

ORIENTAÇÕES PARA

RETOMADA

NEGÓCIOS

PET

SEGURA DAS ATIVIDADES





OLÁ! TUDO BEM?

Você que empreende algum negócio no mercado para pet, tem acompanhado um ano bastante atípico, não é? A covid-19 foi declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como uma pandemia, ganhou proporção global e desde então vem provocando impactos na saúde, na sociedade, na economia e na forma como nos relacionamos com tudo.

Após anos de crescimento do setor pet possivelmente teremos impactos no desempenho da maioria desses negócios, ainda que estes não tenham parado de funcionar, pois são considerados serviços essenciais.

Enfrentamos, portanto, uma necessidade concreta e urgente de repensar o negócio, desde o seu modelo, até a sua operação. Mais do que nunca esse momento requer uma profunda e legítima conexão com o cliente, entendendo seu comportamento, inovando e adaptando-se rapidamente para atendê-lo. Ou seja, é a hora de construir um “novo normal”.

ORIENTAÇÕES GERAIS

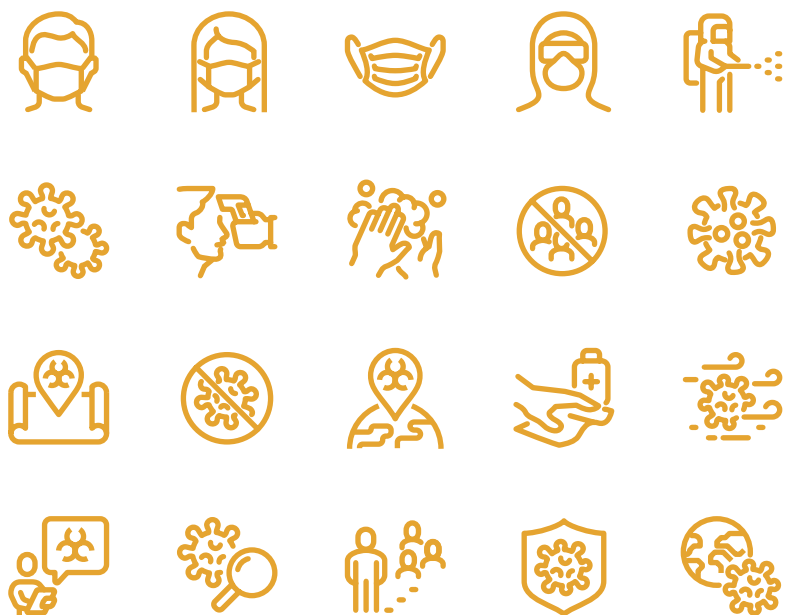
APRESENTAÇÃO

Porém, nada disso pode passar ao largo das orientações sanitárias, recomendações dos especialistas, dos dispositivos regulatórios de cada região e normas técnicas, especialmente no caso de serviços veterinários, que envolve muitas vezes os cuidados paliativos, internação, dentre outros.

Por isso o Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios, pesquisando em diversas fontes e resumindo os principais pontos para a continuidade e melhoria da sua operação.

Priorizamos a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, gestores e clientes, sobretudo este último, trazendo também informações para que o consumidor conheça as boas práticas do setor e se sinta confiante para voltar à rotina de consumo.

Com estas orientações, esperamos que você fique muito mais tranquilo para continuar fazendo o que faz de melhor: empreender.



Não deixe de acompanhar o site do Sebrae - www.sebrae.com.br - para mais informações sobre protocolos de retomada.

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

1. ATENÇÃO ÀS INFORMAÇÕES:

É fundamental levar em consideração as orientações dos especialistas, as normas técnicas setoriais, as medidas do poder público e os dispositivos legais vigentes na sua região, especialmente sobre funcionamento das empresas e circulação de pessoas. Opte sempre pela orientação mais rígida.

Siga sempre as informações oficiais, com fontes e data de emissão da orientação dada, sempre em canais oficiais e com respaldo científico.

As principais instituições oficiais na área da saúde e da saúde animal são:

- Organização Mundial de Saúde - OMS;
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA
- Ministério da Saúde - MS
- Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA
- Conselho Federal de Medicina Veterinária - CFMV
- Academia Brasileira de Medicina Veterinária Intensiva - BVECCS
- Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT

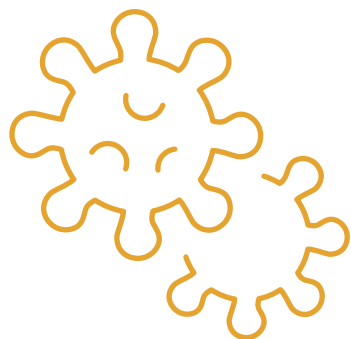
Acompanhe também os canais de comunicação dos Governos Estaduais e Municipais (e suas secretarias) para publicação de Decretos e Portarias que tratem dos funcionamentos das atividades econômicas no seu estado e no seu município.

Acompanhe as pesquisas acadêmicas e científicas nesse período, tanto para saúde animal, como para saúde humana. Lembre-se, não há evidências científicas do contágio de covid-19 de animais para humanos, mas há uma série de cuidados que precisam ser tomados nesse período.

2. ATENÇÃO AOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA E HIGIENE:

O covid-19 tem um alto poder de contágio e um período de incubação que pode variar de 4 a 14 dias, ou seja, podemos conviver diariamente com infectados assintomáticos.

Por isso, é fundamental redobrar a atenção com higiene, mantendo controles rígidos com funcionários, fornecedores e clientes.



As principais orientações de higiene se referem ao contato com superfície e ao trato respiratório, por isso muita atenção com a limpeza das mãos, mobiliário e equipamentos e uso de máscaras.

As orientações abaixo são gerais, para serem seguidas em espaços comuns. As orientações para ambientes laboratoriais, hospitalares, clínicos são citadas posteriormente, com a devida fonte.





ORIENTAÇÕES GERAIS

HIGIENE E SAÚDE

FONTES: OPAS/OMS/ANVISA

1. Todos devem lavar as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool em gel, cujo fabricante deverá obrigatoriamente ter Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) para esta classe de produtos e indicar o número da AFE na rotulagem, que deve ser no mínimo de 70%;
2. A distância mínima de 1 metro entre as pessoas deve ser mantida, tanto em consultas como em filas. Gotículas de saliva e as mucosas são pontos críticos de contágio;
3. Evite tocar nos olhos, nariz e boca, mesmo com máscaras;
4. Realize a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies que sejam tocados com frequência, utilizando água e sabão ou borrifando álcool gel 70%;
5. Banheiros, áreas de espera em clínicas, veículos e acessórios de transporte animal devem ser limpos de hora em hora e de acordo com seu uso. Laboratórios e áreas de internação devem seguir protocolos próprios;
6. Caso queira espirrar ou tossir, cubra a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço (descartando-o imediatamente);
7. Não é necessário que o animal de estimação utilize máscaras de proteção. A máscara deve ser feita e utilizada por seres humanos e nas medidas corretas, devendo cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
8. Não manipule a máscara durante o uso e lave as mãos antes de sua colocação e após sua retirada;
9. Máscaras de proteção são de uso individual e não devem ser compartilhadas;
10. Tenha cuidado ao descartar a máscara de proteção, coloque-a em saco plástico fechado e caso ela seja de alguém diagnosticado com a covid-19, identifique o seu lixo;
11. Fique em casa se não se sentir bem. Se você tiver febre, tosse e dificuldade em respirar, procure imediatamente atendimento médico;
12. Siga as instruções da sua autoridade sanitária nacional ou local, porque elas sempre terão as informações mais atualizadas sobre a situação em sua área;



1. A máscara deve ser feita nas medidas corretas, devendo cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais. Também é importante que a máscara seja utilizada corretamente, não devendo ser manipulada durante o uso. Deve-se lavar as mãos antes de sua colocação e após sua retirada;

2. A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada;

3. 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;

4. As medidas de higiene e a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção;

5. Mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1,5 metro de outra pessoa;

6. Disponibilize máscaras descartáveis para clientes que eventualmente chegaram à loja sem utilizar essa proteção.

ORIENTAÇÕES GERAIS

UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

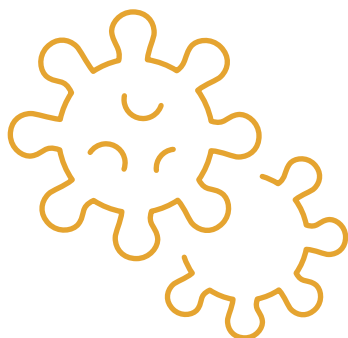
FONTE: ANVISA



7. 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 da mão 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;
- cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- manter o conforto e espaço para a respiração;
- evitar uso de batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.

8. As máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis;





ORIENTAÇÕES GERAIS

CLÍNICAS E DEMAIS SERVIÇOS VETERINÁRIOS

FONTE: SEBRAE, ACADEMIA BRASILEIRA DE MEDICINA VETERINÁRIA INTENSIVA (BVECCS), WORLD SMALL ANIMAL VETERINARY ASSOCIATION (WSAVA), CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA (CFMV) E ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS).

Por telefone ou Aplicativo de Mensagem Instantânea

1. Realize triagem, abordando de maneira cortês sobre a situação clínica do tutor do animal (se apresenta algum sintoma, como febre ou sintomas gripais). Em caso afirmativo, solicitar que outra pessoa faça o transporte do animal ou, se a empresa puder, disponibilizar transporte adequado para o animal;
2. Oriente previamente apenas 1 pessoa por animal atendido, preferencialmente sem comorbidades ou vulnerável por idade;
3. Disponibilize horários agendados para consultas com intervalo entre as mesmas, evitando fluxo e aglomeração.

No Atendimento Presencial

1. Desenvolva um plano de comunicação permanente e humanizado com os tutores sobre o serviço prestado durante o período de isolamento social e após esse período;
2. Investa nos pontos de contato remotos, como redes sociais, aplicativo de mensagem instantânea e telefonemas;
3. Oriente e reforce aos tutores que os animais domésticos não transmitem a Covid-19;
4. Desenvolva um plano de comunicação permanente e humanizado com os tutores sobre o serviço prestado durante o período de isolamento social;
5. Forneça as orientações sanitárias das autoridades, acerca de isolamento, caso o tutor do animal venha a apresentar sintomas;
6. Evite aglomerações em sala de espera, deixando-as com ventilação natural e reorganizando o espaço para uma distância mínima de 1 metro entre os assentos;
7. Limite a presença de 1 tutor por animal;
8. Remarque consultas de rotina, permanecendo urgências e emergências (ou conforme recomendação local);

9. Cancele visitas de rotina para internações, permitindo apenas 1 tutor por vez ao dia. Os casos de cuidados paliativos e eutanásia devem ser analisados individualmente;

10. Restrinja circulação de funcionários, quando possível, reorganize os turnos de trabalho para que não seja formada aglomeração no interior dos espaços de trabalho;

11. Os funcionários não devem trabalhar no serviço veterinário com a roupa que usam para ir ao trabalho;

12. O rigor deve ser máximo na desinfecção de materiais e ambientes, incluindo caixas de transportes (da clínica e dos tutores);

13. Instale pedilúvio na entrada de hospitais veterinários e na separação de ambientes;

14. Para animais que cheguem de guia, oriente sobre higienização da guia ou, em casos específicos, substituir por guia higienizada nas dependências da clínica;

15. Todos os funcionários devem estar devidamente treinados para orientar sobre processos de desinfecção e higienização, bem como utilizar EPI (equipamentos de proteção individual);

16. Álcool-gel deve ser disponibilizado nas dependências da clínica, bem como orientação para local onde pode-se lavar e secar as mãos. A mobília deve ser higienizada a cada hora ou rotatividade de clientes;

17. Serviços como passeador, creche, day care, hotel e adestramento, devem seguir as orientações municipais e estaduais sobre seu funcionamento;

18. Casos os serviços estejam liberados em sua cidade, é fundamental que os prestadores utilizem EPI durante o serviço e tempo com o animal, bem como respeitem a distância mínima de 1 metro entre pessoas;

19. Para o serviço de adestramento, é possível e recomendado o desenvolvimento de serviços on line.

No Atendimento Presencial Domiciliar

1. Realize visitas em residências onde o tutor não tenha suspeita de infecção da Covid-19. Caso more apenas o tutor e ele relatar alguma suspeição, verificar a possibilidade de um vizinho, familiar ou amigo esteja com o animal e que não esteja no mesmo ambiente da pessoa suspeita;

2. Realize a visita com o uso devido de todos os EPI (máscara, óculos de proteção, luvas, avental de proteção com propés);

3. Mantenha-se minimamente a 1 metro de distância das pessoas, solicitando que quem conduz ou maneja o animal higienize as mãos com água e sabão e utilize máscaras e luvas. Se puder, disponibilize;

4. Solicite que deixe o animal em local separado para avaliação inicial e possível remoção, caso haja necessidade;

5. Caso o animal seja removido, proceda sua higienização no hospital ou clínica com os agentes desinfetantes indicados, bem como higienize materiais e equipamentos, conforme protocolo da Academia Brasileira de Medicina Veterinária Intensiva.





ORIENTAÇÕES GERAIS

PETSHOP E DEMAIS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS PARA ANIMAIS DOMÉSTICOS

1. Desenvolva um plano de comunicação permanente e humanizado com os tutores sobre o serviço prestado durante o período de isolamento social e nova rotina do comércio em sua cidade;
2. Invista nos pontos de contato remotos, como redes sociais, Aplicativos de Mensagem Instantânea e telefonemas;
3. Oferte serviços de entrega de itens essenciais, como ração, medicamentos e acessórios de enriquecimento ambiental, a fim de diminuir o fluxo de circulação, sem prejuízo das vendas;
4. Monitore e controle o fluxo de pessoas nos estabelecimentos comerciais, tomando como base o controle de acesso do estabelecimento;
5. Sinalize o estabelecimento sobre os cuidados necessários, como uso de máscaras, higienização das mãos e distância de pelo menos 1 metro em filas;
6. Não promova atividades promocionais e campanhas que possam causar aglomerações nas lojas físicas;
7. Mantenha suspensos os eventos, lançamentos e caso haja promoção no período, coordenar comunicação e fluxo de clientes;
8. Disponibilize álcool em gel 70% para funcionários e clientes, especialmente na entrada do estabelecimento e nos locais de pagamento;
9. Verifique diariamente a temperatura corporal dos profissionais, bem como dos clientes que entram na loja. Considere como pessoa em estado febril a que apresente temperatura corporal igual ou superior a 37,3°, considerada como febre baixa;
10. Promova orientação interna aos funcionários afim de estabelecer uma rotina de higienização das mãos e celulares, disponibilizando lavatório, água, sabão líquido, álcool em gel 70%, toalha de papel descartável e lixeira de acionamento não manual;
11. Adote procedimentos de limpeza e desinfecção com produtos desinfetantes, devidamente aprovados pela ANVISA, em todos os ambientes, superfícies e equipamentos, minimamente no início e término das atividades.

Importante: esse documento é vivo e pode ser modificado a qualquer tempo segundo recomendações do mercado, entidades representativas e autoridades de saúde, conforme os cenários apresentados pela pandemia covid-19.

REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

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 - Acessado em: 7/5/2020

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

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

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

<https://www.who.int/docs/default-source/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 - Acessado em 12/5/2020



Realização:



SECRETARIA ESPECIAL DE
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



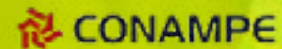
DISQUE
SAÚDE
136

SUS+

MINISTÉRIO DA
SAÚDE



Apoio:



www.sebrae.com.br
0800 570 0800