entrega sem contato. Caso isso não seja possível, siga os protocolos recomendados a seguir.
- Não saia de casa caso esteja com mal estar, dor no corpo ou com temperatura superior a 37,3oC (meça sempre antes de sair de casa);
- Se você estiver no grupo de risco (acima de 60 anos, tiver doença crônica - diabetes, pressão alta etc, fizer uso de imunossupressores ou tiver doença respiratória), não deve exercer atividades de contato com o público direto;
- A visita ao seu cliente também deve ser evitada, se ele estiver no grupo de risco;
- Antes de sair de casa, monte um kit de higiene contendo máscara extra (além da que você já está usando), luvas e álcool em gel (de 50ml a 300 ml);
- Higienize as mãos com água e sabão sempre que sair e chegar ao seu destino e quando voltar à casa. Utilize álcool em gel com frequência;

## 1) Demonstração de produtos e vendas presenciais na casa do cliente

- O trajeto entre a casa e o local de trabalho é o momento de maior exposição ao vírus;
- Se você utiliza transporte público para deslocamentos, evite visitar os clientes em horários de grande fluxo nos ônibus, trens e metrô;
- Evite tocar boca, nariz e olhos durante o trajeto;
- Se você utiliza transporte próprio, lembre-se de higienizar maçanetas, volante, câmbio, apoio de braço e manter uma boa ventilação (de preferência, natural);

- Quando chegar em casa, retire os sapatos e roupas em um lugar seguro, separe para lavar ou higienizar, lave as mãos e tome um banho.
- Evite contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão. Um sorriso simpático e caloroso funciona muito bem!
- Mantenha frequência de higienização de canetas e outros materiais de uso próprio para fazer o pedido (catálogo, revista, tablet, celular);
- Se possível, realize demonstração de produtos ou apresentação do catálogo, mantendo uma distância mínima de 1 metro do cliente;
- Adote procedimentos contínuos de higienização das mãos, com utilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, utilize imediatamente álcool em gel;
- Adote medidas para que a visita seja mais rápida e objetiva;
- Evite tocar superfícies com alta frequência de contato, como botões de elevador, maçanetas, corrimãos etc.;
- Combine e agende horários para evitar a aglomeração;
- Privilegie a ventilação natural nos locais de visita;

**Na hora do cliente realizar o pagamento, proceda com alguns cuidados:**

- Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização com álcool gel após o uso;
- Ofereça álcool em gel ao cliente para usar durante a transação;
- Ofereça a opção de transferência bancária ou uso de QR code;
- Em caso de pagamento em dinheiro, recomendamos que a devolução do troco seja feita em saco plástico para não haver contato com as mãos;
- Entre um cliente e outro visitado, faça a correta higienização das mãos e materiais de trabalho.



## **2) Demonstração de Produto ou Venda Presencial na casa do empreendedor independente:**

- Priorize o agendamento. Organize entradas e saídas dos clientes a fim de evitar aglomerações (atenda apenas um por vez);
- Oriente aos clientes, que se possível, não tragam acompanhantes, evitando aglomeração;
- Organize uma área de chegada e espera para clientes, disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos, assim como opções para higienização das solas dos sapatos, como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante ou forneça propés para cobrir os sapatos;
- Solicite que todos os clientes venham e permaneçam de máscara própria;



- Mantenha algumas máscaras descartáveis em casa para oferecer ao cliente gratuitamente, ou compre algumas máscaras para vender aos clientes, caso não possuam;
- Receba de preferência o cliente em ambiente com ventilação natural, com portas e janelas abertas;
- Mantenha a distância mínima de segurança de 1 metro entre você e o cliente;
- Não compartilhe objetos entre clientes. Se você revende cosméticos, use pincéis descartáveis para experimentação.
- Mantenha as superfícies de contato (como botões de elevador, maçanetas, corrimãos) higienizadas;
- Mantenha o banheiro limpo;

Antes do próximo cliente chegar, faça a correta higienização das mãos e do espaço.

### 3) Venda à distância (on line)

- Realize apresentação do catálogo de produtos e coleta de pedidos através de redes sociais, como Whatsapp, aplicativos e sites, evitando o contato presencial com o cliente;
- Promova a demonstração de produtos por meio de chamadas de vídeo (whatsapp, facetime, zoom, Skype), sempre que possível;
- Para pagamento, ofereça a opção de transferência bancária ou depósito;
- Algumas empresas de vendas diretas oferecem lojas virtuais, aplicativos, remunerando seus vendedores diretos com um percentual da venda e entregando os produtos diretamente na casa do cliente. Se for o caso da sua empresa, direcione e oriente seus clientes a realizarem compras virtuais diretamente no site.



### 4) Recebimento dos pedidos na casa do empreendedor independente (se necessário)

- Utilize máscara nos locais de recebimento de materiais/ produtos e exija isso também dos entregadores;
- Priorize a entrega da caixa na portaria ou na porta de entrada. Caso seja necessário adentrar na sua residência, peça para o entregador deixar o sapato do lado de fora ou que higienize o solado antes de entrar;
- Após receber os pedidos dentro de casa, devem ser estabelecidos cuidados para que todos os familiares que entrem no ambiente mantenham higiene e limpeza;
- Tenha cuidado ao manusear a caixa de transporte das mercadorias, higienize-a, retire os produtos e descarte-a em seguida;
- Estabeleça local separado para a higienização desses produtos e o armazenamento em um espaço da casa, que seja arejado e ventilado;
- Adote procedimentos para, na medida do possível, evitar tocar esses produtos após higienizados;
- Não toque as mãos na boca, nariz e olhos e lave-as em seguida.



## 5) Entrega dos pedidos

- Mantenha higienização contínua do meio de transporte que você utiliza para realizar as entregas;
- Comunique aos seus clientes os procedimentos de limpeza e higiene que você está adotando;
- Quando fizer uma entrega, deixe o pedido conforme solicitado pelo seu cliente. Se for possível deixe na portaria do prédio ou porta da casa, sem que haja contato pessoal;
- Redobre a atenção e cuidados que estão sendo tomados no manuseio das encomendas com foco em higiene e integridade das embalagens, a fim de agregar valor ao serviço prestado, cativando, fidelizando o cliente e garantindo a segurança;
- Realize a higiene das sacolas a serem entregues com álcool 70% a cada reabastecimento e higienização no fim do turno;
- Mantenha as embalagens protegidas e devidamente armazenadas até o seu uso;
- Lacre todos os pedidos para que não haja risco de violação e contaminação.
- Caso a entrega seja terceirizada, oriente todos os intermediários para que tomem todas as medidas de higiene aqui descritas.

## REFERÊNCIAS

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

[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875) - Acessado em: 7/5/2020

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

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1s%20caras.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

**SEBRAE - [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/retomada/empresario/ebook/ebook\\_MEI-de-Alimentacao.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/retomada/empresario/ebook/ebook_MEI-de-Alimentacao.pdf)**

**SEBRAE [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/retomada/empresario/ebook/ebook\\_Sebrae\\_Beleza\\_COVID-19\\_2020.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/retomada/empresario/ebook/ebook_Sebrae_Beleza_COVID-19_2020.pdf)**

**Protocolos Sanitários para o Comércio de – SP - file:///C:/Users/Liana/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Protocolo-Sanitário-Comércio.pdf**

**ABEVD - [https://abved.org.br/wp-content/uploads/2020/04/AF\\_Folder-Corona-Virus-aprovado-valendo.pdf](https://abved.org.br/wp-content/uploads/2020/04/AF_Folder-Corona-Virus-aprovado-valendo.pdf)**



Realização:



SECRETARIA ESPECIAL DE  
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E  
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



Apoio:



Parceria:



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