



ORIENTAÇÕES PARA

# RETOMADA

SERVIÇO DE  
DELIVERY

SEGURA DAS ATIVIDADES



SERVIÇOS DE DELIVERY

# RETOMADA SEGURA

## OLÁ ENTREGADOR,

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto antes em escala mundial. A pandemia do novo coronavírus, causador da doença COVID-19, mudou a dinâmica das grandes cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e parou a economia, em especial o varejo, que teve suas portas fechadas. O segmento de Logística e Transporte continuou as atividades, porém sofreu impactos diversos, a depender do subsegmento relacionado.

A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social em um contexto não planejado, de medo e incertezas, causou uma série de rupturas nas rotinas e comportamento do consumidor.

A partir da liberação de funcionamento gradativa dos poderes públicos estadual e municipal, é preciso adaptar-se para a retomada das atividades e da circulação social nesse novo contexto, com especial atenção aos cuidados para o enfrentamento da doença.

Este documento tem o intuito de orientar você, pequeno negócio do segmento de Logística e Transporte, na retomada e/ou continuidade de suas atividades nesse novo contexto. Considerando, a seu tempo, os dispositivos regulatórios que autorizam essa retomada em cada região, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação segura, o Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios.

O conteúdo se preocupa primeiramente com a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, gestores e clientes, trazendo também informações para que o consumidor conheça as boas práticas do setor e se sinta confiante para voltar à rotina de consumo.

Destaca-se que o trabalho do Sebrae consistiu na reunião, consolidação e validação com parceiros dos principais orientativos disponibilizados no mercado com foco para o setor de Logística e Transporte.



Não deixe de acompanhar o site do Sebrae para mais informações sobre protocolos de retomada em seu setor.

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.

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



PREMISSAS PARA RETOMADA SEGURA

# SERVIÇO DE DELIVERY

## 1. Atenção às normas estaduais e municipais de reabertura

É fundamental levar em consideração as decisões da autoridade pública local que regulamentam a reabertura em cada estado, região e município. Caso existam divergências entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação do governo estadual. Caso haja omissões ou imprecisões nas regras editadas para o território em que seu negócio atue, opte por seguir a regra mais rigorosa.

Para a reabertura dos negócios, deverão ser consideradas todas as orientações:

- dos protocolos estaduais.
- das portarias das secretarias estaduais sobre as questões específicas de sua atividade econômica, sobretudo das secretarias estaduais de Saúde.
- dos atos (decretos, portarias, etc.) das autoridades municipais competentes que tratem de assuntos pertinentes à sua atividade econômica, inclusive aqueles editados anteriormente à calamidade pública de COVID-19.

- das regras previstas por instituições oficiais, naquilo que não contrariem os protocolos estaduais (ANVISA, ABNT, OMS, entre outros).

## **2. Atenção aos protocolos de segurança e higiene:**

Em tempos de pandemia da covid-19 é importante entender que, além do alto poder de contágio, o período de incubação do vírus pode variar de 4 a 14 dias e podemos conviver diariamente com infectados assintomáticos.

Ou seja, que não apresentam os sintomas descritos e, por isso, disseminadores silenciosos da doença. Assim, manter controles rígidos de higiene é fundamental.

Muitos dos estudos sobre o novo coronavírus ainda estão em andamento e nem todos os protocolos de higiene e segurança foram confirmados e/ou declarados pelo Ministério da Saúde.



É de extrema importância acompanhar diariamente as atualizações voltadas para o varejo e implementar somente aquilo que estiver oficialmente estabelecido.



As recomendações aqui propostas são baseadas em protocolos e estudos validados por instituições e consultorias de referência no Brasil e que seguem relacionadas no final desse documento. Utilize este guia como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e não se esqueça: fique atento e siga sempre as informações oficiais!

A atividade de delivery foi umas das que tiveram sua demanda aumentada a partir do início do isolamento social. As compras pela internet e pelo uso de aplicativos apresentaram um aumento significativo nesse momento.

Para garantir que essa forma de consumo continue sendo uma boa alternativa, mesmo com o retorno das atividades e abertura dos estabelecimentos, é muito importante que o seu desempenho passe segurança ao consumidor.



No retorno das atividades com mais intensidade, precisamos evitar novos picos de contágio de COVID-19 e aumentar a prevenção ao vírus na realização de entregas. Portanto, contribua e fique atento às dicas!

Confira no site do Sebrae informações completas sobre Delivery em nossa página especial!

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



FONTES: OPAS/OMS/ANVISA

# HIGIENE E SAÚDE

1. Lave as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool 70%.

2. O gel alcoólico antisséptico para ser utilizado na higienização das mãos (às vezes referenciado com o termo “álcool gel”), como produto de higiene pessoal, precisa cumprir os seguintes requisitos:

- O produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal; e
- A empresa obrigatoriamente deverá ter Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) para esta classe de produtos e indicar o número da AFE na rotulagem.

3. 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.

4. Não tocar nos olhos, nariz e boca. 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.

5. Realize a limpeza e desinfecção de bancos, bolsas, mochilas, capacetes e luvas utilizando água e sabão ou borrifando álcool.

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

7. Certifique-se de que você e as pessoas ao seu redor seguem uma boa higiene respiratória. Isso significa cobrir a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar (em seguida, descarte o lenço usado imediatamente). Gotículas espalham vírus. Ao seguir uma boa higiene respiratória, você protege as pessoas ao seu redor contra vírus responsáveis por resfriado, gripe e Covid-19.



8. 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, porque elas sempre terão as informações mais atualizadas sobre a situação em sua área.





FONTE: ANVISA

# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

1. As máscaras são equipamentos de segurança, e devem ser usadas:

- Quando o entregador estiver a menos de 1,5m de outro entregador.
- Quando tiver contato com várias pessoas e público direto, por exemplo: estoquistas, vigilantes, frentistas, embarcadores, etc.
- As máscaras devem ser usadas em combinação à limpeza frequente das mãos com um desinfetante para as mãos à base de álcool 70% ou água e sabão.

2. 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.

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



4. 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. Utilize máscaras descartáveis ou reutilizáveis - de tecido, para uso não profissional.

5. 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;

6. Faça a higienização adequada das mãos com água e sabonete ou com álcool gel 70%;

7. Mesmo de máscara, mantenha distância de pelo menos 1 metro de outra pessoa;

8. Evite dar carona.





9. 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 70°.
- 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.

10. Sobre o tipo das máscaras:

Máscaras de tecido (reutilizáveis):

- Deve ser de dupla camada.
- Deverá ser trocada a cada três horas, no mínimo.
- Deverá ser lavada ao final do dia.
- A região frontal das máscaras não deverá ser tocada.
- As máscaras deverão ser removidas pelas laterais.
- As mãos devem ser higienizadas antes da colocação da máscara, para redução de risco de infecção ao ajustá-la, e imediatamente após a remoção.



- Após a utilização, a máscara deverá ser armazenada em saco plástico vedado.
- Devem ser lavadas diariamente em domicílio.

#### Cuidados na lavagem:

- Caso o tecido permita, imergir em solução de água sanitária com concentração de cloro de 2 a 2,5%: 10ml de água sanitária + 490ml de água por 30 minutos.
- Enxaguar a máscara e lavar com água e sabão.

- Permitir secagem completa (preferencialmente ao sol).
- Passar com ferro.
- Guardar em sacos plásticos limpos, embaladas individualmente.

#### Máscaras descartáveis:

- Deverá ser utilizada em casos excepcionais, dando preferência às máscaras de tecido.
- Devem ser confeccionadas em TNT (tecido não tecido).
- Devem ser trocadas a cada duas horas.
- As máscaras deverão ser removidas pelas laterais, as mãos devem ser higienizadas antes e após a remoção das máscaras.
- A região frontal das máscaras não deverá ser tocada.
- Podem ser descartadas em lixo comum envolvidas em saco plástico.
- Mesmo sendo material reciclável não devem ser descartadas no material de coleta seletiva.





## ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

# MEIO DE TRANS- PORTE

Independentemente do tipo de atividade desenvolvida, todos os estabelecimentos e prestadores de serviços deverão se adaptar para estabelecer protocolos de higiene e segurança durante as entregas e aplicá-los.

Antes de prosseguir com as orientações gerais, é importante saber: caracteriza-se limpeza o uso de agente detergente, como água e sabão. Caracteriza-se desinfecção química o uso de agente desinfetante, como álcool 70% ou solução com água sanitária. A solução de água com água sanitária deve seguir as seguintes medidas: 250ml de água sanitária para 1L de água. Use papel toalha descartável para limpeza e desinfecção.

Para promover um ambiente seguro e confortável para a retomada e/ou continuidade do negócio recomendamos:

1. Certifique-se junto ao estabelecimento para o qual você estará realizando as entregas que haja uma área de chegada para os prestadores de serviço, com álcool em gel 70% disponível para higienização das mãos.

2. Certifique-se da disponibilidade de acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão.

3. Desinfetar veículos periodicamente, com especial atenção aos baús e partes internas dos veículos, quando aplicável. Utilizar detergente neutro e álcool 70% ou solução clorada (1 colher de água sanitária para cada litro de água).

4. Tenha ciência de que qualquer pessoa, seja você ou algum outro entregador, que tenha tosse leve ou febre baixa (37,3° C ou mais) precisa permanecer em casa.

5. Evite aglomeração de pessoas no local de recebimento da mercadoria que será transportada.

6. Importante que no estabelecimento para o qual você realiza as entregas haja um espaço separado para o repasse das encomendas aos entregadores. Esse local deve estar sempre limpo e sinalizado para organizar a ordem de chegada dos entregadores, e deve ter a distância mínima necessária (1 metro entre cada pessoa) enquanto estes esperam pelo item que será transportado.



7. Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos.



ORIENTAÇÕES E HIGIENIZAÇÃO

# TRANS- PORTE

1. Mantenha a higienização contínua do meio de transporte que você utiliza para realizar as entregas.
2. No mínimo, limpe e desinfete as superfícies normalmente tocadas no veículo no início e final de cada turno.
3. Ao limpar e desinfetar o veículo/motocicleta/bicicleta, os indivíduos devem usar luvas descartáveis compatíveis com os produtos utilizados, bem como qualquer outro EPI necessário, de acordo com as instruções do fabricante do produto.
4. Cuidado especial deve ser dado a higienização dos itens mais manuseados.
5. As luvas e qualquer outro EPI descartável usado para limpar e desinfetar o veículo devem ser removidos e descartados após a limpeza.
6. Lave as mãos imediatamente após a remoção das luvas e do EPI com água e sabão por pelo menos 20 segundos, ou use um desinfetante para as mãos à base de álcool com pelo menos 70% de álcool, se água e sabão não estiverem disponíveis.



ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

# ENTREGA- DORES

1. Siga as orientações sobre prevenção de contágio pelo novo coronavírus (COVID-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção.
2. Roupas, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados.
3. Adote procedimentos contínuos de higienização das mãos, com utilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, utilizar imediatamente sanitizante adequado para as mãos, como álcool.
4. Mantenha distância segura dos outros entregadores, considerando as orientações do Ministério da Saúde.





5. Evite contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão.

6. Utilize máscaras nos locais de recebimento e nas entregas das encomendas.

7. Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal com o público externo.

8. Tenha atenção especial na utilização de sanitários, sempre lavando bem as mãos ao final da utilização desse espaço.

9. Adote procedimentos para, na medida do possível, evitar tocar superfícies com alta frequência de contato, como botões de elevador, maçanetas, corrimãos etc.

10. Caso tenha que entrar em edifícios para realizar a entrega, priorize a utilização das escadas.

11. Tenha sempre a mão um recipiente com álcool gel para utilização regular durante a realização das entregas.

12. Redobre a atenção e cuidados com o manuseio das encomendas com foco em higiene e integridade das embalagens, a fim de fidelizar seu cliente, garantindo a segurança do serviço prestado. Caso a embalagem do pedido não esteja devidamente lacrada, entre em contato com o fornecedor.

13. Se estiver utilizando o Bag para transporte das encomendas, evite colocá-lo no chão durante qualquer etapa do processo.

14. Realize a higienização do Bag de transporte das encomendas periodicamente.

15. Higienize a maquineta de pagamento com cartão após cada uso.

16. Pagamentos em espécie exigem atenção redobrada para a higienização das mãos.



ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

# CLIENTES

1. Atenda à exigência de manter a distância mínima de segurança de 1 metro com os clientes.

2. Quando for fazer a entrega deixe o pedido conforme solicitado pelo seu cliente. É importante verificar as mensagens de orientação das plataformas de app como “por favor, deixe o pedido na porta” ou “toque o interfone e deixe na portaria”.

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

- Mantenha a distância recomendada.
- Não retire a máscara em nenhum momento da entrega.
- Cubra a maquininha de cartão com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.
- Utilize o álcool gel 70% ao finalizar cada entrega para limpar a maquininha do cartão e as mãos.

# CONTAMOS COM VOCÊ!

Esperamos que esse guia possa ser um instrumento que ofereça mais conforto, segurança e tranquilidade na sua retomada.

Que o seu negócio possa, aos poucos, se fortalecer e que a sua vontade de empreender seja renovada depois de tantos desafios superados.

A você todo o nosso apoio e respeito nesse recomeço. Conte conosco nessa caminhada!

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.

# REFERÊNCIAS

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Cosméticos - Álcool. “Enquadramento do produto: cosmético, saneante ou medicamento.” Disponível em: <[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\\_assuntold=10&\\_baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_conteudold=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_assuntold=10&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_conteudold=2628&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=detalhamentos)>. Acesso em 12 de maio de 2020.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. “Máscaras Faciais de Uso Não Profissional” Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1scaras.pdf/bf-430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7>>. Acesso em 7 de maio de 2020.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. NOTA TÉCNICA Nº 18/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA. “Covid-19 e as Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos”. Disponível em: < <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+18.2020+-+Boas+Pr%C3%A1ticas+e+Covid+19/78300ec1-ab-80-47fc-ae0a-4d929306e38b>>. Acesso em 15 de maio de 2020.

CDC, Centers for Disease Control and Prevention. “Cleaning and Disinfection for Non-emergency Transport Vehicles”. Disponível em: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/disinfecting-transport-vehicles.html>. Acesso em 20 de maio de 2020.

Ministério da Economia, Inspeção do Trabalho. “Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em Razão da Pandemia da Covid-19 (27/03/2020)”. Disponível em: <<https://sit.trabalho.gov.br/portal/index.php/covid-19>>. Acesso em 7 de maio de 2020.

OMS, Organização Mundial de Saúde. “Getting your workplace ready for COVID-19”. Disponível em: <<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1>>. Acesso em 7 de maio de 2020.

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.

OPENTECH, Empresa de gerenciamento de risco e logística. “Coronavírus e os riscos à segurança de cargas”. Disponível em: <<https://www.opentechgr.com.br/coronavirus-seguranca-de-cargas/>>. Acesso em 20 de maio de 2020.



## Realização:



sebrae.com.br

SECRETARIA ESPECIAL DE  
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E  
COMPETITIVIDADE

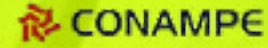
MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



## Apoio:



## Parceria:



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



/sebrae



@sebrae



/tvsebrae