

ORIENTAÇÕES PARA

# RETOMADA

SEGURA DAS ATIVIDADES

PEÇAS, ACESSÓRIOS E  
SERVIÇOS DE REPARAÇÃO  
AUTOMOTIVA





**RETOMADA  
SEGURA**

# OLÁ EMPRESÁRIO E EMPREENDEDOR, TUDO BEM?

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto antes em escala mundial. O 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.

À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. No Brasil, o vírus chegou contaminando a economia e o mercado com a mesma velocidade que contaminou pessoas. A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, de medo e incertezas causou uma série de rupturas nas rotinas e comportamento do consumidor.

A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, é momento de preparação para a reabertura dos negócios, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença. É preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto. É preciso entender os novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se ao “novo normal”.

Esse documento tem o intuito de orientar você, pequeno negócio, na retomada 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, 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.

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 ABERTURA

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



FONTES: OPAS/OMS/ANVISA

# HIGIENE E SAÚDE

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

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. Se você estiver muito próximo, poderá inspirar as gotículas - inclusive do vírus da Covid-19 se a pessoa que tossir tiver a doença.

4. Não 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.



FONTE: ANVISA

# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

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.
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, 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 metro de outra pessoa.



6. 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.

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



## ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

# LOCAL DE TRABALHO

1. Organize uma área de chegada para os funcionários, disponibilizando álcool 70% para higienização das mãos, solas do sapato, etc. como um borrifador ou tapete com desinfetante.
2. Reserve um espaço para guardar bolsas e itens pessoais dos funcionários. Solicite que o colaborador traga, o mínimo possível, de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário.
3. Crie rotinas de limpeza/higienização de superfícies como mesas, bancadas além de telefones, monitores, teclados, canetas, etc;.
4. Coloque os desinfetantes de mãos (álcool 70%) em locais de destaque no local de trabalho.

5. Instale placas ou similares com orientações de como proceder a lavagem das mãos, higiene respiratória e outros cuidados necessários.

6. Promova boa ventilação no local de trabalho.

7. Garanta que máscaras faciais e lenços de papel estejam disponíveis em seus locais de trabalho, para aqueles que desenvolvem coriza ou tosse no trabalho, além de caixas fechadas para descarte.

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

9. Promova o distanciamento de no mínimo 1 metro entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima.

10. Instale, se for possível, barreira de vidros nos caixas para ampliar ainda mais a distância e o contato entre colaborador e cliente.



11. 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, 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.



ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

# COLABO- RADORES

1. Oriente todos trabalhadores sobre prevenção de contágio pelo coronavírus (COVID-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção.
2. 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 70%.
3. 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.



4. Institua mecanismos e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas.

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

6. 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.

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

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

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

10. Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo. Priorizar agendamentos de horários para evitar a aglomeração e para distribuir o fluxo de pessoas.



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

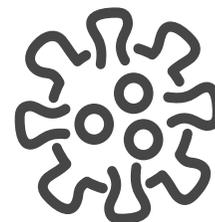
12. Limpe e desinfete os locais de trabalho e áreas comuns no intervalo entre turnos ou sempre que houver a designação de um trabalhador para ocupar o posto de trabalho de outro.

13. Reforce a limpeza de sanitários e vestiários.

14. Reforce a limpeza de pontos de grande contato como ferramentas e equipamentos de uso comum, corrimões, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, mesas, cadeiras etc.

15. Privilegie a ventilação natural nos locais de trabalho. No caso de aparelho de ar condicionado, a recirculação de ar não é recomendável e verifique a adequação de suas manutenções preventivas e corretivas.

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





**ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES**

# **CLIENTES**

1. Priorize o agendamento do atendimento pessoal, principalmente pensando nos públicos que estão mais vulneráveis diante a Covid-19. Durante o agendamento, nesse período de pandemia, realizar pesquisa em caráter informativo, questionando se o cliente apresenta sintomas relacionados à Covid-19, se viajou recentemente ou se pertence a algum grupo de risco; Caso a resposta seja sim, oriente para que a pessoa permaneça em casa e, se for possível, atenda à distância.

2. Se possível, tente a implantação do sistema leva e traz, para que o cliente idoso e/ou do grupo de risco não necessite se deslocar até a oficina.

3. Organize uma área de chegada para clientes disponibilizando álcool 70% para higienização das mãos e tapete com desinfetante para higienização das solas dos calçados.

4. Realize o controle de entrada e saída dos clientes a fim de diminuir aglomerações. Procure realizar a abertura em horários diferentes, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público.

5. Entre em contato com o seu o cliente e o informe da necessidade da manutenção programada/preventiva.

6. Se for possível, crie e sinalize um local para o cliente parar/deixar o veículo, garantindo o distanciamento mínimo recomendado entre os clientes.

7. O funcionário que for receber o veículo deverá estar com todos os EPI (equipamentos de proteção individual) necessários: Colete, óculos, máscaras, luvas, etc.



8. Defina procedimentos para higienização do veículo, limpando os pontos críticos de contato, como: maçaneta externa, chaves, interior da porta, volante, câmbio, freio de mão, encosto de braço, cinto de segurança.

9. Depois de limpo, plastifique itens de maior contato, como volante, câmbio, alavanca e freio de mão. Importante também forrar os bancos com plástico.

10. Se a sua empresa tiver um local de convivência, sala de espera, ou similar, sinalize o local reforçando a importância do distanciamento mínimo recomendado.

11. Sempre solicite que o cliente use máscara própria ou forneça assim que entrar no estabelecimento.

12. Durante o atendimento, mantenha uma distância segura para o cliente e mantenha o local limpo (incluindo mesas e cadeiras). Caso seja necessário que o cliente utilize uma caneta, esta deve ser higienizada antes de entregar ao cliente e também quando a receber de volta.

13. No caixa, crie uma sinalização respeitando o distanciamento mínimo recomendado para o processo de pagamento, sempre reforçando a importância da higienização dos utensílios como canetas, máquinas de cartão, etc.

- Se possível instale uma barreira de acrílico ou de vidro no caixa e cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.



14. Na entrega do veículo, informe que o mesmo foi protegido nas partes de maior contato e posteriormente higienizado.

15. 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 comunique no site e/ou redes sociais.



## ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

# FORNECEDORES

1. Receba fornecedores e/ou distribuidores em um local específico, de preferência em local e horário separado do atendimento ao seu público.
2. Todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores e distribuidores.
3. 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.
4. Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos fornecedores.
5. 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.

# 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

OPAS - Organização Pan Americana de Saúde - “O que posso fazer para me proteger e evitar transmitir para outras pessoas?” [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101: covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101: covid19&Itemid=875) - Acessado em: 7/5/2020

BRASIL. Anvisa. “Máscaras Faciais de Uso Não Profissional” <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1s+caras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e-1c5a10f7> - 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

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

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=25\\_baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_assuntoid=10&\\_baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_contauid=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=25_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_assuntoid=10&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_contauid=2628&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=-detalhamentos) - Acessado em 12/5/2020

## Realização:



A força do empreendedor brasileiro.



sebrae.com.br



MINISTÉRIO DA SAÚDE



## Apoio:



ANAMT



ATRICON



FNP

FRONTE NACIONAL CONCRETISTAS



CONAMPE



Abad



CNI



COMICRO

## Parceria:



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



/sebrae



@sebrae



/tvsebrae