

A hand truck with blue handles and a silver frame is loaded with several cardboard boxes. The boxes are stacked and feature various shipping labels, including barcodes and icons for handling instructions such as 'fragile' (glass), 'upside down' (upward arrows), and 'no open flame' (flame). The background shows more boxes stacked in a warehouse or storage area.

ORIENTAÇÕES PARA

# RETOMADA

## TRANSPORTE DE CARGAS - FRACIONADAS

SEGURA DAS ATIVIDADES

**SEBRAE**



## OLÁ EMPRESÁRIO!

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.

É preciso entender os novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.

ORIENTAÇÕES GERAIS

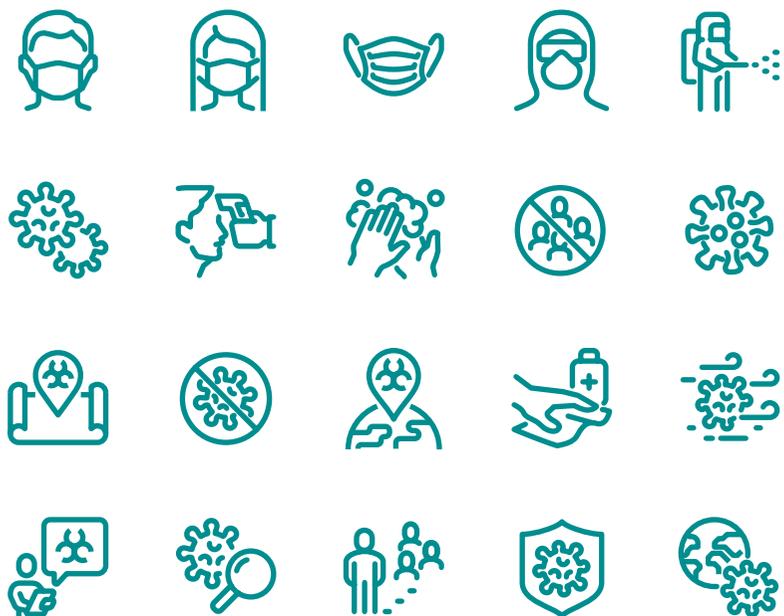
# APRESENTAÇÃO



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.

Neste documento são destacadas orientações para as empresas de logística e transporte de pequenas cargas, que envolvem *last mile*, *log*, valores, pequenos centros de distribuição, autônomos e pequenas transportadoras.



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

Lá você encontrará materiais de apoio para a retomada em seu negócio como vídeos orientativos, Selo Negócio Seguro, download placas de sinalização que podem ser baixadas para uso em seu estabelecimento, entre outros instrumentos de apoio para a retomada de seu negócio pós-pandemia.



# 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).

# PREMISSAS PARA A ABERTURA

## 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 transporte de mercadorias 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 deste documento. Utilize esse guia como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e não se esqueça: fique atento e  **siga sempre as informações oficiais!**



ORIENTAÇÕES GERAIS

# HIGIENE E SAÚDE

FONTES: OPAS/OMS/ANVISA

1. Lave as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool em gel 70% para matar vírus que podem estar nas suas mãos;

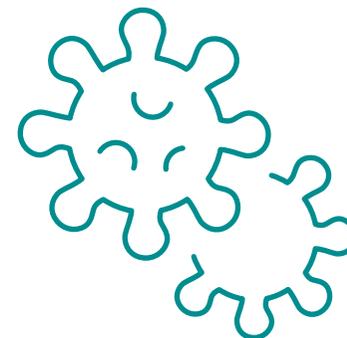
2. O gel alcoólico antisséptico para higienização das mãos (às vezes referenciado com o termo “álcool gel”) para ser utilizado como produto de higiene pessoal, precisa cumprir os seguintes requisitos:

- o produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal; e

- a empresa produtora de álcool gel 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 1,5 metros de distância entre você e qualquer pessoa que esteja tossindo ou espirrando. Quando alguém tosse ou espirra, pulveriza pequenas gotas líquidas do nariz ou da boca, que podem conter vírus. Se você estiver muito próximo, poderá inspirar as gotículas - inclusive do vírus da COVID-19 se a pessoa que tossir tiver a doença;

4. Evite tocar nos olhos, nariz e boca. As mãos tocam muitas superfícies e podem ser infectadas por vírus. Uma vez contaminadas, as mãos podem transferir o vírus para os olhos, nariz ou boca. A partir daí, o vírus pode entrar no corpo da pessoa e deixá-la doente;



5. Realize a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies que sejam tocados com frequência, utilizando água e sabão ou borrifando álcool. Os banheiros devem ser limpos de hora em hora;

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

9. Se possível, utilize termômetros sem contato para aferir a temperatura de funcionários e clientes. Pessoas com temperatura acima de 37,3°C e/ou com sintomas de gripe/resfriado devem ser orientadas a voltar para casa e seguir as recomendações médicas.



ORIENTAÇÕES GERAIS

# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

FONTE: ANVISA

1. As máscaras são equipamentos de segurança, e devem ser usadas:
  - Quando o colaborador trabalhar a menos de 1,5m de distância de outro colaborador;
  - 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 1,5 (um e meio) metros de outra pessoa;
8. Evite dar carona e não aceite pessoas na cabine do caminhão sem máscara;

## 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;
- evitar uso de batom, outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.

## 10. Sobre o tipo das máscaras:

### 10.1. Máscaras de tecido (reutilizáveis):

- Deve ser de dupla camada;
- Deverá ser trocada a cada três horas, no mínimo;
- Deverá ser lavada empre após o expediente de trabalho onde foi utilizada;
- 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;

#### 10.1.1. 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.



### 10.2. 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, preferencialmente em lixeiras com pedal e tampa - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis;
- Mesmo sendo material reciclável não devem ser descartadas no material de coleta seletiva.



ORIENTAÇÕES PARA

# LOCAL DE TRABALHO

Em logística e transporte, o local de trabalho na maior parte das vezes são os veículos de pequeno, médio ou grande porte como motos, mini vans, caminhonetes e outros. Esses deverão se adaptar para estabelecer protocolos de higiene e segurança durante a jornada de trabalho e para 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. Organize uma área de chegada para colaboradores e motoristas, disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante;
2. Garanta um espaço reservado para guardar bolsas e itens pessoais dos colaboradores. Solicite que o colaborador traga o mínimo de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário;
3. Verifique se seus locais de trabalho estão limpos e higienizados. Superfícies (mesas e bancadas) e objetos (telefones, teclados) precisam ser limpos com desinfetante regularmente;
4. Aumente 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;
5. Borrife todos os dias os estoques expostos com solução álcool 70% para desinfecção. Esse tempo pode ser antecipado caso haja maior manipulação de mercadorias nos centros de distribuição;

6. Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel 70%) em locais de destaque no local de trabalho;

7. Sinalize aos clientes as adaptações necessárias na sua empresa em virtude do novo coronavírus. Podem ser usados cartazes, televisão ou painéis digitais para informá-los. Exemplos:

- Cartazes com orientações na recepção sobre as medidas protetivas da COVID-19;
- Cartazes com orientações de distanciamento nos locais de maior movimento da empresa e nos locais de armazenamento de produtos e mercadorias, caso tenha;
- Cartazes para orientação nas portas dos caminhões;
- Cartazes com orientações nos banheiros.

8. Certifique-se de que funcionários tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão;

9. Promova boa ventilação no local de trabalho. Privilegie a ventilação natural. No caso de aparelho de ar condicionado, evite recirculação de ar e verifique a adequação de suas manutenções preventivas e corretivas;

10. Opte, sempre que possível, por deixar portas internas abertas entre setores para ajudar na circulação e evitar o toque em puxadores e maçanetas;

11. Reforce a limpeza de sanitários e vestiários;

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

13. Reforce a limpeza de pontos de grande contato como corrimões, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, elevadores, mesas, cadeiras etc.;

14. Garanta que máscaras faciais e/ou lenços de papel estejam disponíveis em seus locais de trabalho, para



aqueles que apresentem coriza ou tosse no trabalho, além de caixas fechadas para descarte;

15. Diminua a capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível minimizar o contato;

16. Promova o distanciamento de 1,5m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima;

17. Planeje um espaço separado para recepção de mercadorias, estoques e outros insumos. Denomine esse espaço de área suja. Este deve ser limpo numa frequência maior e pelo menos duas vezes ao dia. Imediatamente após a chegada de mercadorias, insumos ou mesmo recepção de fornecedores proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias;

18. Disponibilize cartilhas e materiais orientativos sobre os sintomas da COVID-19 aos motoristas, no espaço físico dos centros de distribuição, nos veículos e em suas redes sociais;



19. Os pequenos centros de distribuição, locais de carga e descarga, escritório da transportadora, além dos mini vans, pequenos caminhões e reboques devem ser limpos e desinfetados antes das operações de frete. Considere atenção especial à limpeza de locais de estoque de mercadorias, veículos, motos, reboques, acessórios, cordas, lonas, maçanetas, volante, painel, bancos, alavanca da marcha, e outros locais de carga e descarga, em especial as que envolvam o contato com outras pessoas;

20. Separe em um local adequado o estoque que será utilizado nos carregamentos imediatos ou qualquer estoque que terá contato com o cliente ou o estoquista para evitar grandes movimentações nos locais de armazenamento das mercadorias;

21. Utilize borrifadores para desinfecção das mercadorias com álcool 70%. Borrife o estoque com a solução e deixe secar naturalmente. Se possível, realize uma quarentena de toda a mercadoria estocada de no mínimo 5 dias, antes da realização do carregamento. Esse procedimento é mais fácil de se realizar em cargas fracionadas, porém, em alimentos perecíveis como frutas, hortaliças e outros, os controles sanitários devem ser iniciados na propriedade rural;

22. Providencie instrumentos para medição de temperatura dos colaboradores e terceiros antes do início da jornada de trabalho e realização das viagens;

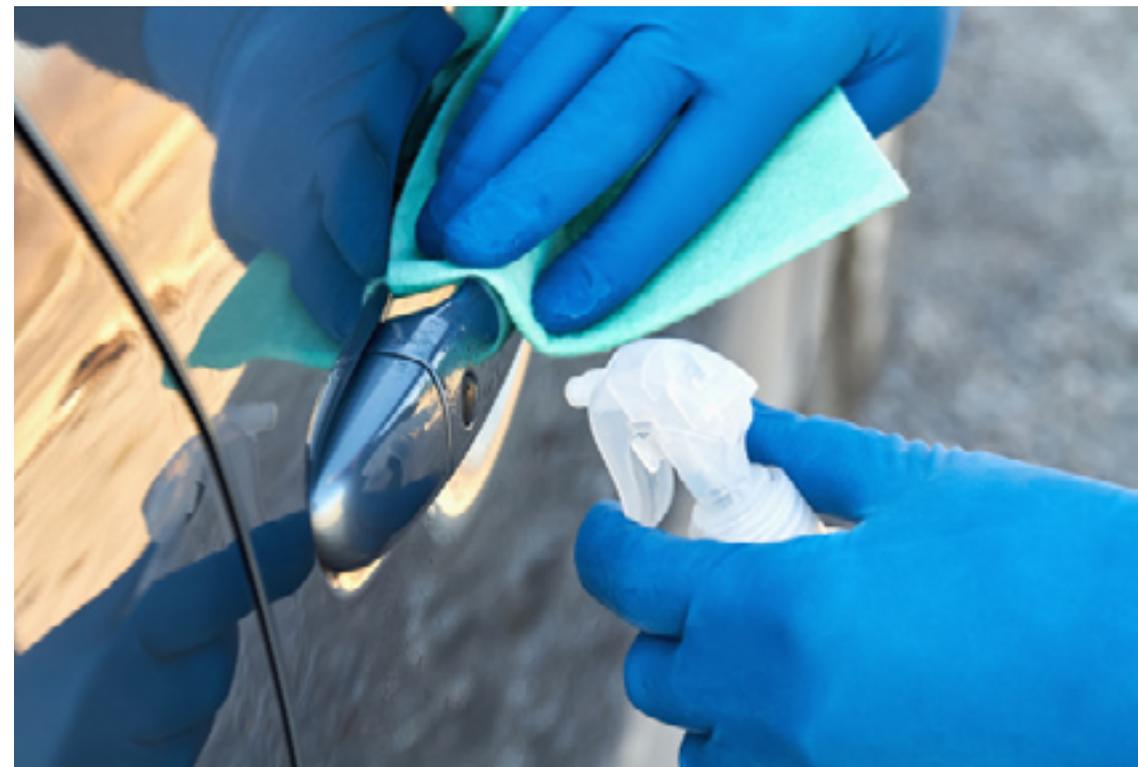
23. Providencie e disponibilize máscaras e álcool em gel 70% a todos os colaboradores e motoristas;

24. Revise a manutenção e os filtros de ar condicionados dos caminhões, proceda a higiene e desinfecção antes das viagens e faça trocas com maior frequência dos filtros. Consulte o manual do veículo para identificar o melhor período de troca em tempos de pandemia;

25. Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel 70%) em locais de destaque no veículo e nos locais de cargas e descargas;

26. Aumente a frequência de higienização de maçanetas, volante, painel, bancos e acessórios do caminhão utilizando solução adequada: água com água sanitária;

27. Mantenha frequência de higienização de canetas, celulares e outros materiais de apoio nas viagens.

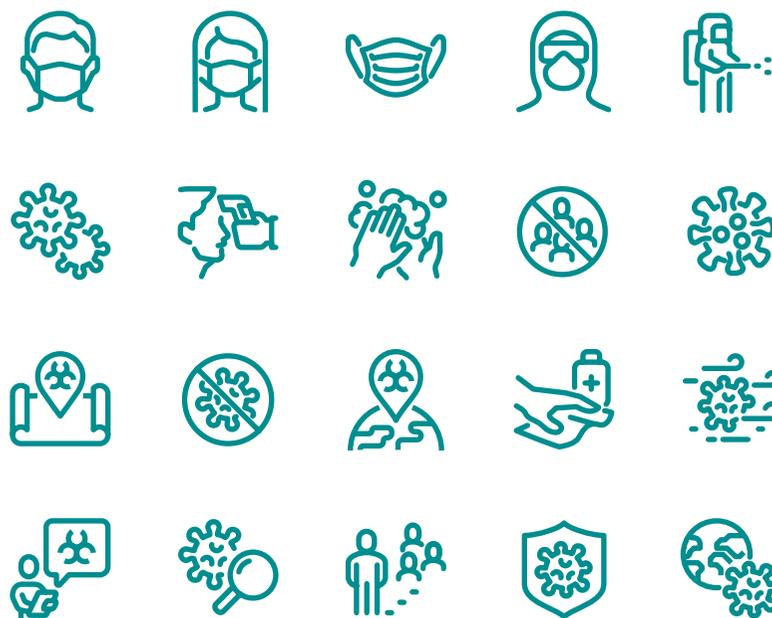




Orientações em relação ao

# DESCARTE DE LIXO

1. Durante a pandemia COVID-19, devido ao risco da presença de agente biológico, todos os EPIs (equipamentos de proteção individual) e papéis toalha usados para higienização de superfícies devem ser destinados de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
2. É importante remover o lixo diariamente ou tantas vezes quantas forem necessárias durante o dia;
3. Distribua lixeiras com pedal e com tampa em todos os setores da empresa, dentro das normas da vigilância sanitária local, para evitar contato com a lixeira que pode estar contaminada;
4. Quando o lixo for removido dos setores, deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados e com tampa;
5. O profissional responsável pelo recolhimento do lixo deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.





## Orientações para **COLABORADORES E AUTÔNOMOS**

1. Motive os colaboradores e tranquilize-os em relação às medidas de segurança e saúde. Demonstre conhecimento sobre as boas práticas e deixe claro o compromisso da empresa com sua equipe, de maneira a tornar esse momento o mais confortável possível;
2. É importante ouvir suas expectativas em relação à volta ou continuidade ao trabalho e entender a ansiedade e temores naturais deste momento, oferecendo-lhes apoio. Caso possível, tenha conversas individuais e faça uma avaliação da situação particular de cada colaborador. Investigue se existe alguma necessidade específica que impeça o retorno do profissional com segurança às atividades. Com base nas conversas individuais defina a melhor escala para retorno, considerando ainda evitar aglomerações desnecessárias no ambiente de carga e descarga de mercadorias, em postos de gasolina, pontos de alimentação e centros de distribuição;
3. Lembre-se que é possível considerar o trabalho presencial ou telepresencial para funcionários que trabalham na sede da transportadora, a depender das condições de saúde ou o risco de cada colaborador. Seus colaboradores se sentirão mais seguros se entenderem que sua transportadora e empresa está amparada em boas práticas, protocolos e orientações de retomada, em concordância com órgãos oficiais como Anvisa, OMS e outros organismos. Essa cartilha é um desses instrumentos. Compartilhe quais foram suas escolhas e em quais se baseou para montar o seu protocolo;
4. Crie e divulgue protocolos para identificação e encaminhamento de trabalhadores com suspeita de contaminação pelo novo coronavírus antes de ingressar no ambiente de trabalho. O protocolo deve incluir o acompanhamento da sintomatologia dos trabalhadores no acesso e durante as atividades nas dependências das empresas;
5. Oriente todos trabalhadores sobre prevenção de contágio pelo coronavírus (COVID-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção;
6. Institua mecanismo e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas;

7. Mapeie os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa orientar quais os cuidados que devem tomar os que utilizam transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa;

8. Oriente que os colaboradores devem vestir o uniforme, ou roupa de trabalho, somente no local de trabalho. Uniformes, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados;

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

10. 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;

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

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

13. Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo;

14. Priorize agendamentos de horários para evitar a aglomeração e para distribuir o fluxo de pessoas;

15. Priorize medidas para distribuir a força de trabalho ao longo do dia, evitando concentrá-la em um turno só;

16. Limpe e desinfete os locais de trabalho e áreas comuns no intervalo entre turnos ou sempre que houver a designação de um trabalhador para ocupar o posto de trabalho de outro;

17. Escolha um colaborador para fiscalizar se os novos procedimentos estão sendo efetuados da forma estabelecida. Troque de colaborador periodicamente para essa função;

18. Lavagem das mãos constante durante as viagens ou a cada consulta ao estoque exposto e acondicionado no caminhão, de acordo com orientações da ANVISA;

19. Oriente os profissionais para que a roupa e o calçado usados no caminho casa/trabalho/casa não seja a mesma usada no local de trabalho – preservar o uniforme apenas para uso na empresa e nas viagens;

20. Oriente para o uso de calçados que possam ser lavados frequentemente com água e sabão;

21. Oriente para que as demais normas quanto à vestimenta adequada sejam seguidas, de acordo com a Vigilância Sanitária, como uso de sapatos fechados;

22. Proibido o compartilhamento de itens pessoais, vasilhas, talheres e celular entre colaboradores e motoristas;

23. Oriente sobre a higienização dos celulares e que evitem ao máximo o seu uso durante as paradas para abastecimento e alimentação;

24. Faça pequenas reuniões com sua equipe ao final de cada dia, nas primeiras semanas, onde poderá ser relatado os principais acontecimentos do dia e as boas práticas tomadas, com objetivo de aprimorar os processos com exemplos práticos e experiência. Recomenda-se que esse encontro seja breve;

25. Utilize plataformas digitais, celulares e rádios de alta frequência para o contato com os motoristas, pois trará segurança, união e um discurso alinhado entre seus colaboradores;

26. No caso de autônomos siga as recomendações já citadas, preservando sua saúde e o atendimento dos clientes com qualidade.

# RECOMENDAÇÕES PARA O COLABORADOR QUE APRESENTAR SINTOMAS OU TESTAR POSITIVO PARA A COVID-19:

1. Alguns dos sintomas da COVID-19 se assemelham aos da gripe, caracterizando-se especificamente pela ocorrência de tosse, febre, dificuldade respiratória, cansaço e perda de olfato e paladar;
2. Ao apresentar esses sintomas, o colaborador/autônomo deve comunicar ao gestor/empresário ou plataforma de organização de viagens (app) para que seja afastado do convívio coletivo e de viagens imediatamente;
3. Recomenda-se que o gestor/empresário ou plataforma de organização de viagens (App) acompanhe diariamente esse colaborador/autônomo e seus familiares e a possível evolução dos sintomas;
4. Orienta-se, ainda, que o gestor/empresário avise e acompanhe todos os colaboradores ou autônomos que tiveram alguma relação de proximidade com o colaborador/autônomo afastado;
5. Recomenda-se, a partir da identificação do caso suspeito, que demais colaboradores ou autônomos, fornecedores e pessoas que tiveram contato com o suspeito realizem a testagem;
6. Realizando ou não o teste, o funcionário ou o autônomo só deve retornar ao trabalho quando autorizado por um médico;
7. Deixe claro para os funcionários que o tempo afastado será contado como licença médica;
8. Em caso positivo, recomenda-se o afastamento da equipe ou do autônomo por um período de 14 dias em regime de isolamento. Em caso de transportadoras com frotas pequenas de caminhões, recomenda-se a troca de motoristas ou mesmo a interrupção das atividades;



9. Quem não teve contato direto com a pessoa que testou positivo para COVID-19 pode manter sua rotina normal de trabalho, intensificando todas as medidas preventivas;
10. Se ao término do período de afastamento recomendado pelo médico persistirem os sintomas, o colaborador ou o autônomo deve ser orientado a permanecer em sua residência por mais 7 dias;
11. Se ao final desse período ainda houver qualquer sintoma, o colaborador ou o autônomo deve procurar novamente o atendimento médico;



ORIENTAÇÕES SOBRE NOVAS REGRAS DE

# FUNCIIONAMENTO

1. Defina as novas regras de funcionamento (sempre considerando os dispositivos legais vigentes dos órgãos federais, estaduais e municipais para o enfrentamento da crise) e operação e repasse aos seus colaboradores o passo a passo;
2. Qualquer mudança na operação (horários, medidas de higiene, protocolos de atendimento, outros) deve ser alinhada com antecedência junto a sua equipe para que se viabilize qualquer providência necessária. Oriente os motoristas a reduzir ao máximo a quantidade de paradas e aproveitamento do horário permitido para rodagem, respeitando a lei 13.103. Aproxime os times de logística, operacional e transporte, de forma a proporcionar paradas bem planejadas. Reavalie o horário de corte para liberação de viagens, de forma a proporcionar paradas bem planejadas. Evite o tráfego noturno e paradas em regiões do país com maior risco e incidência de sinistro. Pernoite preferencialmente em locais que sejam bem estruturados, com segurança 24 horas ou estacionamento fechado para evitar roubos e furtos;
3. Não sendo possível a utilização de filiais, priorize as paradas e pernoites em locais que ofereçam melhores condições de higiene e limpeza;
4. Recomende que os motoristas separem peças de roupas limpas para cada dia da viagem. Disponibilize sacolas plásticas para acondicionamento das roupas sujas que devem ser lavadas assim que chegar em algum ponto de apoio ou em casa;
5. Realize treinamento prático com os motoristas sobre regra de gestão de risco para roubo e acidentes demonstrando todos os procedimentos e oportunizando simulações;

6. Recomenda-se a procura de sistemas especializados de contratação de fretes e motoristas;

7. Utilize suas redes sociais e comunique aos seus clientes dados importantes sobre os procedimentos operacionais de abertura e/ou continuidade do seu negócio, se for o caso: data de abertura, horários de funcionamento, formas de atendimento e outras orientações importantes;

8. Prepare sua empresa e disponibilize, caso possa, horários específicos para atendimento a pessoas de grupos de risco e outras dificuldades;

9. Entende-se por grupos de risco pessoas com mais de 60 anos, pessoas com comorbidades identificadas, tais como diabetes, hipertensão, doenças autoimunes, pessoas com doenças respiratórias identificadas tais como asma, bronquite, pneumonia e outros;

10. Caso necessário, restrinja o número de pessoas dentro da recepção da empresa e nos locais de armazenamento de cargas e mercadorias, de forma que as distâncias recomendadas sejam mantidas e o mínimo contato respeitado;

11. 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, caso possua;

12. Convide seus clientes para o retorno e/ou continuidade com um discurso leve e acolhedor;

13. Faça vídeos/áudio e incentive seus colaboradores e motoristas a participarem gravando mensagens. Nas gravações converse sobre informações importantes, mas também humanize o discurso, apresentando sua vontade em atender os clientes, demonstrando vantagens na contratação da empresa com o transporte seguro das mercadorias;

14. Organize uma área de chegada para clientes na transportadora, disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato, como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante;



15. Atente à exigência de manter a distância mínima de segurança de 1,5 metros entre os clientes e colaboradores;

16. Realize o controle de entrada e saída dos clientes a fim de evitar aglomerações;

17. Procure realizar a abertura da empresa/transportadora em horários diferentes, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público;

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

- Instale uma barreira de acrílico ou de vidro no caixa, se possível;
- Cubra a máquina de cartão com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso;
- Demarque no chão as posições da fila para pagamento, estabelecendo o mínimo de 1,5 m entre as pessoas;

- Coloque um dispenser com álcool em gel 70% no caixa para clientes;
- 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.

19. Solicite que o cliente use máscara própria ou forneça máscaras antes da entrada dos clientes no estabelecimento;

20. Informe aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros. Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes por onde o cliente circular. Também faça comunicação no site e/ou redes sociais;

21. Insira recomendações sobre o novo modelo operacional da empresa nas orientações via redes sociais e nas comunicações no interior da transportadora;

22. Oriente e sinalize os locais de acesso à álcool em gel e para lavagem das mãos;

23. Sinalize aos clientes a distância mínima permitida de 1,5m durante os atendimentos. Promova o distanciamento de 1,5m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento.

**Dica:** utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima;

24. Não ofereça serviços e amenidades adicionais que retardem a saída do cliente do estabelecimento, como disponibilizar café, doces, poltronas para espera, etc.



#### **Em banheiros:**

- Use sabonete líquido e toalhas de papel para lavar e enxugar as mãos, respectivamente;
- Limpe e desinfete todas as superfícies do banheiro, incluindo maçanetas, pisos, pias e vasos sanitários;
- Recomenda-se o uso de assento descartáveis;
- Nas paradas das viagens dê preferência para banheiros limpos e higienizados.

#### **Em locais de paradas para alimentação:**

- Planeje a parada para almoços e lanches, prezando pela escolha locais com o mínimo possível de pessoas concentradas;
- No preparo das refeições limpe e desinfete todos os utensílios de alimentação imediatamente após o uso;
- Realize protocolo de limpeza e desinfecção diária para equipamentos como: geladeira, fogão, mesas, cadeiras, utensílios de cozinha e outros;



ORIENTAÇÕES PARA RELACIONAMENTO COM:

# FORNECEDORES E DISTRIBUIDORES

1. Planeje um espaço separado para recepção de mercadorias, estoques e outros insumos. Este deve ser limpo numa frequência maior e pelo menos duas vezes ao dia. Imediatamente após a chegada de mercadorias, insumos ou mesmo recepção de fornecedores, proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias, conforme orientações gerais citadas nesse guia;
2. Comunique aos fornecedores todas as recomendações de segurança adotadas pela empresa, a fim de evitar quaisquer constrangimentos;
3. Receba fornecedores e/ou distribuidores em um local específico, de preferência em local e horário separado do atendimento ao seu público;
4. Todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores, distribuidores e embarcadores;
5. Planeje, se possível, horários específicos para recepção de fornecedores, representantes, embarcadores e outros, prezando para os cuidados básicos de segurança, como o uso de máscaras, distanciamento mínimo e o uso de álcool em gel 70%;
6. Nos momentos de manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega, utilize luvas ou higienize as mãos na sequência de tais procedimentos;
7. Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos/mercadorias e exija isso também dos fornecedores e embarcadores;

8. Eleja uma pessoa que ficará responsável por supervisionar as novas práticas e garantir as distâncias entre clientes dentro da empresa. É comum as medidas irem se afrouxando com o tempo, pois o clima de normalização ficará no ar;

9. Se possível faça rodízio toda semana desse “supervisor”, assim todos os colaboradores se sentirão responsáveis pela nova conduta;

10. Relembrando que todas as pessoas que entrarem no ambiente deverão estar de máscaras e seguir os protocolos de higiene e segurança. Isso vale para fornecedores, embarcadores, profissionais, cliente, ou entregadores de *delivery*;

11. Quando for fazer uma entrega, deixe o pedido conforme solicitado pelo seu cliente. É importante verificar as mensagens de orientação das plataformas ou enviadas pelo WhatsApp sobre como proceder na recepção e entrega das mercadorias;

12. Redobre a atenção e cuidados que estão sendo tomados no manuseio das encomendas com foco em higiene e integridade das embalagens, a fim de agregar valor ao serviço prestado, cativando, fidelizando o cliente e garantindo a segurança do serviço prestado;

13. Mantenha higienização contínua do meio de transporte que você utiliza para realizar as entregas.



## VAMOS LÁ?!

Esperamos que esse guia possa ter sido útil para você, para sua equipe, para o seu negócio. Que ele possa ser um instrumento que ofereça mais conforto, segurança e tranquilidade na sua retomada. Que o seu negócio possa, aos poucos, se fortalecer, que a saúde da sua família e da família dos seus colaboradores seja preservada e que a sua vontade de empreender seja renovada depois de tantos desafios superados.

A você, pequeno gigante negócio, todo o nosso apoio e respeito nesse recomeço. Conte conosco nessa caminhada. Conte com o Sebrae.

# REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

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

Disponível em: <[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875)>. Acesso em 7 de maio de 2020.

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

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1sca+faciais+de+uso+n%C3%A3o+profissional.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7>  
- Acessado em: 7/5/2020

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

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1>  
- Acessado em 7/5/2020

## **Ministério da Economia - Inspeção do Trabalho - “Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em Razão da Pandemia da Covid-19 (27/03/2020)”**

<https://sit.trabalho.gov.br/portal/index.php/covid-19>  
- Acessado em: 7/5/2020

## **ANVISA - Cosméticos - Álcool - Enquadramento do produto: cosmético, saneante ou medicamento.**

[http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p\\_p\\_id=baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_pos=1&p\\_p\\_col\\_count=2&baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_assuntoId=10&\\_baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_conteudoId=2628&\\_baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_view=detalhamentos](http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p_p_id=baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_assuntoId=10&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_conteudoId=2628&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=detalhamentos) - Acessado em 12/5/2020

## **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.

**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.



Realização:



SECRETARIA ESPECIAL DE  
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E  
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



Apoio:



Associação Brasileira de Apoio e Assistência a Pequenas Empresas e Empreendedores



Confederação Nacional da Indústria  
MELHOR FUTURO DA INDÚSTRIA



Confederação Nacional das Associações de Pequenas e Médias Empresas do Brasil

Parceria:



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