



# RETOMADA DAS ATIVIDADES

Guia de Protocolos de Prevenção  
e Enfrentamento à Pandemia



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

# 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

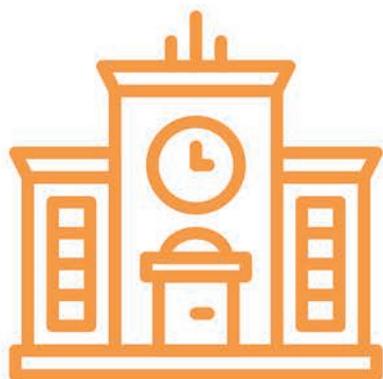
- Prefeitura
- Empresário/ Empregador
- Trabalhador Cidadão



## 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, distanciamento no local de trabalho, limpeza e desinfecção dos ambientes;
- Ter atenção aos decretos



## CIDADÃO

- Lavar as mãos com frequência com água e sabão, caso não seja possível usar álcool em gel
- Usar máscaras ao sair
- Etiqueta respiratória
- Respeite e mantenha distância segura das pessoas
- Evite 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)

# PROTOSCOLOS BÁSICOS MULTISSETORIAL PARA RETOMADA DE ATIVIDADES PELOS PEQUENOS NEGÓCIOS DO PIAUÍ

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 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!

# 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 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 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/PROFISIONAL

- **Caso utilize coletor** de ponto por biometria, higienize suas mãos imediatamente após o registro;
- **Lave as mãos** entre cada atendimento e tenha seu próprio com álcool gel a 70% 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/PROFISIONAL

- **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 sobre 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.

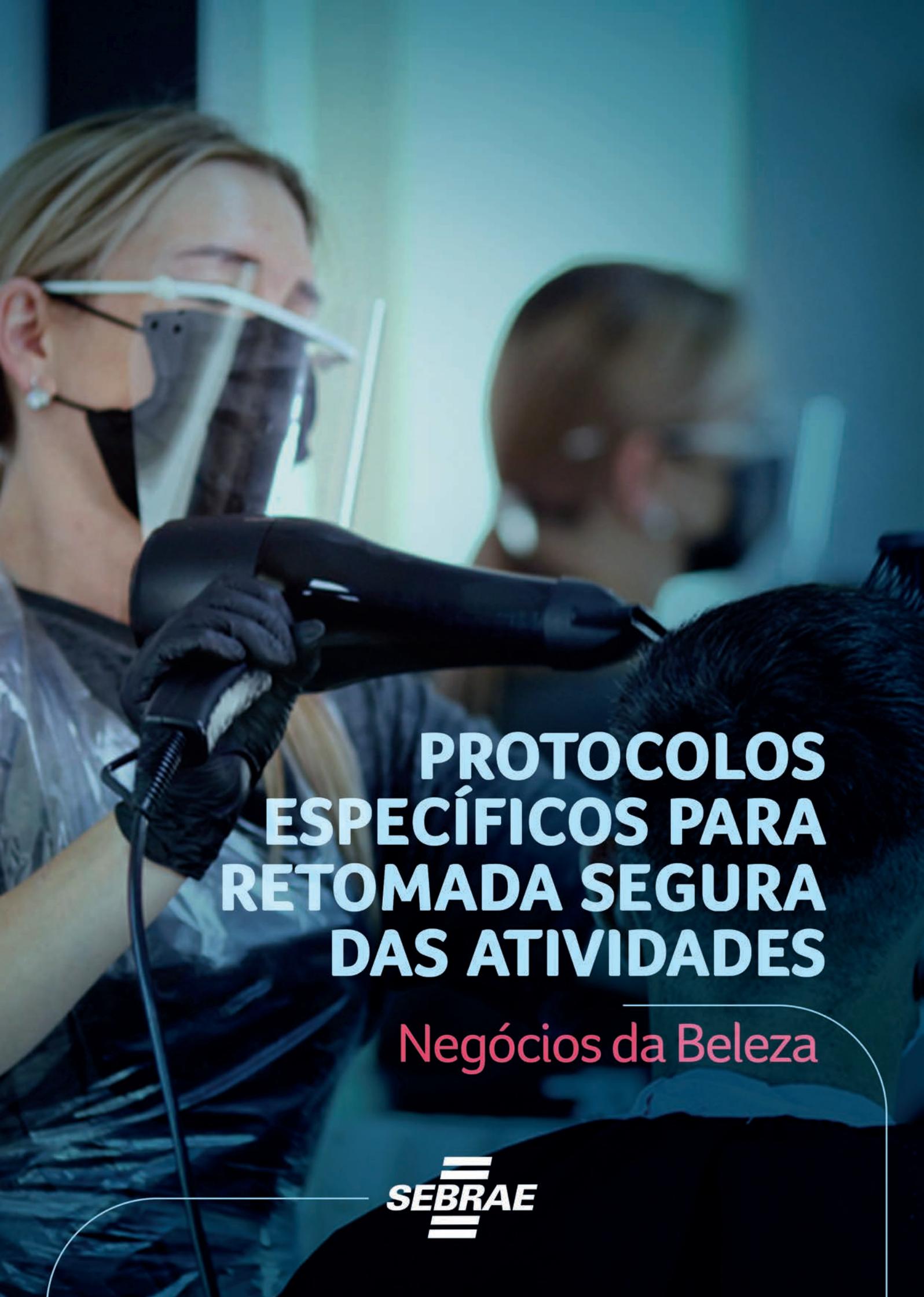
# ORIENTAÇÃO

## 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 Informe 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



**PROTOS  
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 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, corrimões 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 ao 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.



**PROTOCOLOS  
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 claro** todas as medidas de segurança que estão sendo adotadas no seu negócio e quais as bases de consulta que está utilizando. Divulgue esses procedimentos no seu espaço físico e virtual;
- **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. 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 essas recomendações nas orientações via 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 do 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, colméias, 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;
- **Borrificar**, 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 irá trabalhar e o prazo de retorno delas.

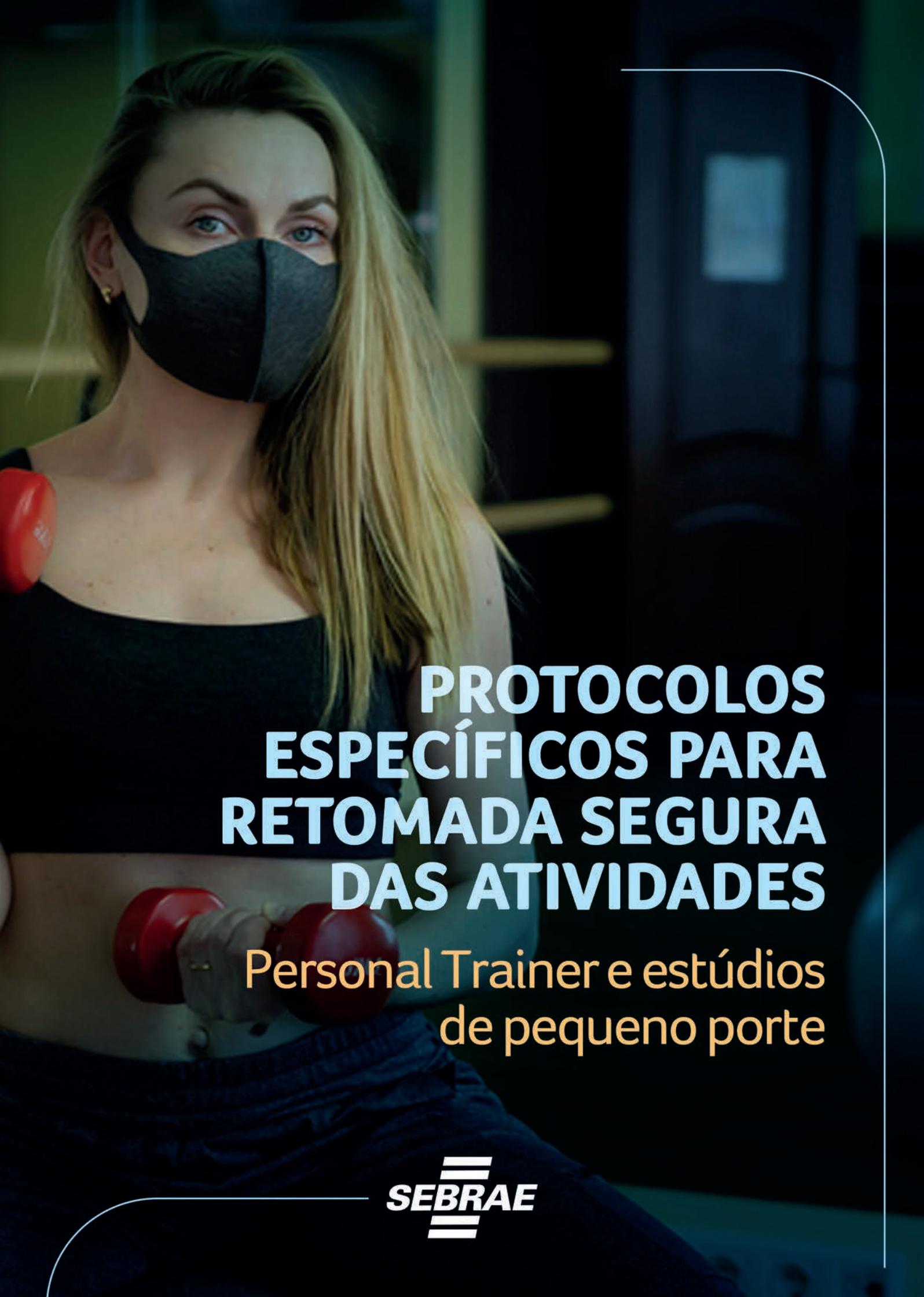
# DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO PROVADORES E TROCAS

- **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 deliverys: 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.





# PROTOCOS 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 4m<sup>2</sup> (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

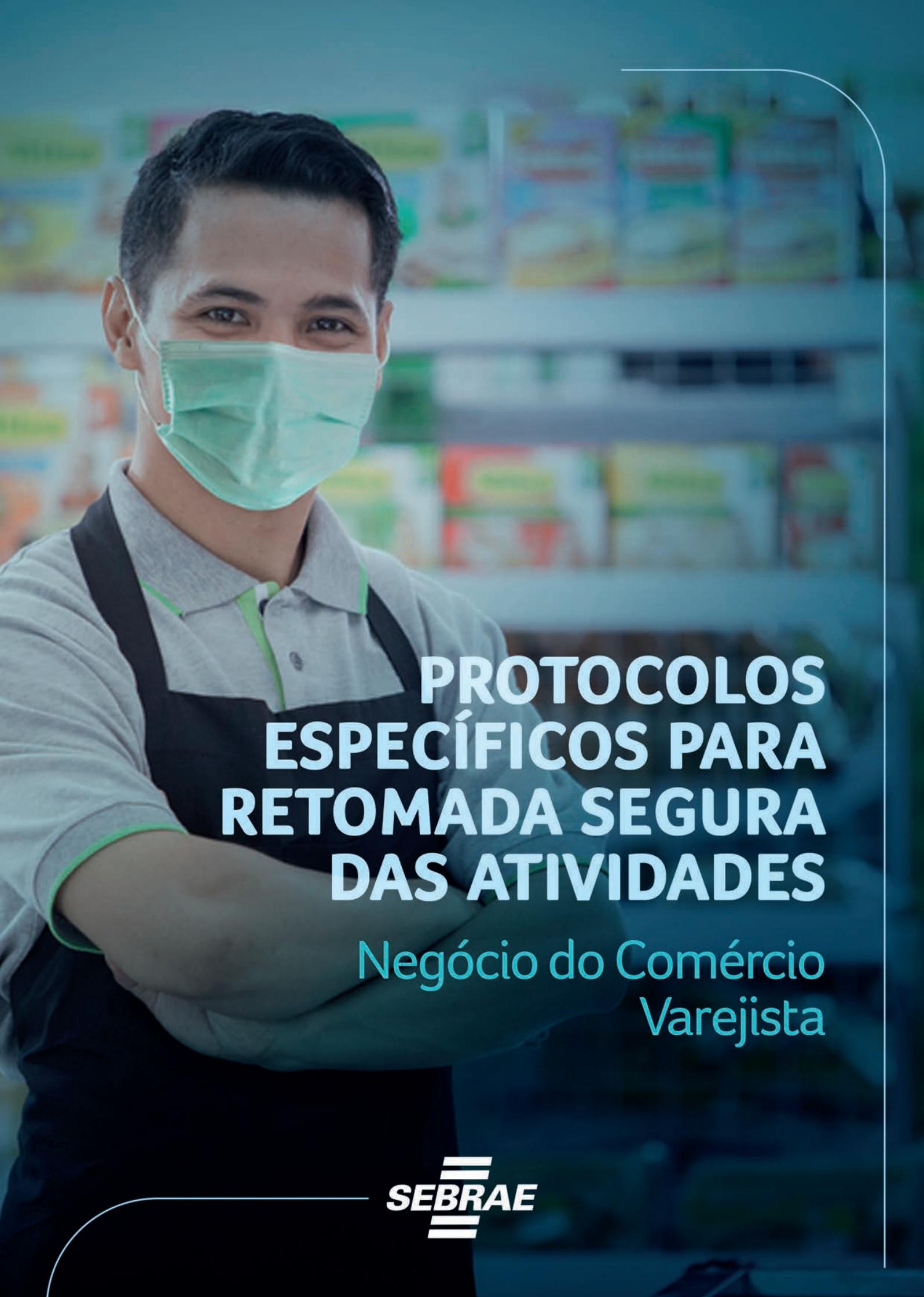
- **Manter as portas** e janelas abertas em tempo integral;
- **Posicionar kits de limpeza** em pontos estratégicos das áreas com equipamentos, contendo toalhas de papel e produto específico de higienização para que os clientes possam usar nos equipamentos de treino, como os colchonetes, halteres e máquinas. 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

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 ensacados 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 metros 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 metros entre clientes;
- **Disponer de 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.



**SEBRAE**

# 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 cestos para os clientes. Deverão promover a limpeza das barras de 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

- **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 ensacados em recipientes apropriados com tampa;
- O profissional responsável pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizáveis.

A photograph of a modern shopping mall interior. The ceiling is a complex grid of recessed lights. In the background, there are store displays with mannequins and a sign that says "70%". The floor is highly reflective, showing the ceiling and store displays. The overall color scheme is blue and white.

# PROTOCOS 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 metros 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 e 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

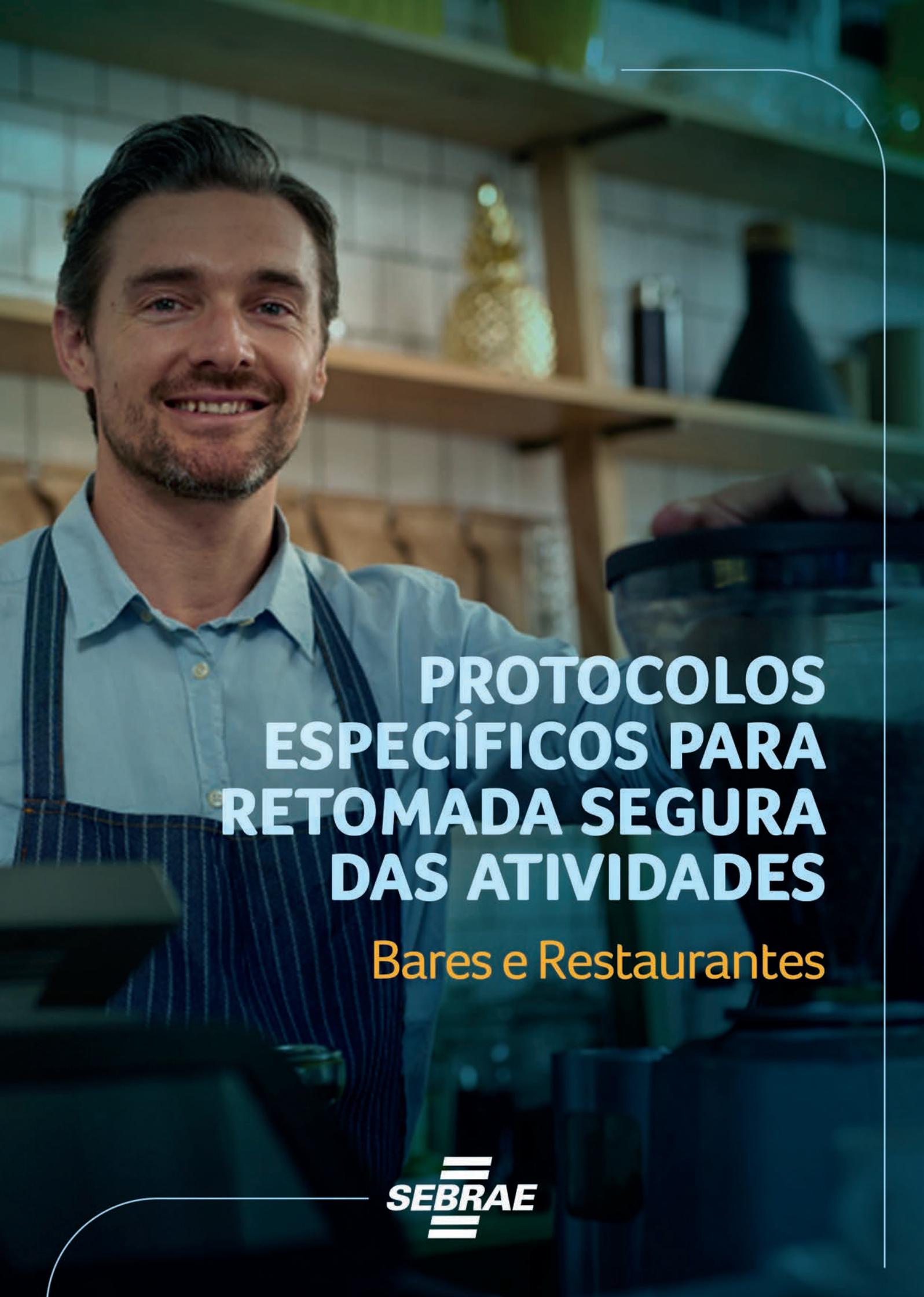
## HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **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.



# PROTOS ESPECÍFICOS PARA RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES

Bares e Restaurantes

# ORIENTAÇÃO

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Além do atendimento** aos protocolos gerais e decretos estaduais, seguir os 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

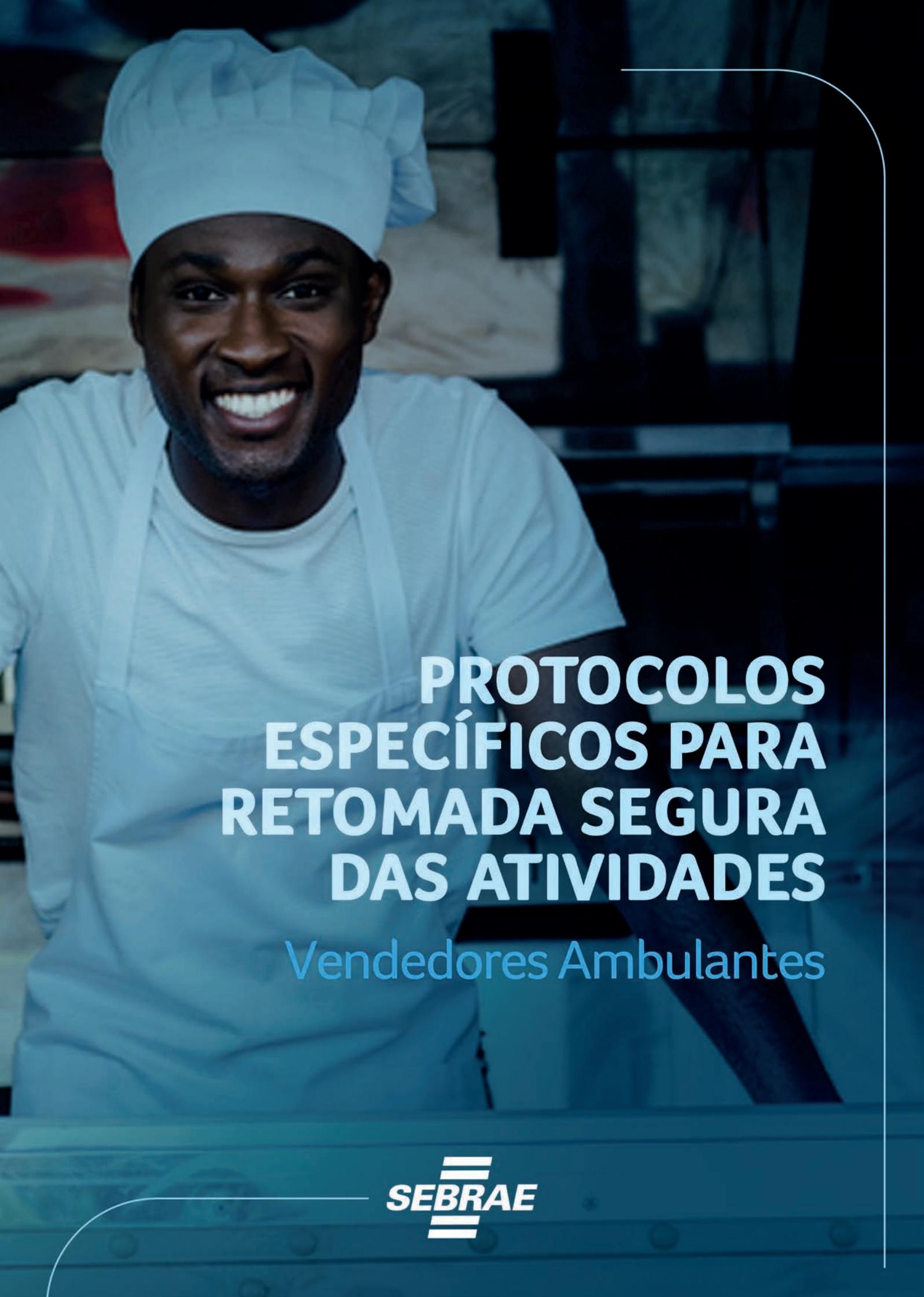
## HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **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 ensacados 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

Vendedores Ambulantes

# ORIENTAÇÃO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Além do atendimento** aos protocolos gerais e decretos estaduais, seguir os 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

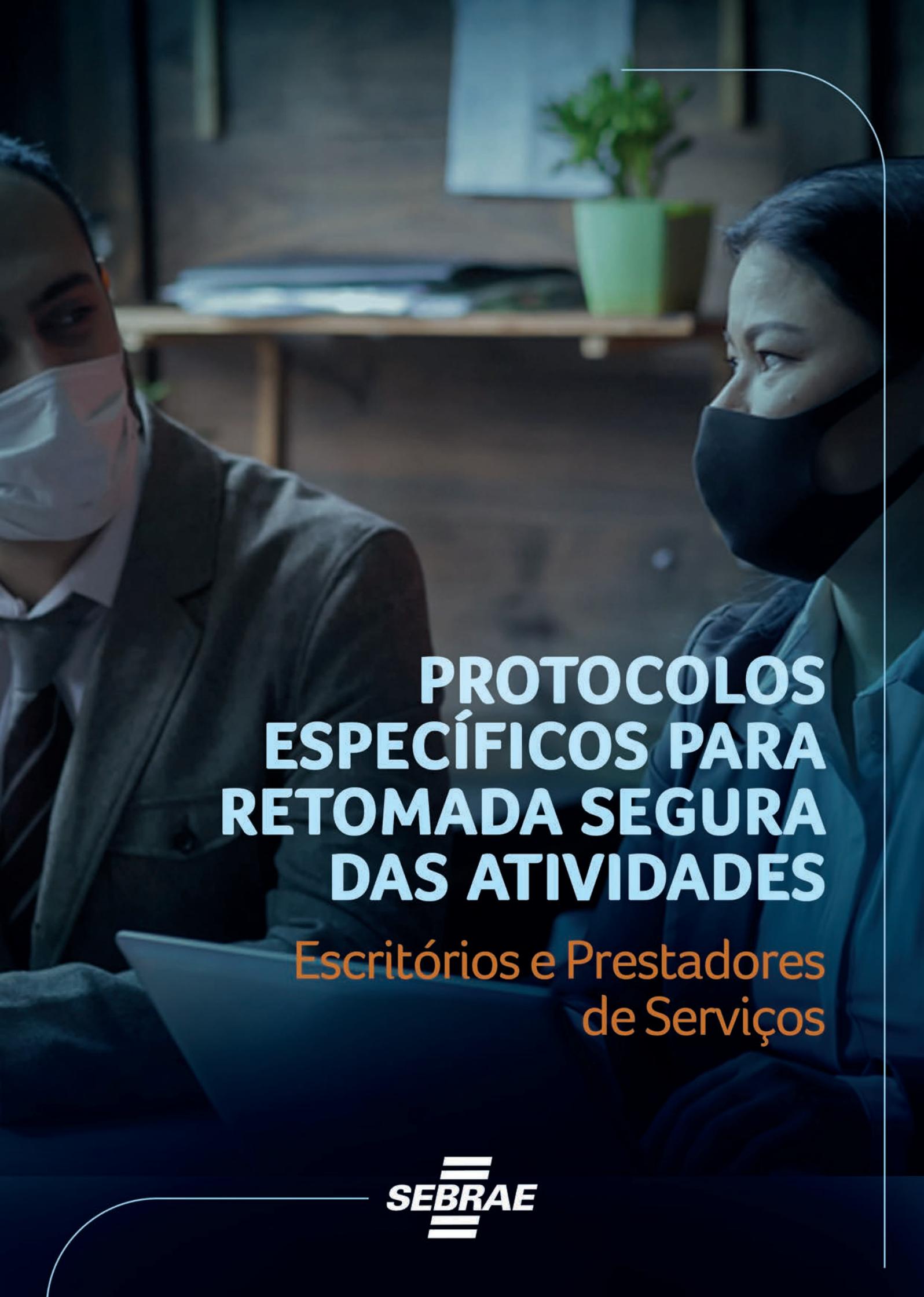
## HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **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 ensacados 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, Zome 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;
- **Disponer de comunicados** que instruem os clientes e funcionários 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

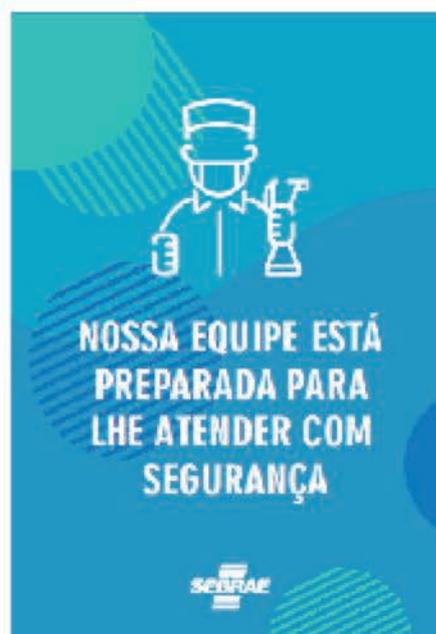
- **Limpar frequentemente o escritório**, pelo menos 4 x ao dia, bem como mobiliário, computadores, balcão, máquinas de cartão de crédito, etc;
- **Organizar turnos** especificamente para a limpeza, sem contato com as demais atividades do estabelecimento;
- **Reforçar a higienização** do material de trabalho –superfícies (mesas, cadeiras, maçanetas, mouse pads, interruptores 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 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.

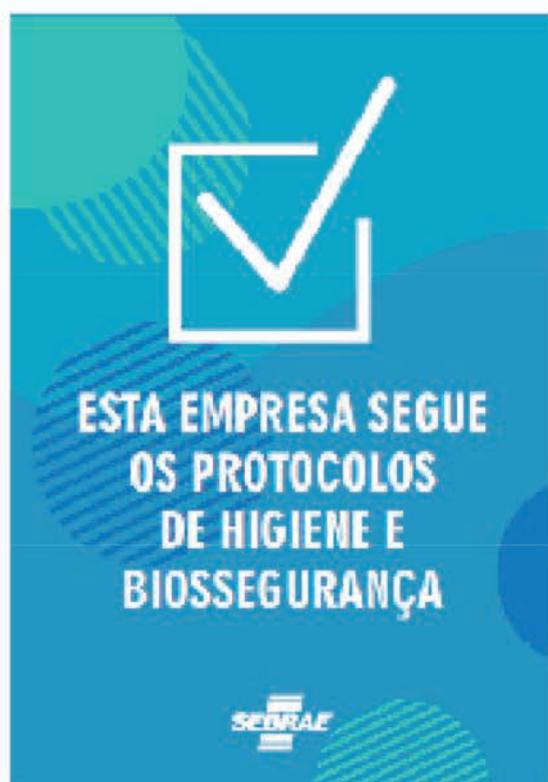
# PADRÃO DE COMUNICAÇÃO VISUAL PARA AUXILIAR NA SINALIZAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS



# 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 DO 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](http://pi.sebrae.com.br)  
0800 570 0800

WhatsApp: **(86) 9 9583-4586**  
[twitter.com/pi\\_sebrae](https://twitter.com/pi_sebrae)  
[facebook.com/sebraepiaui](https://facebook.com/sebraepiaui)  
[instagram.com/sebraepi](https://instagram.com/sebraepi)