

Recomendações para Prevenção do Coronavírus – COVID-19

Setor de Serviços

Sumário

CORONAVÍRUS: O QUE SETOR DE SERVIÇOS PRECISA FAZER PARA COMBATER ESSA AMEAÇA	3
ORIENTAÇÕES GERAIS	4
RESPONSABILIDADE EM PROTEGER A POPULAÇÃO E SEUS COLABORADORES	4
RESPONSABILIDADE EM APRESENTAR E GERENCIAR JUNTO AOS COLABORADORES MEDIDAS PREVENTIVAS.....	4
TRANSMISSÃO E SINTOMAS DO CORONAVÍRUS	5
COMO É TRANSMITIDO?	5
SINTOMAS SEMELHANTES	6
PREVENÇÃO E SEGURANÇA GERAL DOS COLABORADORES.....	6
RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS:	6
CORONAVÍRUS: PREVENÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	9
HIGIENIZAÇÃO NOS PONTOS MAIS CONTAMINANTES	9
PREVENÇÃO NA ENTRADA DO ESTABELECIMENTO	10
REGRAS PARA O AMBIENTE INTERNO DE TRABALHO	11
REGRAS PARA ATIVIDADES DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS	12
PLANO DE CONTINGÊNCIA.....	13
Além disso, as empresas devem prever em suas estratégias para o período:	13
GESTÃO DE RESÍDUOS.....	13
VENTILAÇÃO DO AMBIENTE E AR CONDICIONADO	14
AMBIENTE SEM AR CONDICIONADO	14
AMBIENTE COM AR CONDICIONADO SPLIT OU DE PAREDE.....	14
AMBIENTE COM AR CONDICIONADO CENTRAL	15



CORONAVÍRUS: O QUE SETOR DE SERVIÇOS PRECISA FAZER PARA COMBATER ESSA AMEAÇA

Este material representa o posicionamento da Cebrasse, Central Brasileira do Setor de Serviços, com recomendações para gerenciar esta situação de pandemia. São documentos dinâmicos e serão atualizados ao longo do tempo, caso necessário.

O objetivo principal é orientar a empresa quanto aos procedimentos de segurança à saúde relativas às relações entre seus colaboradores e destes com seus clientes.

As recomendações seguem diretrizes oficiais do Ministério da Saúde, CFF, FIP, OMS, OPAS, Plataforma IVIS e Sociedade Brasileira de Infectologia e Abralimp para o tema.

Lembramos que as regras de funcionamento do estabelecimento seguirão orientações das autoridades públicas, portanto fique atento às instruções federais e de sua região.

Nota: *As recomendações contidas neste documento consideram as melhores informações disponíveis no momento de sua publicação. As informações sobre o avanço da COVID-19 são dinâmicas e novas diretrizes podem ser necessárias a qualquer momento.*

Data de atualização: 10/04/2020

ORIENTAÇÕES GERAIS

O setor de serviços sempre deve garantir a segurança de seus colaboradores, porém em momentos críticos dessa pandemia, com cuidados redobrados.

O vírus, que é extremamente contagioso e já infectou inúmeras pessoas em todo o mundo, está mudando a rotina das pessoas e a única proteção possível no momento é trabalhar de maneira preventiva e controle de transmissão.

Muitas ações na área da saúde e serviços essenciais estão sendo realizadas, por esse motivo, a atenção deve ser redobrada.

Aqui você encontrará diversas recomendações de higienização e prevenção.

RESPONSABILIDADE EM PROTEGER A POPULAÇÃO E SEUS COLABORADORES

O setor de serviços tem responsabilidade crucial na proteção à saúde da população e de seus colaboradores, especialmente neste momento crítico de pandemia. Como os colaboradores trabalham em áreas com grande fluxo de pessoas e muitas dessas podem ser doentes assintomáticos, várias medidas importantes devem ser tomadas.

RESPONSABILIDADE EM APRESENTAR E GERENCIAR JUNTO AOS COLABORADORES MEDIDAS PREVENTIVAS

A equipe deve estar apta a identificar, avaliar, orientar e encaminhar esse colaborador.

O que precisa ser feito. Abordaremos as medidas que devem ser tomadas pelo setor de serviços para se proteger, atender clientes e colaborar com a contenção da disseminação do novo coronavírus (SARS-CoV-2), causador da doença COVID-19.

TRANSMISSÃO E SINTOMAS DO CORONAVÍRUS

COMO É TRANSMITIDO?

A transmissão acontece de uma pessoa doente para outra ou por contato próximo, por meio de:



Aperto de mãos
(principal forma de contágio)



Gotículas
de saliva



Espirro



Tosse



Catarro



Objetos ou superfícies contaminadas, como celulares, mesas, maçanetas, brinquedos, teclados de computador, etc.

SINTOMAS DO CORONAVÍRUS



Os sintomas mais comuns são febre e tosse ou dificuldade para respirar.

Fonte: Ministério da Saúde

Sintomas semelhantes aos da gripe:

Os sinais e sintomas clínicos do coronavírus são principalmente respiratórios, semelhantes a uma gripe ou resfriado comum. **Febre, tosse e dificuldade para respirar são os sintomas mais importantes. Mais recentemente foram identificados como sintomas a perda do olfato e paladar.** Lembrando que febre é a temperatura acima de 37,8 °C.

Outros sintomas também podem estar presentes. Podem ser congestão nasal, espirros, dor de garganta, dor de cabeça, mal-estar e dor no corpo e casos mais graves também pode ocorrer infecção do trato respiratório inferior e pneumonia, síndrome respiratória aguda grave, insuficiência renal e óbito.

PREVENÇÃO E SEGURANÇA GERAL DOS COLABORADORES

Por que implantar medidas de proteção dos funcionários? Os profissionais que estão na linha de frente do contato com o público e os que fazem higienização dos ambientes correm maior risco de adquirir infecção respiratória. Com a rápida disseminação do vírus, surtos locais podem causar falta de recursos humanos para manter a operação em funcionamento.

Treinamento: Todos os funcionários devem ser treinados para a correta aplicação dos procedimentos de prevenção, higiene e a rotina de trabalho durante a pandemia.

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS:



Lavar com frequência as mãos até a altura dos punhos, entre os dedos, unhas e dorso das mãos por no mínimo 20 segundos, utilizando água e sabão. Manter álcool gel nos banheiros e áreas de atendimento da loja para que os funcionários e clientes higienizem frequentemente as mãos com álcool em gel 70%.



Ao tossir ou espirrar, cobrir nariz e boca com lenço ou com o braço, e não com as mãos.



Evite tocar olhos, nariz e boca com as mãos não lavadas. Ao tocar, lave sempre as mãos como já indicado.



Mantenha uma distância mínima de cerca de 2 metros de qualquer pessoa.



Evite abraços, beijos e apertos de mãos. Adote um comportamento amigável sem contato físico.



Higienizar com frequência o celular, chaves, alças de bolsas e mochilas.



Não compartilhar objetos de uso pessoal, como talheres, toalhas, pratos e copos.



Manter os ambientes limpos e bem ventilados.

Prevenção para os grupos de risco: Idosos, gestantes e portadores de doenças crônicas (diabetes, hipertensão, doença cardiovascular, câncer, doença respiratória crônica):

Aos idosos acima de 60 anos, gestantes ou portadores de doenças crônicas é recomendável a realização de trabalho remoto pois o risco nesses grupos é maior.

Demais funcionários que possam realizar trabalho remoto: É recomendado transferir funcionários para trabalho home office, nos casos possíveis, mesmo que estejam assintomáticos.

Funcionários com sintomas: Sintomas sugestivos de infecção respiratória devem ser notificados pelo funcionário imediatamente. Os funcionários devem ser orientados de que notificar sintomas não será motivo de punição, mas a omissão de informação sim. Solicitar ao colaborador com sintomas que coloque máscara de proteção ou, na falta desta, forneça lenço de papel descartável e que imediatamente faça em casa o isolamento requisitado pelo Ministério da Saúde: -> deve ficar em casa por 14 dias e seguir as orientações do Ministério da Saúde para o isolamento domiciliar, utilizando máscara de proteção inclusive em casa.

Fundamental compartilhar a cartilha do Ministério da Saúde para o colaborador saber como proteger a família durante o isolamento. Para abrir o arquivo .pdf da cartilha [clique aqui](#). (lembre-se que para visualizar o arquivo é preciso ter um programa leitor de pdf instalado).

De acordo com o Ministério da Saúde, a pessoa só deverá procurar um hospital de referência se estiver com falta de ar.

Funcionários assintomáticos: É altamente recomendável que a saúde dos colaboradores sem sintomas seja acompanhada diariamente. Um procedimento de segurança adicional é a monitorização da temperatura e de surgimento de sintomas. Há termômetros de infravermelho sem contato físico a preços acessíveis, inclusive disponíveis para venda online. Lembrando que pessoas assintomáticas também podem transmitir o vírus, então o uso das máscaras e a devida prevenção deve ser aplicada a todos.

Funcionários que tiveram contato com pessoas doentes: Funcionários que tiveram contato com outros funcionários ou clientes doentes devem manter sua rotina normal de trabalho, seguindo as medidas preventivas, enquanto se mantiverem assintomáticos. É recomendável monitorizar a temperatura e sintomas diariamente.

Evitar aglomerações: Reuniões, treinamentos e eventos devem ser evitados enquanto durar o período de pandemia. Dar preferência para reuniões virtuais.

Alimentação e refeitórios: O compartilhamento de alimentos e utensílios de cozinha deve ser evitado em ambientes com muitas pessoas.

Procure utilizar copos descartáveis, papel toalha e, para itens que não for possível, garantir que as medidas de higiene (antes e depois de se alimentar) e esterilização de materiais sejam estritamente seguidas por todos os funcionários durante as refeições. Atenção com esponjas para lavar louças: recomendável que sejam esterilizadas com solução com cloro e trocadas periodicamente.

Vacinação contra gripe: É desejável que todos os funcionários recebam vacinação contra gripe, a fim de prevenir ocorrências de influenza que podem ser confundidas com a infecção pelo novo coronavírus.

Rotina antes de chegar ao trabalho: Utilizar máscara no caminho para o trabalho. Se possível, evitar transporte público para locomoção. Não se comunicar desnecessariamente com pessoas para evitar transmissão por gotículas de saliva.

Manter distância mínima de 1 metro de pessoas com sintomas respiratórios (tosse, espirros). Evitar tocar instalações públicas. Evitar tocar mucosas do nariz, boca e olhos. Higienizar adequadamente as mãos ao chegar ao trabalho. Desinfetar chaves, aparelhos de telefone e outros itens constantemente utilizados. Recomendável vestir uniforme apenas ao chegar ao trabalho.

Rotina ao sair do trabalho: Utilizar máscara no caminho para casa. Antes de entrar em casa, descartar máscara em saco de lixo bem fechado. Lavar as mãos e o rosto imediatamente ao chegar em casa. Higienizar maçanetas, chaves, aparelhos de telefone e outros itens, e pendurar as roupas em um local ventilado. É recomendado ter contato com membros da família somente após tomar banho.

Saúde mental dos colaboradores

Durante episódios de pandemias é comum que profissionais que mantêm relacionamento com o público passem por momentos de pressão psicológica, desta forma é importante realizarmos uma boa gestão emocional, não perdermos o controle em meio a tantas notícias, muitas vezes alarmistas. Estabeleça um bom relacionamento interpessoal e mantenha uma atitude positiva e otimista sobre a situação. Recomendar aos colaboradores garantir um sono adequado e uma dieta equilibrada, pois isso ajuda a fortalecer a imunidade, assim como praticar atividades físicas e tente relaxar. Evitar assistir, ler ou ouvir notícias que possam causar ansiedade ou estresse.

CORONAVÍRUS: PREVENÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Por que implantar uma rotina de prevenção? Como o Coronavírus pode ser transmitido por meio de gotículas e contatos, todas as áreas que possam ter sido contaminadas com o vírus devem ser desinfetadas.

HIGIENIZAÇÃO NOS PONTOS MAIS CONTAMINANTES



Áreas de entrada: cancelas de controle de identificação, elevadores, portas giratórias e todas as superfícies que as pessoas tenham contato frequente.

Bebedouros: higienizar todo o equipamento, especialmente todos os botões e torneiras e dispenser de copos descartáveis. Também é fundamental disponibilizar copos descartáveis e higienizar cautelosamente galões se o equipamento for deste tipo.



Banheiros: Válvula de descarga / Torneiras / Maçanetas / Dispenser de Sabonete / Dispenser de Papel Higiênico / Lixeira / Papeleira.

Recepção e áreas de trabalho: balcões, maquininhas de Cartão, telefones, computadores, teclados, mouses, caixa registradora, balança, mesas, cadeiras, corrimões e maçanetas.

PREVENÇÃO NA ENTRADA DO ESTABELECIMENTO



Cada pessoa deve ser orientada a passar álcool gel 70% em ambas as mãos antes de entrar no local.

Em casos extremos, a temperatura de cada pessoa deve ser medida utilizando um termômetro infravermelho (sem contato) na porta do estabelecimento e cada pessoa deve receber uma máscara para ser usada durante todo tempo de permanência no local.

- **Como proceder nos ambientes fechados nas relações entre os colaboradores das empresas prestadoras de serviços e entre os colaboradores do cliente.**

A. A rotina da Prevenção:

Todos os cuidados aqui descritos deverão sugerir uma drástica mudança de rotina entre os colaboradores.

Para tanto, o entendimento é que estas regras deverão ser seguidas **DIARIAMENTE** e só serão revisadas a partir da autorização oficial dos órgãos públicos de saúde.

1. Regras para o ambiente interno de trabalho

Caberá aos colaboradores:

- a) Ao chegarem ao trabalho, higienizarem imediatamente as mãos com água e sabão;
- b) Deixarem, em locais visíveis, vários frascos de álcool em gel para lavagem periódica das mãos;
- c) Permanecerem numa posição de distância entre cadeiras de 1 (um) a 2 (dois) metros;
- d) Evitarem conversas frontais.
E se isto ocorrer, sempre a uma distância mínima de 1 (um) metro.

- e) Levarem seus objetos pessoais para uso individual (caneca, talheres, marmitta). Lavarem todos estes objetos a cada uso, imediatamente;
- f) Ao final do expediente, desinfetarem os equipamentos usados (braços de cadeira, micro computador, telefone celular, telefone fixo, apoiadores de mão, canetas, lápis);
- g) Se saírem do ambiente interno, ao voltar, lavar as mãos e desinfetar os calçados

Obs.: caberá à empresa deixar um pano umedecido com água sanitária para propiciar esta limpeza permanente na(s) porta(s) de entrada do ambiente.

- h) Caso estiverem com coriza ou resfriado, utilizarem **OBRIGATORIAMENTE** máscara.
Esta deverá ser utilizada durante todo o dia e, de preferência, trocada, no mínimo, 2 (duas) vezes ao dia.
- i) Lembrarem que, neste período, tudo que for tocado com as mãos no ambiente interno deverá ser desinfetado!
Principalmente maçanetas, corrimão, superfícies de metal, de mármore, vidro, alumínio, etc.

2. Regras para atividades das empresas prestadoras de serviços com contato com os clientes ou contatos externos

Caberá aos colaboradores:

- a) Ao chegarem no ambiente de trabalho, imediatamente, lavarem as mãos e colocarem a sua máscara individual;
- b) Permanecerem durante o dia inteiro de máscara, trocando-a, no mínimo, 2 (duas) vezes ao dia;
- c) Assegurarem se há, nos diversos locais do ambiente, principalmente na(s) entrada(s), álcool em gel disponível para as pessoas que vierem de fora do ambiente;
- d) Assegurarem que as pessoas de fora passem álcool em gel quando adentrarem ao ambiente.

Neste caso, deverão:

- medir a temperatura de cada um
- solicitarem que as pessoas coloquem a máscara e, quando for o caso, luvas.

- e) Se as pessoas usarem equipamentos do ambiente, ao final da utilização, proceder à higienização necessária em todas as peças tocadas pelo indivíduo externo, imediatamente após;
- f) Levarem seus objetos pessoais para uso individual (caneca, talheres, marmitta). Lavarem todos estes objetos a cada uso, imediatamente;
- g) Ao final do expediente, desinfetarem os equipamentos usados (braços de cadeira, micro computador, telefone celular, telefone fixo, apoiadores de mão, canetas, lápis);
- h) Se saírem do ambiente interno, ao voltar, lavar as mãos e desinfetar os calçados
Obs.: caberá à empresa deixar um pano umedecido com água sanitária para propiciar esta limpeza permanente na(s) porta(s) de entrada do ambiente.
- i) Lembrarem que, neste período, tudo que for tocado com as mãos no ambiente interno deverá ser desinfetado!
Principalmente maçanetas, corrimão, superfícies de metal, de mármore, vidro, alumínio, etc.

COMO UTILIZAR A MÁSCARA COM SEGURANÇA:

- **ANTES DE COLOCAR:** Lave bem as mãos com água e sabão;
- **DURANTE O USO.** Não tocar na parte da frente durante a utilização para evitar contaminá-la com as mãos;
- **COMO REMOVER:** Não tocar na frente da máscara - já que a superfície pode estar contaminada – e retirá-la sempre pelas tiras laterais, descartando-a no lixo imediatamente.

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Com o agravamento da pandemia mundial, é preciso que a limpeza profissional seja reconhecida como instrumento essencial no combate à proliferação do coronavírus. Desta forma, a Abralimp (associada à Cebrasse) recomenda que todos os associados e demais empresas integrantes da cadeia produtiva do setor preparem um Plano de Contingência Emergencial para servir como linha de trabalho para que as respectivas equipes de colaboradores estejam orientadas corretamente no desempenhar de suas funções em situação de crise.

Além disso, as empresas devem prever em suas estratégias para o período:

- aumento no consumo de produtos químicos;
- aumento no consumo de descartáveis e insumos;
- alteração no quadro de funcionários;
- treinamento emergencial;
- orientações para situações emergenciais;
- plano de comunicação com funcionários, fornecedores e clientes;
- quais são os pontos críticos dos locais onde as equipes atuarão;
- quais os riscos de contaminação cruzada.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Em ambientes sem suspeita de contaminação retirar o saco da lixeira e realizar o descarte de forma costumeira.

Em ambientes com suspeita ou confirmação de contaminação para efetuar o correto descarte consultar normas e determinações vigentes em:

GUIA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DE DOS AGENTES BIOLÓGICOS - 3ª Edição - 2017 - Brasília/DF, elaborado pelo MINISTÉRIO DA SAÚDE Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos Departamento do Complexo Industrial e Inovação em Saúde

http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/classificacao_risco_agentes_biologicos_3ed.pdf

ANVISA - RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 222, DE 28 DE MARÇO DE 2018

http://portal.anvisa.gov.br/documents/10181/3427425/RDC_222_2018_.pdf/c5d3081d-b331-4626-8448-c9aa426ec410

VENTILAÇÃO DO AMBIENTE E AR CONDICIONADO

AMBIENTE SEM AR CONDICIONADO

Forçar a circulação do ar no ambiente, mantendo-o arejado. Para isso, abra as janelas e/ou ligue ventilador mecânico. Se tiver ar condicionado, garanta que a higienização seja feita conforme recomendação do fabricante

AMBIENTE COM AR CONDICIONADO SPLIT OU DE PAREDE



A higienização do ar

condicionado é essencial para evitar o acúmulo de sujeira, fungos, ácaros, bactérias e demais microrganismos e impurezas que podem desencadear reações alérgicas e doenças.

Além dos problemas associados à saúde das pessoas, a falta de limpeza prejudica o funcionamento do aparelho — que perde sua capacidade de refrigeração e aumenta o nível de ruídos emitidos e o consumo de energia elétrica.

FIQUE ATENTO: PLANO DE MANUTENÇÃO É LEI FEDERAL

Todos os edifícios de uso público e coletivo que possuem ambientes de ar interior climatizado artificialmente devem dispor de um Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC visando à eliminação ou minimização de riscos potenciais à saúde dos ocupantes.

[CLIQUE PARA CONFERIR A LEI](#)

A higienização do ar condicionado, assim como a troca periódica dos filtros de ar, faz parte dos cuidados preventivos considerados essenciais pela legislação que torna obrigatória a manutenção do ar-condicionado em prédios públicos e privados coletivos (comerciais). Trata-se, portanto, de um cuidado que deve ser realizado de maneira constante e jamais negligenciado.

AMBIENTE COM AR CONDICIONADO CENTRAL

Verificar as recomendações da empresa de manutenção e do fabricante para montar o seu PMOC - Plano de Manutenção, Operação e Controle.

Precauções: Siga corretamente as instruções do fabricante dos produtos antes de usar, respeitando diluição e tempo de aplicação do produto para correta esterilização. Tome medidas de proteção do pessoal de limpeza, obrigando utilização de luvas e óculos de proteção ao manusear os produtos.

Mantenha-se informado por fontes confiáveis e siga as orientações do Ministério da Saúde, OMS e dos seus governos estadual e municipal, que podem ser alteradas de acordo com a evolução da situação e mantenha sua equipe atualizada e treinada.

Em se tratando dos protocolos de limpeza especificamente, é preciso que sejam tomadas as medidas de prevenção e controle de infecção pelos profissionais que atuam na prestação do serviço, bem como a execução de limpeza e desinfecção dos ambientes para reduzir ao máximo a transmissão do coronavírus.

FIQUE ATENTO:

As empresas responsáveis por processos de limpeza devem utilizar toda técnica disponibilizada nas melhores práticas do setor e ainda com cuidado redobrado durante a pandemia de Covid-19” aliadas às práticas preconizadas pela ANVISA, Ministério da Saúde e OMS para evitar a contaminação cruzada, não se atendo aos itens aqui contidos, especialmente na área da saúde, visto que as recomendações do podem ser alteradas a qualquer momento de acordo com a evolução da situação.

Fontes: Ministério da Saúde, Abrafarma – Associação Brasileira das Farmácias, ABRALIMP – Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional, CFF, FIP, OMS, OPAS, Plataforma IVIS e Sociedade Brasileira de Infectologia.