

ORIENTAÇÕES PARA

# RETOMADA

## TRANSPORTE ESCOLAR

SEGURA DAS ATIVIDADES





O R I E N T A Ç Õ E S   G E R A I S

# APRESENTAÇÃO

## OLÁ EMPREENDEDOR DE TRANSPORTE ESCOLAR, 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 segmento de serviços, que teve suas portas fechadas.

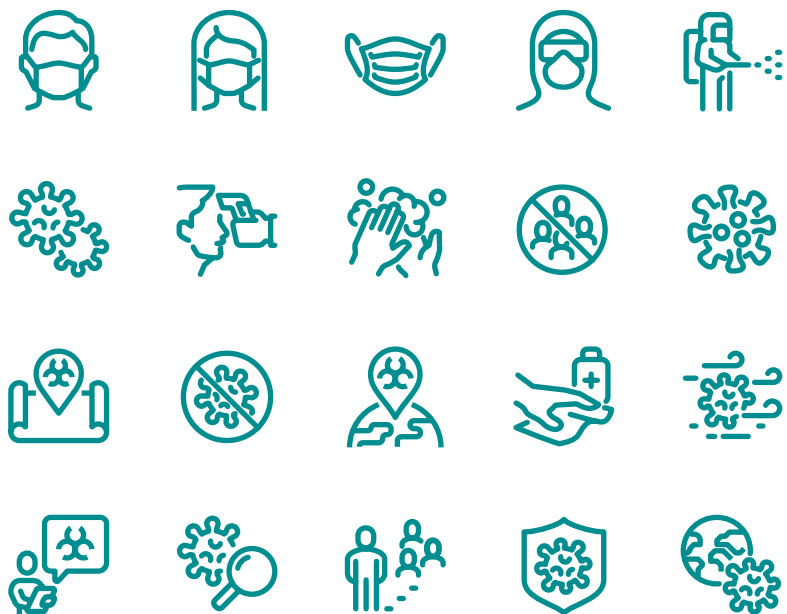
À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. No Brasil, o vírus chegou contaminando a economia e o mercado com a mesma velocidade que contaminou pessoas. A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, de medo e incertezas causou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

Precisamos nos planejar para que, a partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, estejamos preparados para a reabertura/reativação dos negócios que estão fechados parcialmente ou totalmente, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença.

Até mesmo os setores que não pararam totalmente, será 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 para o “novo normal”, diante das especificidades de cada atividade.

Este documento tem o intuito de orientar você, pequeno negócio de **Logística e Transporte**, em especial, empresas/empreendedores do **transporte escolar**, 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 desenvolvido pelo Sebrae e parceiros 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. Vamos juntos colaborar para o Brasil vencer mais esta batalha!



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.



# PREMISSAS PARA A 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 voltadas para o transporte e todo ambiente escolar, 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 não como regra, mas como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e não se esqueça: fique atento e  **siga sempre as informações oficiais!**

## 3. DICAS DO NEGÓCIO: REINVENTAR-SE

Uma situação que provavelmente será revista pelos órgãos reguladores, após a epidemia, é a **lotação/quantidade de pessoas/estudantes por veículo** (van/ônibus escolar), sendo provável que sejam readequadas as distâncias mínimas entre clientes que usufruem do serviço (por exemplo através de alterações nos bancos disponibilizados ou utilização de bancos vazios entre os clientes em bancos conjugados), para evitar contágio por contato físico.

Assim, o empreendedor deste segmento além dos cuidados básicos, como: higienizar constantemente o veículo; fornecer álcool em gel para os passageiros ao entrar e ao sair do veículo; utilizar e cobrar a utilização de máscaras; até mesmo controlar/aferir a temperatura dos clientes ao entrar no veículo (evitando transporte de pessoas febris ou que estejam contaminadas com o Covid-19); terá certamente que se adequar e constantemente revisar seu veículo (sua ferramenta de trabalho) a uma nova realidade de convivência com o vírus. As rotinas de limpeza podem precisar ser adaptadas e muito mais atenção deve ser despendida na desinfecção de superfícies e pontos comuns ao toque no veículo, bem como no descarte de resíduos nele encontrados.

A retomada deste serviço, e suas adequações, tem impactos diretos nos custos do negócio, pois, com menos clientes a bordo por exemplo, terá que fazer o mesmo trajeto mais vezes, talvez em menores distâncias para ser viável e/ou aumentar o ticket médio (valor do serviço) de cada cliente, a fim de viabilizar a continuidade do negócio. Enfim, não existe fórmula mágica para resolver os problemas que irão surgir, visto que ainda temos um cenário incerto da pandemia. Mas já podemos nos antecipar e planejar ações preventivas para que o negócio continue sendo viável economicamente, e seguro aos clientes e ao empreendedor.

As vans/ônibus escolares retiram do trânsito brasileiro milhões de carros individuais; e a interrupção deste serviço certamente causará nos grandes centros um maior trânsito e engarrafamentos ainda maiores dos que já são verificados. Evidenciamos assim a necessidade de repensar os trajetos/distâncias junto à carteira de clientes, disponibilidade de bancos/assentos, novas necessidades de logística do negócio (exemplo: motorista desembarcará ou não ao parar o veículo para receber novos passageiros, para: aferir temperatura, certificar a utilização da máscara, fornecer álcool em gel e garantir o acesso seguro). Poderemos ter pequenas mudanças na operação do serviço que alteram no final, toda a logística do negócio, e seus custos. Este certamente é um negócio que terá que se **reinventar!**



ORIENTAÇÕES GERAIS

# HIGIENE E SAÚDE

FONTES: OPAS/OMS/ANVISA

Segundo a OMS, o novo Coronavírus é um vírus respiratório, que se espalha principalmente pelo **contato** com uma pessoa infectada através de gotículas respiratórias geradas pela tosse ou espirro, que podem ser inaladas ou contaminar as mãos e as superfícies. Ainda não se sabe como o vírus pode sobreviver em superfícies, mas informações preliminares sugerem que ele pode durar algumas horas ou mais.

O **transporte escolar** pode ser considerado um ambiente de alto risco (aumento de contágio) devido a:

1. Um grande número de pessoas/estudantes em um pequeno espaço (van/ônibus) confinado, com ventilação limitada e contatos físicos principalmente no embarque e desembarque;
2. Pouca ou nenhuma distância entre os passageiros nos assentos usualmente utilizados;
3. Usualmente não há controle de acesso para identificar se os usuários/clientes são potencialmente doentes (já infectados), como por exemplo, aferição de temperatura antes de adentrar ao veículo;
4. Uma variedade de superfícies comuns para tocar (apoio de subida, maçanetas das portas, cintos de segurança, vidros, bancos, etc.);

Para **colaborar com a diminuição do contágio** orientamos as seguintes medidas preventivas:

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



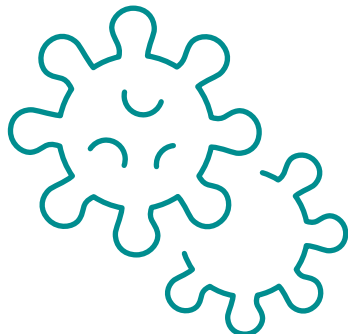
2. Utilize o gel alcoólico antiséptico para higienização das mãos (“álcool em gel 70%”) constantemente, e verifique se a empresa fornecedora do produto tem Autorização de Funcionamento (AFE) para esta classe de produtos e indica o número na rotulagem para verificação de procedência; Cuidado com produtos falsificados ou não efetivos no combate ao vírus e também na manipulação do produto;

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 o 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 toque 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;

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. Analise a possibilidade/necessidade de utilizar luvas descartáveis durante o trajeto/deslocamento. Elas devem ser diariamente descartadas ao final do dia, aumentando a segurança do motorista do veículo (diminuição do contato com possíveis agentes transmissores).



ORIENTAÇÕES GERAIS

# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

FONTE: ANVISA

1. A máscara deve ser feita nas medidas corretas, cobrindo 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; coloque-a segurando pelo elástico, evitando o contato com o tecido;
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. As máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis (podendo ser considerada lixo hospitalar);
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 (segurar pelo elástico), e 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.





ORIENTAÇÕES PARA

# LOCAL DE TRABALHO/ VEÍCULOS

A seguir, são apresentadas diretrizes gerais para a **limpeza e desinfecção desses veículos**, considerados locais de trabalho deste segmento. Orientações semelhantes podem ser encontradas para limpar e desinfetar residências, instalações comunitárias e veículos EMS usados para transportar pessoas com suspeita ou confirmação de COVID-19.

1. No mínimo, limpe e desinfete as superfícies normalmente tocadas no veículo no início e no final de cada turno.
2. Certifique-se de que os procedimentos de limpeza e desinfecção sejam seguidos de maneira consistente e correta, incluindo o fornecimento de ventilação adequada quando produtos químicos estiverem em uso. As portas e janelas devem permanecer abertas ao limpar o veículo. Ao limpar e desinfetar, 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. Recomenda-se também o uso de uma bata descartável, se disponível;
3. Para superfícies duras e não porosas no interior do veículo, como assentos rígidos, apoios de braços, maçanetas, fivelas de cinto de segurança, controles de luz e ar, portas e janelas e puxadores, limpe com detergente ou sabão e água se as superfícies estão visivelmente sujas, antes da aplicação de desinfetante;
4. Para desinfecção de superfícies duras e não porosas, os desinfetantes apropriados incluem:
  - Produtos antimicrobianos registrados para uso contra o novo ícone externo de SARS-CoV-2 do Coronavírus, o vírus que causa o Covid-19. Siga as instruções do fabricante para concentração, método de aplicação e tempo de contato para todos os produtos de limpeza e desinfecção;
  - Soluções diluídas de alvejante doméstico preparadas de acordo com o rótulo do fabricante para desinfecção, se apropriado para a superfície. Siga as instruções do fabricante para aplicação e ventilação adequada. Verifique para garantir que o produto não esteja vencido. Nunca misture alvejante doméstico com amônia ou qualquer outro limpador;

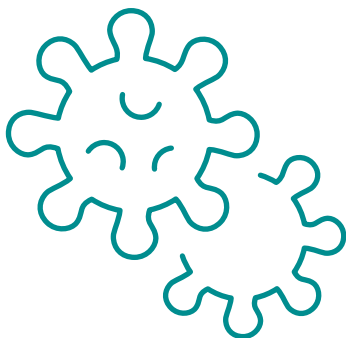
- Soluções de álcool com pelo menos 70% de álcool.

5. Para superfícies macias ou porosas, como bancos de tecido, remova a contaminação visível, se houver, e limpe com produtos de limpeza adequados e indicados para uso nessas superfícies. Após a limpeza, use produtos aprovados pela EPA para uso contra o vírus que causa o ícone externo Covid-19 e que são adequados para superfícies porosas;

6. Para superfícies eletrônicas tocadas com frequência, como tablets ou telas sensíveis ao toque usadas no veículo, remova a sujeira visível e desinfete seguindo as instruções do fabricante para todos os produtos de limpeza e desinfecção. Se nenhuma orientação do fabricante estiver disponível, considere o uso de toalhetes ou sprays à base de álcool contendo pelo menos 70% de álcool para desinfetar;

7. As luvas e qualquer outro EPI descartável usado para limpar e desinfetar o veículo devem ser removidas e descartadas após a limpeza; 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;

8. Os uniformes / roupas de trabalho usados durante a limpeza e desinfecção devem ser lavados imediatamente, usando a configuração de água mais quente apropriada e secando os itens completamente. Lave as mãos após manusear a roupa;



9. Após a limpeza do veículo com bastante critério e zelo antes de iniciar o dia, (devendo ser repetida após cada turno de deslocamento, ou quando verificada necessidade anterior a isso), é necessário observar outros detalhes operacionais que poderão colaborar muito com o combate ao Covid-19:

- Organize uma área de chegada para profissionais/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; antes de iniciar a jornada de trabalho diária;
- Garanta um espaço reservado para guardar bolsas e itens pessoais dos colaboradores e/ou motorista. Solicite que o motorista traga o mínimo de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário (se houver outros no veículo);



- Diminua a capacidade de público do veículo, de modo que seja possível minimizar o contato entre os passageiros;
- Promova o distanciamento mínimo entre pessoas nas filas na entrada do veículo – evitando aglomeração. Dica: utilize adesivos no chão, ou cones para demarcação da distância mínima de 1 metro;
- Instale, se for possível, barreira de vidros ou plástico nas cabines dos motoristas e o restante do veículo, para ampliar ainda mais a distância e o contato entre o motorista e clientes durante o trajeto;
- Informe a todos, principalmente seus clientes, que qualquer pessoa que tenha tosse leve ou febre (37,3 C ou mais) precisa permanecer em casa, e não deve utilizar o serviço de transporte escolar;

- Verifique novamente antes de iniciar o embarque do primeiro passageiro do dia/turno, se seus locais de trabalho estão limpos e higienizados. Superfícies (painel, bancos) e objetos (cintos, apoiadores) precisam ser limpos com desinfetante regularmente;
- Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel) em locais de destaque no veículo;
- Exiba placas de sinalização/adesivos com orientações de como proceder a lavagem/higienização das mãos;
- Promova boa ventilação no veículo;
- Exiba cartazes/adesivos promovendo a higiene respiratória;
- Garanta que máscaras faciais e / ou lenços de papel estejam disponíveis em seu veículo, para aqueles que desenvolvem coriza ou tosse no trajeto, além de caixas fechadas para descarte dos materiais possivelmente contaminados;





ORIENTAÇÕES PARA

# COLABORADORES/ EMPREENDEDORES

FONTE: MINISTÉRIO DA ECONOMIA – INSPEÇÃO  
DO TRABALHO/SEBRAE

1. Crie e divulgue protocolos para identificação e encaminhamento de motoristas com suspeita de contaminação pelo novo Coronavírus antes de ingressar no veículo. O protocolo deve incluir o acompanhamento da sintomatologia de todos no acesso e durante as atividades nas dependências do veículo;
2. Oriente todos sobre prevenção de contágio pelo Coronavírus (Covid-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção;
3. Diminua ou elimine, ao máximo, o contágio no deslocamento do motorista até o veículo. Vista o uniforme, ou roupa de trabalho, somente ao iniciar os trabalhos do dia, evitando contaminação externa, principalmente através dos calçados. Uniformes, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados;
4. 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;
5. 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 em gel (70%);

6. Mantenha distância segura entre as pessoas, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do veículo;

7. Emita comunicações sobre evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão; A prevenção é a maior gentileza que poderá ofertar aos usuários do transporte escolar;

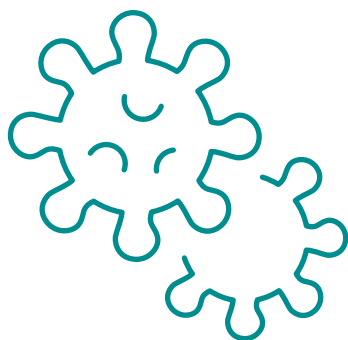
8. Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre os motoristas, e entre esses e os passageiros;

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

10. Limpe e desinfete o veículo e áreas comuns no intervalo entre turnos ou sempre que houver a designação de um novo motorista para ocupar o posto de trabalho de outro;

11. Reforce a limpeza de sanitários e vestiários utilizados pelos motoristas e passageiros;

12. Adote procedimentos para, na medida do possível, não tocar superfícies com alta frequência de contato, e reforçar a limpeza destes, como maçanetas, corrimãos, apoiadores, cintos, etc.;



13. Privilegie a ventilação natural no veículo (vidros abertos). No caso de aparelho de ar condicionado, a recirculação de ar não é recomendável e verifique a adequação de suas manutenções preventivas e corretivas;

14. Promova teletrabalho ou trabalho remoto sempre que possível para assuntos administrativos, utilizando recurso de áudio e/ou videoconferência;

15. Em empresas maiores, escolher um colaborador para fiscalizar se os novos procedimentos estão sendo efetuados da forma estabelecida. Trocar de colaborador periodicamente para essa função. Enfatizar o caráter colaborativo, não de fiscalização, para apoiar a implementação dos cuidados, e a integração de todos no processo de higienização e controle do vírus.



ORIENTAÇÕES GERAIS

# ATENDIMENTO A CLIENTES

FONTE: SEBRAE

1. A **confiança** ou a falta dela, norteará as relações de consumo após a pandemia. Isto é, para o serviço de transporte escolar, principalmente de estudantes menores de idade, os pais e/ou responsáveis tendem a analisar com muito mais critério o serviço prestado e o veículo disponibilizado, além de focar na observação dos itens de segurança e atitudes preventivas para diminuir ou eliminar o contágio pelo vírus. O fator de decisão emocional será capaz de direcionar o cliente a escolher retornar ao mesmo prestador de serviços de antes da epidemia, ou migrar para empreendedores que além de realizar os procedimentos acima citados, evidenciem estes protocolos aos clientes e/ou responsáveis, estabelecendo uma nova relação de consumo, potencializando o respeito pelas normas e atitudes proativas em prol da saúde das partes. Oportunidades surgem diante das dificuldades, cabe ao empreendedor, se atentar a estes detalhes, inovar, e fazer a diferença;

2. O **comportamento das pessoas** após o pico da epidemia ainda será muito voltado à retração de consumo, elegendo como prioridades a saúde e bem-estar individual e de sua família. Assim, este mercado de transporte escolar ainda sofrerá as consequências da Covid-19 por um bom tempo, devido às incertezas que ainda são observadas.

A **empatia**, e demonstração de segurança na prestação do serviço, poderá fazer a diferença. **Humanização** dos processos e do relacionamento. Cabe a cada empresário, cada empreendedor, observar as expectativas de seu público, agir com transparência, e buscar oferecer a melhor experiência possível e dentro do esperado, ressaltando a segurança aos clientes;

3. A percepção que mais vai gerar um senso de **encantamento nos clientes** após reabertura é a Limpeza/Higiene. Seguido de um bom atendimento humanizado/ pessoas, ferramentas digitais/

*Apps* para comunicação e alteração de serviços, enfim, ao final, preço. Mesmo com a crise econômica, o que diminui significativamente o poder de compra dos clientes que utilizam este serviço, esta equação só terá resultado positivo, se priorizarem os protocolos de combate a disseminação do vírus e a comunicação com os clientes destas ações, de forma simples, clara e objetiva;

4. Prepare-se para manter estas adequações na prestação de serviços por **prazo indefinido**, tendo em vista as incertezas da duração da epidemia. Ao retornar a utilização do transporte escolar, o empresário deve deixar claro que estará mantendo os níveis de segurança enquanto forem necessários, não relaxando ao decorrer dos dias da operação, sendo revisados e fiscalizados por grupos de clientes ou associações do gênero, para evidenciar ao cliente a manutenção dos diferenciais estabelecidos nesta nova relação de consumo;



5. Conhecer e identificar o **“novo normal”** do seu negócio e cliente é se antecipar nas mudanças necessárias do negócio, e reduzir ou eliminar gastos e despesas com tentativa/erro, pois o momento é de redução de receita e aumento significativo de exigências mercadológicas. Ações preventivas não são mais apenas recomendadas, são necessárias, imperativas! Talvez o seu melhor não seja suficiente, terá que entregar valor no serviço, e o maior deles, será o transporte **“seguro”** escolar, com empatia, confiança, respeito, transparência, acolhimento, medidas preventivas e comunicação eficaz;

6. Pesquise / **Questione seu público!** Ter a sensação de ser ouvido e ter suas aspirações contempladas ou parte delas, pode ser seu diferencial. Priorize o agendamento do atendimento pessoal e/ou à distância - principalmente pensando nos públicos que estão mais vulneráveis diante a Covid-19. Durante o agendamento, nesse período de pandemia, realize 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, realize o atendimento à distância;

Questione itens que o cliente considera fundamental, outros que considera secundários mas importantes, enfim, estabeleça esta relação de confiança antes da retomada, para evidenciar sua antecipação através de ações preventivas;

7. Organize uma área para **chegada de passageiros ao veículo**, disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato (exemplo: borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante). Os sapatos podem ser um grande transmissor do vírus, por ter contato com muitas superfícies diferentes, assim, é de suma importância, diminuir ou eliminar que leve ao veículo esta possibilidade de contágio;

8. Atenda à exigência de **manter a distância mínima** de segurança entre os passageiros entre si e entre eles e o motorista;

9. Disperse as aglomerações na hora do acesso (embarque) ou desembarque dos clientes, realize o controle de entrada e saída, sinalize, oriente verbalmente. Todos sofreremos uma reeducação ao utilizarmos os serviços ofertados antes da pandemia;

10. Na hora do cliente realizar o pagamento pelos serviços, proceda com alguns cuidados, e dê preferência a transferências bancárias eletrônicas, evitando o pagamento com contato pessoal. Mas caso seja necessário:

- Instale uma barreira de acrílico ou de vidro no veículo, para funcionar como caixa, se possível.
- Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso. Realize a limpeza antes do cliente utilizar e depois, na frente do cliente, para evidenciar os cuidados com a ferramenta de pagamento.
- Forneça ou coloque um *dispenser* com álcool em gel no veículo para clientes, para utilização após pagamento. Pense em um local protegido e sinalizado para realizar a operação. Lembre-se não basta higienizar, tem que comunicar isso com clareza e efetividade ao cliente.



11. Solicite que o cliente use máscara própria ou forneça assim que se aproximar ou adentrar no veículo;

12. Informe aos clientes que o seu veículo é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros. Promova um treinamento dos pontos principais de segurança, para conseguir falar sobre as medidas de segurança adotadas com desenvoltura, utilize cartazes/adesivos por onde o cliente circular (mas cuidado para não poluir visualmente o veículo, pois sentir-se seguro também requer distração dos passageiros durante o trajeto). Comunique no site e/ou redes sociais das medidas adotadas em prol da saúde de todos.





# REFERÊNCIAS

## **BID - “Estrategias de Reapertura de Escuelas durante COVID-19”;**

<https://publications.iadb.org/es/estrategias-de-reapertura-de-escuelas-durante-covid-19>  
- Acessado em: 8/5/2020

## **UNESCO - “Education Response Education Sector issue notes”**

<https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/issuenotes>  
- Acessado em: 8/5/2020

## **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

## **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

## **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

## **NTU - Associação Nacional de Empresas de Transportes Urbanos;** <https://www.ntu.org.br>; - Acessado em 24/05/20

## **CNT - Confederação Nacional de Transporte;**

<https://www.cnt.org.br/agencia-cnt>; - Acessado em 25/05/20

## **SESC/SENAT -**

<https://www.sestsenat.org.br/home>; - Acessado em 26/05/20

## **ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres -**

<http://www.antt.gov.br>; - Acessado em 26/05/20

## **LINKS de notícias:**

<https://jornaldebrasil.com.br/brasil/alcool-em-gel-nao-pega-fogo-sozinho-se-deixado-dentro-de-um-carro-no-sol/>

[http://www.antt.gov.br/salaImprensa/noticias/arquivos/2020/03/Confira\\_as\\_acoes\\_da\\_ANTT\\_em\\_face\\_do\\_Covid19.html](http://www.antt.gov.br/salaImprensa/noticias/arquivos/2020/03/Confira_as_acoes_da_ANTT_em_face_do_Covid19.html);



Realização:



SECRETARIA ESPECIAL DE  
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E  
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



Apoio:



Parceria:

