



GUIA PARA RETOMADA SEGURA PÓS COVID-19

WWW.SINDIREPA.ORG.BR

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	03
PREMISSAS PARA A ABERTURA	04
RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES PRÉ-ABERTURA	06
RECOMENDAÇÕES E CUIDADOS NA ABERTURA	10
VAMOS LÁ?	28

APRESENTAÇÃO

Olá empresário,

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 não essencial, que teve suas portas fechadas.

A 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 no comportamento do consumidor.

Passado o pico do contágio, é momento de preparação para a reabertura dos negócios, a partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, 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 a percepção dos novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.

Esse documento tem o intuito de orientar você, pequeno empresário, na reabertura de portas 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 **Sindirepa** elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios, considerando suas especificidades.

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 aqui o trabalho árduo de toda equipe do **Sindirepa** e da Firjan. Agora, na retomada das atividades, construiremos alternativas na geração de negócios para os nossos associados.



PREMISSAS PARA A ABERTURA

ATENÇÃO AOS DECRETOS:

É fundamental levar em consideração as medidas do poder público e o decreto vigente em cada região, no que rege os regulamentos e o funcionamento do comércio e, caso exista divergência de informações entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação mais rígida e com requisitos orientados pelas seguintes entidades: **OPAS**

- Organização Pan Americana da Saúde,

OMS - Organização Mundial de Saúde,

Anvisa - Agência Nacional de Vigilância Sanitária e Ministério da Saúde.

Atenção

Para a abertura de estabelecimentos para atendimento ao público, deverão ser observadas na íntegra:

- As regras previstas em Decretos Estaduais que tratem desse assunto.
- As regras previstas nas instituições reguladoras oficiais (OMS, Anvisa, ABNT, entre outros).
- As Portarias da Secretaria de Saúde Estadual para atividades específicas.
- Os atos das autoridades municipais competentes.

ATENÇÃO AOS PROCÊDIMENTOS 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, sem 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 documentos oficiais e validadas por instituições e consultorias de referência no Brasil. 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!



RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES PRÉ ABERTURA

Engaje os colaboradores no processo de retomada, seja no acolhimento da equipe, seja na orientação, os cuidados de higienização são de competência dos empresários e gerentes.

Mesmo que seu negócio conte com poucos funcionários recomenda-se um treinamento pré-abertura, considerando três pontos:

- Reintegração, estímulo e acolhimento da equipe.
- Orientação sobre as novas regras de funcionamento.
- Orientações gerais de higiene para os colaboradores.



REINTEGRAÇÃO, ESTÍMULO E ACOLHIMENTO DA EQUIPE

1

Caso seja 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.

2

É importante ouvir as expectativas dos seus colaboradores em relação à volta ao trabalho e entender a ansiedade e temores naturais deste momento, e oferecer apoio.

3

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.

4

Com base nas conversas individuais defina a melhor escala para retorno, considerando ainda evitar aglomerações desnecessárias no ambiente da oficina. Lembre que é possível considerar o trabalho presencial ou telepresencial a depender das condições de saúde ou de risco de cada colaborador.

5

Seus colaboradores se sentirão mais seguros se entenderem que sua oficina está amparada em boas práticas, protocolos e orientações de retomada com chancelas de 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.

ORIENTAÇÃO

SOBRE AS NOVAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1

Defina as novas regras de funcionamento (sempre considerando os dispositivos legais vigentes em sua região para enfrentamento da crise) e operação e repasse aos seus colaboradores o passo a passo.

2

Caso possível prepare cartazes, apresentações ou manuais para a leitura frequente até que todos estejam adaptados às novas regras. O envio das novas recomendações para o whatsapp do seu colaborador é uma boa dica.

3

Qualquer mudança na operação (horários, medidas de higiene, protocolos de atendimento e outros.) deve ser alinhada com antecedência junto a sua equipe para que se viabilize qualquer providência necessária.

4

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

Realize treinamento prático com sua equipe demonstrando todos os procedimentos e oportunizando simulações, garantindo que todos entendam os processos e os executem corretamente.

ORIENTAÇÕES

GERAIS DE HIGIENE PARA OS COLABORADORES

1

Lave sempre as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool, para desinfetar e se proteger de uma possível contaminação com o vírus.

2

Cubra a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar (em seguida, descarte o lenço usado, imediatamente).

Ao seguir uma boa higiene respiratória, você protege as pessoas ao seu redor contra vírus responsáveis por resfriado, gripe e Covid-19.

3

Mantenha, pelo menos, 1,5 metro de distância de qualquer pessoa que esteja tossindo ou espirrando.

Quando alguém tosse ou espirra, pulveriza gotículas pelo nariz ou boca, que podem conter o vírus.

Se você estiver próximo, poderá se contaminar, se a pessoa que tossir estiver infectada.

4

Evite tocar nos olhos, nariz e boca.

As mãos tocam muitas superfícies e podem, facilmente, ser infectadas. Uma vez contaminadas, as mãos podem transferir o vírus para os olhos, nariz ou boca, mucosas que são portas de entrada do patógeno e a instalação da doença.

5

O gel alcoólico antisséptico para higienização das mãos como produto de higiene pessoal, deve cumprir os seguintes requisitos:

A- O produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal;

B- A empresa produtora obrigatoriamente deverá ter autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) para esta classe de produtos e indicar o número da AFE na rotulagem.

RECOMENDAÇÕES E CUIDADOS NO DIÁ-A-DIA DA OPERAÇÃO

Todos os estabelecimentos, por menor que sejam, deverão se adaptar para estabelecer protocolos de higiene e segurança durante a jornada de trabalho 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.

Para promover um ambiente seguro e confortável para a retomada, recomendamos as orientações a seguir.



RECOMENDAÇÕES E CUIDADOS NO DIA-A-DIA DA OPERAÇÃO

1.

Comunicação ostensiva nos espaços sobre o que é a Covid-19, quais os sintomas, o que fazer se tiver algum sintoma, além de cuidados com higiene pessoal.

2.

Coloque placas de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos e para a promoção da higiene respiratória.

3.

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

4.

Disponibilize cartilhas e materiais orientativos sobre os sintomas da Covid-19 aos colaboradores, no espaço físico da oficina e em suas redes sociais.

5.

Todo o estabelecimento deve ser limpo e desinfetado antes da reabertura.

6.

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

7.

Ainda não existem estudos específicos sobre a higienização de estoques de têxtil e vestuário para a Covid-19, porém na pandemia SARS - que também foi causada por um coronavírus - os estudos mostraram que o vírus não sobrevive a temperaturas acima de 70°C. Os vaporizadores atuais trabalham em média, com temperaturas entre 70°C e 120°C, podendo chegar a 160°C. Por isso, caso possa, utilize o ferro de passar ou vaporizador, higienizando todos os produtos que tiveram contato com os clientes antes da abertura da oficina.

8.

Combine o uso de vaporizadores com a desinfecção com álcool 70%. Borrife todo o estoque e deixe secar naturalmente. Se possível, realize uma quarentena de todas as peças estocadas de no mínimo 5 dias, antes da reabertura da oficina. A ordem de uso entre borrifadores e vaporizadores é indiferente. Utilize pelo menos uma das técnicas.

9.

Organize uma área de chegada para profissionais disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70%.

10.

Revise o layout na oficina, tanto interno quanto externo. 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. Com relação ao layout externo, revise recepção e faça as adequações da oficina à distância mínima de 1,0 metro entre as pessoas, especialmente no caixa.

Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima. Se for possível instale barreira de vidro ou acrílico nos caixas para ampliar ainda mais a distância e o contato entre colaborador e cliente.

11.

Promova boa ventilação no local de trabalho. Revise a manutenção e os filtros de ar-condicionados, proceda a higiene e desinfecção antes do período de abertura e faça trocas com maior frequência dos filtros. Consulte a marca do seu aparelho para identificar o melhor período de troca em tempos de pandemia.

12.

Providencie instrumentos para medição de temperatura dos colaboradores e terceiros, antes do início da jornada de trabalho.

13.

Providencie e disponibilize máscaras e álcool em gel para todos os colaboradores.

ORIENTAÇÃO SOBRE O USO DE MÁSCARAS

Conforme orientação do Ministério da Saúde, as empresas podem autorizar e determinar o uso de máscaras de tecido dentro das suas instalações.

É válido conferir se essa prática é regulada por meio de decreto ou outro dispositivo em sua região que obriga o uso. Caso não haja menções sobre o procedimento, lembre-se: **a máscara é considerada como equipamento de segurança e sempre deve ser usada:**

- 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: operacional, clientes, atendentes, caixas, etc.
- As máscaras são ainda mais eficazes quando usadas em combinação com a limpeza frequente das mãos com um desinfetante à base de álcool ou água e sabão.



ORIENTAÇÃO SOBRE O USO 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 e deve-se lavar as mãos antes de sua colocação e após sua retirada.

2.

A máscara é de uso individual e nunca deve ser compartilhada.

3.

Deve-se destinar o material profissional (máscaras cirúrgicas e do tipo N95 ou equivalente) para os devidos interessados: pacientes com 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.

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.

Fazer a adequada higienização das mãos com água e sabonete ou com álcool gel.

6.

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



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.

Sobre o tipo das máscaras:

1. Máscaras de tecido (reutilizáveis):

- Deve ser de dupla camada.
- Deve ser trocada a cada três horas, no mínimo.
- Deve ser lavada sempre após o expediente de trabalho onde foi utilizada.
- A região frontal das máscaras não deve ser tocada.
- As máscaras deverão ser removidas pelas laterais, as mãos devem ser higienizadas antes e após a remoção das máscaras.
- Higienizar as mãos antes de colocar a máscara para descontaminação das mãos e redução de risco de infecção no momento do ajuste no rosto.
- Após a utilização, deverá ser armazenada em saco plástico vedado para retorno ao domicílio.
- Deve ser lavada diariamente.

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 deve 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 descartar no material de coleta seletiva.

Cuidados na Lavagem das Máscaras Reutilizáveis

- Caso o tecido permita, imergir em solução de água sanitária com concentração de cloro de 2 a 2,5%: 10 ml de água sanitária + 490 ml 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.

RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES AOS COLABORADORES PARA ABERTURA E FUNCIONAMENTO

No dia da abertura revise a apresentação completa do material de boas práticas e reapresente todas as recomendações. Uma recepção diferenciada no retorno das atividades e uma mensagem de Acolhimento fará muita diferença para os profissionais. Esse é o momento de mostrar ao seu time sua importância e o quanto o seu negócio conta com eles nesse desafio.

1.

Lavagem das mãos entre cada atendimento ou cada consulta ao estoque exposto, de acordo com orientações da ANVISA.

2.

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 oficina.

3.

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

4.

Oriente para que, no final do dia de trabalho, os profissionais tirem a roupa usada e coloque-a em um saco plástico para o transporte.

5.

Uso de cabelo preso e unhas cortadas.

6.

Borrife a cada três horas, os estoques expostos com solução álcool 70% para desinfecção. Esse tempo pode ser antecipado caso haja maior concentração de clientes em contato com as peças.

7.

Proibido o compartilhamento de itens pessoais, como maquiagem, vasilhas, talheres e celular entre colaboradores.

8.

Quanto aos adornos pessoais: permitido uso de brincos pequenos. Não use: anéis, brincos, pulseiras, gargantilhas, relógios, colares.

9.

Oriente sobre a higienização dos celulares e que evitem ao máximo o seu uso durante a permanência no estabelecimento.

10.

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, respeitando o distanciamento, durando não mais que 30 minutos, trará união e um discurso alinhado entre seus colaboradores.



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

- 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.
- Ao apresentar esses sintomas, o colaborador deve comunicar ao gestor para que seja afastado do convívio coletivo imediatamente.
- Recomenda-se que o gestor/empresário acompanhe diariamente esse colaborador e seus familiares e a possível evolução dos sintomas.
- Orienta-se, ainda, que o gestor/empresário avise e acompanhe todos os colaboradores que tiveram alguma relação de proximidade com o funcionário afastado.
- Recomenda-se, a partir da identificação do caso suspeito, que demais colaboradores, fornecedores e pessoas que tiveram contato com o suspeito realizem a testagem.
- Realizando ou não o teste, o funcionário só deve retornar ao trabalho quando autorizado por um médico.
- Deixe claro para os funcionários que o tempo afastado será contado como licença médica.
- Em caso positivo, recomenda-se o afastamento da equipe por um período de 14 dias em regime de isolamento. Em caso de estabelecimentos muito pequenos, recomenda-se a troca de equipe da oficina ou mesmo a interrupção das atividades.
- Quem não apresentou contato direto pode manter sua rotina normal de trabalho, intensificando todas as medidas preventivas.
- Se ao término do período de afastamento recomendado pelo médico persistirem os sintomas, o colaborador deve ser orientado a permanecer em sua residência por mais 7 dias.
- Se ao final deste período ainda houver qualquer sintoma, o colaborador deve procurar novamente o atendimento médico.



ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE O LOCAL DE TRABALHO: SINALIZAÇÃO, HIGIENE E SEGURANÇA

1.

Sinalize aos clientes as adaptações necessárias em sua oficina em virtude do covid-19. Podem ser usados cartazes, televisão ou o sistema de som da oficina para informá-los. Exemplos:

- Cartazes com orientações no Caixa sobre as medidas protetivas da Covid-19.
- Cartazes com orientações de distanciamento nos locais de maior movimento da oficina.
- Cartazes para orientação de caixa exclusivo.
- Cartazes com orientações para fechamento do provador.

2.

Todo o estabelecimento deve ser cuidadosamente limpo e desinfetado diariamente após a abertura. Programe a chegada dos seus colaboradores com a antecedência necessária para que todo esse procedimento seja feito com cuidado. Desinfecte todas as superfícies, araras, vitrines, manequins, mesas, colmeias, mesmo que tenham sido limpas antes do fechamento.

3.

Retire tapetes, mantendo uma decoração mais minimalista para facilitar o processo de higienização.

4.

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

5.

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.

6.

Borrife a cada três horas, os estoques expostos com solução álcool 70% para desinfecção. Esse tempo pode ser antecipado caso haja maior concentração de clientes em contato com as peças.

7.

Como opção alternativa ao uso do álcool, o protocolo de higiene deverá considerar a rotina de uso de vaporizador de roupas em todas as peças expostas, pelo menos, duas vezes ao dia.

8.

Distribua álcool em gel 70% em todos os setores, bancadas de atendimento, caixas, banheiros, copas e afins.

9.

Sobre uso do álcool:

- Providencie borrifadores e solução aquosa de álcool 70% para limpeza de peças e estoques.
- Importante o uso de álcool gel de boa procedência dando prioridade para marcas que sejam de confiança do comprador e tenham boa reputação no mercado.
- Jamais comprar frascos sem rótulo.
- Observe se no rótulo consta a composição do produto, advertências/restrições, lote e validade.
- Observe se no rótulo constam os dados do fabricante: nome da indústria, CNPJ, endereço, número da autorização de funcionamento emitida pela Anvisa (AFE ou AF), além de telefone de atendimento ao consumidor que possibilite o esclarecimento de dúvidas.

10.

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.



11.

Em copas e refeitórios:

- Organize escala para almoços e lanches, prezando pelo mínimo possível de pessoas concentradas nessas áreas.
- Limpe e desinfecte todos os utensílios de alimentação imediatamente após o uso. Se possível utilizar descartáveis.
- Realize protocolo de limpeza e desinfecção diária para equipamentos como: microondas, geladeira, fogão, mesas, cadeiras, utensílios de cozinha e outros.

12.

Aumente a frequência de higienização de puxadores, maçanetas, interruptores, araras, vitrines, mesas ilhas, colmeias, corrimões e espelhos utilizando solução adequada: água com água sanitária.

13.

Mantenha frequência de higienização de canetas, celulares e outros materiais de escritório, teclado, mouse, monitor e telefones.

14.

Higienize a maquineta do cartão após cada uso, permitindo que o cliente manuseie seu cartão, e disponibilize álcool em gel 70% em cada estação de pagamento.

15.

Pagamentos em espécie pedem atenção redobrada para a higienização das mãos.

16.

Retire todos os itens fáceis de tocar, como catálogos, revistas ou *tablets*.

17.

Destinação do lixo:

- Durante a pandemia Covid-19, devido ao risco da presença de agente biológico, todos os EPIs e papéis toalha usados para higienização de superfícies devem ser destinados de acordo com as normas da vigilância sanitária local. É importante removê-lo diariamente ou tantas vezes quantas forem necessárias durante o dia.
- Distribua lixeiras com pedal e com tampa dentro das normas da vigilância sanitária local em todos os setores para evitar o transporte do lixo possivelmente contaminado pelo estabelecimento.
- Quando removido dos setores, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa.
- O profissional responsável pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.

ORIENTAÇÕES E CUIDADOS COM CLIENTES NA ABERTURA E FUNCIONAMENTO

1.

Faça uma boa recepção! Ter um colaborador dando as boas-vindas na chegada às oficinas é sempre positivo, também pode gerar um clima agradável na experiência do seu cliente. Convide seus clientes para o retorno com um discurso leve e acolhedor.

Dicas

Aproveite sua posição estratégica para que ele informe aos clientes, na chegada, as regras de funcionamento, controle a entrada de clientes e ofereça ao consumidor álcool em gel na entrada/saída da oficina.

Faça vídeos e incentive seus colaboradores a participarem gravando mensagens convites aos clientes. Nas gravações converse sobre informações importantes, mas também humanize o discurso, apresentando sua vontade em vê-los na oficina e possíveis vantagens na reparação e/ou instalação de GNV no veículo.



2.

Se for interessante para o seu negócio implante um horário exclusivo para clientes acima dos 60 anos ou de grupos de risco (pessoas com comorbidades identificadas, tais como diabetes, hipertensão, doenças autoimunes, pessoas com doenças respiratórias identificadas tais como asma, bronquite, pneumonia e outros), preferencialmente nas primeiras horas do seu funcionamento. Isso fará esse cliente se sentir seguro e trará uma boa impressão da sua empresa.

3.

Disponibilize formas de alternativas de pagamento 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.

4.

Solicite que todos os clientes estejam de máscara reutilizável própria. Caso não possuam, ofereça a opção de compra no próprio estabelecimento, ou caso seja viável, ofereça opções descartáveis para facilitar o acesso ao cliente na oficina mantendo a segurança de todos.

5.

Oriente os clientes que, se possível, não levem acompanhantes ou animais de estimação para evitar aglomerações. Insira essa recomendação nas orientações via redes sociais e nas comunicações no interior da oficina.

6.

Sinalize os locais de acesso ao álcool gel e para lavagem das mãos.

7.

Sinalize aos clientes a distância mínima permitida de 1,0 m durante os atendimentos, incluindo nas filas para entrada ou pagamento.

Dica: Utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima.

8.

Garanta a sinalização clara e disponível das recomendações quanto as recomendações de segurança.

Dicas: Se houver um espaço aberto na sua oficina organize uma exposição de produtos automotivos, máscaras ou afins. Além de oferecer uma experiência diferente de consumo, promoverá um ambiente mais seguro para o cliente, evitando aglomerações e livre de ar condicionado.

Caso sua oficina tenha o hábito de oferecer brindes ou mimos aos clientes pense em doar uma máscara de tecido, que pode ter a sua marca ou um tubete de álcool gel para uso em bolsas.

9.

Evite realizar grandes promoções no interior da oficina. Isso pode promover aglomerações.

Dica: Caso busque fazer promoções atrativas, que podem chamar o público, acione as chamadas pelos canais digitais e ofereça a opção de retirada por drive-thru. O cliente realiza o pagamento online (você pode dar as opções de transferência bancária, gerar um link para pagamento ou boleto bancário), ou mesmo no próprio estabelecimento e retira as compras sem sair do carro ou com uma rápida passagem na oficina.

10.

Não ofereça serviços e amenidades adicionais que retardem a saída do consumidor do estabelecimento, como disponibilizar café, doces, poltronas para espera e áreas infantis.

11

Utilize suas redes sociais e comunique aos seus clientes dados importantes sobre a abertura do seu negócio: data de abertura, horários de funcionamento, formas de atendimento, limite de pessoas em oficina, e outras orientações importantes. Deixe claro todas as medidas de segurança que estão sendo adotadas no seu negócio e quais as bases de consulta que está utilizando.

ORIENTAÇÕES E CUIDADOS COM FORNECEDORES E RECEPÇÃO DE MERCADORIAS

1.
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 recepção de fornecedores proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias conforme as orientações gerais citadas nesse guia.

2.
Comunique aos fornecedores todas as recomendações de segurança adotadas pela oficina, 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 seguidas também de fornecedores e distribuidores.



ORIENTAÇÕES E CUIDADOS COM FORNECEDORES E RECEPÇÃO DE MERCADORIAS

5.

Planeje, se possível, horários específicos para recepção de fornecedores, representantes e outros, prezando para os cuidados básicos de segurança, como o uso de máscaras, distanciamento mínimo e álcool em gel.

6.

Nos momentos de manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega, utilize luvas ou higienize as mãos na sequência dos procedimentos.

7.

Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos seus fornecedores e parceiros.

8.

Eleja uma pessoa que ficará responsável por supervisionar as novas práticas e garantir o distanciamento entre clientes dentro da oficina. 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 salão deverão estar de máscaras e seguir os protocolos de higiene e segurança. Isso vale para fornecedores, profissionais, cliente, ou entregadores de *delivery*.

VAMOS LÁ?!

Esperamos que esse guia possa ser útil para você, sua equipe e 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 ou grande empresário, todo o nosso apoio e respeito nesse recomeço. Conte conosco, estamos **JUNTOS** nessa caminhada.

Conte com o Sindirepa.



www.sindirepa.org.br