



PROTOCOLO DE REABERTURA

SETOR: COMÉRCIO DE RUA

1. Distanciamento Social

- Dar preferência a vendas online, remotas ou outros mecanismos de atendimento não presencial de clientes, sempre que possível;
- Realizar reuniões e atividades em ambiente virtual, evitando aglomeração de colaboradores, sempre que possível;
- Quando possível, manter colaboradores em teletrabalho (home office), especialmente aqueles que não trabalham no atendimento diretor ao público;
- Ter como princípio a redução da densidade ocupacional, limitando a 20% da capacidade instalada dos estabelecimentos no caso da Cidade de São Paulo se encontrar na classificação laranja no Plano São Paulo, 40% se estiver na classificação amarela e 60% se estiver na classificação verde;
- Não permitir aglomerações em nenhuma hipótese;
- Ter como premissa o distanciamento mínimo de 1,5 metro entre as pessoas;
- Orientar filas e demarcar o piso para que seja respeitado o distanciamento;
- Instalar barreira de proteção acrílica nos caixas, balcões de atendimento, credenciamento, pontos de informação, recepções e similares, quando não for possível manter a distanciamento mínimo obrigatório. No caso de impossibilidade, o funcionário deverá usar obrigatoriamente viseira face shield;
- Fazer marcações internas na área do caixa e nos demais setores, para facilitar o distanciamento social da força de trabalho no balcão de vendas e atendimento;
- Caso se formem filas do lado de fora do estabelecimento, se responsabilizar pela organização da mesma, observando o distanciamento de 1,5 metro entre as pessoas;
- Adotar medidas para evitar qualquer tipo de aglomeração de pessoas nas calçadas de frente aos estabelecimentos;
- Não realizar nenhum evento ou promoção que possa criar algum tipo de aumento na visitação do estabelecimento ou aglomeração;
- Limitar a quantidade de pessoas nos elevadores (2 pessoas por elevador no máximo);
- Nas passagens de grande fluxo, é desejável que sejam implementados corredores de um fluxo só, a fim de coordenar a circulação dos clientes nas lojas, evitando encontros desnecessários;
- Orientar os clientes, que se possível, façam suas compras sem acompanhantes, para evitar quantidade desnecessária de pessoas nos estabelecimentos comerciais;



CIDADE DE SÃO PAULO

- De acordo com o segmento de atuação e clientela, poderá ser implantado um horário exclusivo para clientes acima dos 60 anos ou de grupos de risco, preferencialmente nas primeiras horas de funcionamento;
- Se necessário, realizar modificações na disposição de móveis, decoração ou layout para facilitar a circulação de pessoas e o distanciamento entre elas;
- Restringir áreas de atividades não essenciais ou espaços coletivos desnecessários, como brinquedotecas ou espaços de lazer;
- Espaços como estoques, copa ou outras áreas de serviços ou apoio deverão ser usadas com as mesmas regras de distanciamento e higiene que os espaços comerciais;
- Restringir a circulação de pessoas ao mínimo necessário, nunca expondo indivíduos do grupo de risco.

2. Higiene

- Exigir o uso de máscaras por todos os clientes, colaboradores e fornecedores;
- Se possível, oferecer máscaras para os clientes que não disponham de uma. Disponibilizar também máscaras e equipamentos de proteção para os colaboradores, garantindo que esses sempre estarão usando itens devidamente limpos e higienizados;
- Oriente colaboradores e clientes sobre a necessidade de lavagem frequente das mãos, bem como sobre a maneira correta de fazê-lo;
- Separar lixo com potencial de contaminação para descarte (Equipamento de Proteção Individual - EPI, luvas, máscaras, etc.);
- Disponibilizar álcool em gel 70% para uso obrigatório na higienização das mãos. O produto deve estar em local visível e de fácil acesso, preferencialmente próximo da entrada e saída, do local de realização do pagamento e na utilização das máquinas de atendimento do sistema bancário;
- Deverá ser efetuada a limpeza de cestas, carrinhos, sacolas ou semelhantes, a cada uso. Se possível essa higienização deve acontecer na frente do cliente;
- Mantenha lenços de papel e sacos de lixo próximo aos locais de trabalho dos colaboradores e oriente o uso no caso de tosse ou espirro. Oriente as equipes sobre o correto descarte de materiais possivelmente contaminados, bem como a lavagem de mãos após estes episódios;
- Disponibilize formas de pagamento alternativas como transferência bancária e pagamentos por aproximação, que não necessitam contato com o caixa e máquinas de cartão.
- Cobrir as máquinas e dispositivos de pagamento com plástico filme e higienizar após cada utilização;



- Orientar o colaborador para reforçar os procedimentos de higiene, logo após receber um pagamento em espécie;
- Retirar do estabelecimento tapetes e objetos que dificultem a limpeza, optar por uma decoração minimalista;
- Retirar todos os itens fáceis de tocar, como catálogos, revistas ou tablets. Caso algum item seja absolutamente necessário, envelopá-lo com plástico filme e higienizá-lo frequentemente;
- Fornecer copos de uso pessoal para cada colaborador ou cliente;
- Minimizar a necessidade de manuseio de fechaduras mantendo, sempre que possível, portas abertas.
- Manter provadores fechados e proibir a prova de roupas, calçados e acessórios no estabelecimento;
- Evitar receber de volta mercadorias e as mercadorias devolvidas devem ficar sob quarentena por 72 horas, armazenadas separadamente. Sempre que possível, higienizar esta mercadoria antes de incluí-la de volta ao estoque;
- Sempre que uma mercadoria precisar ser exposta e tocada pelo consumidor, ela deverá ser envelopada em plástico filme ou material equivalente e obrigatoriamente será higienizada pelos colaboradores todas as vezes que clientes a manipularem. De maneira complementar ou alternativa, o estabelecimento poderá fornecer luvas descartáveis aos clientes e solicitar que as utilizem sempre que tocarem nas mercadorias;
- No caso de o estabelecimento disponibilizar serviço de entrega/delivery, o preparo e a entrega da mercadoria deverão ser realizados com todos os devidos cuidados de higiene e limpeza, a fim de proteger os entregadores e clientes, que evitarão contato físico entre si.

3. Sanitização de ambientes

- Todos os dias, antes da abertura do estabelecimento, deverá ser realizada higienização do local que receberá o público;
- Providenciar, sempre que possível, a abertura de janelas e portas para privilegiar a ventilação natural, evitando o uso do ar-condicionado;
- Intensificar as medidas de limpeza em: áreas de maior circulação de pessoas, banheiros, elevadores, refeitórios/copas, corredores, maçanetas, puxadores, catracas, bebedouros, demais áreas de uso comum e superfícies de uso coletivo (balcões, botões dos elevadores; mesas de reunião etc.), bem como sistemas de ar-condicionado/ventilação/climatização, com periodicidade semanal.



CIDADE DE SÃO PAULO

- Garantir que os lavatórios e banheiros, para clientes e colaboradores, sejam devidamente equipados com água, sabão e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento não manual;
- Borrifar nos displays ou estoques expostos solução sanitizante e/ou álcool 70% diversas vezes por dia, especialmente se houver manipulação por parte de clientes;
- Observar que, conforme o fluxo da clientela, pode ser necessária a contratação de pessoal extra para limpeza do estabelecimento.

4. Orientação aos Clientes

- Deixar em evidência a indicação de distanciamento mínimo de 1,5 metro entre as pessoas, bem como a orientação sobre o uso obrigatório de máscaras por todos os clientes;
- Sempre que necessário, manter um colaborador do lado de fora da loja, organizando a entrada, para evitar acesso quando a lotação estiver acima de 20% da capacidade do estabelecimento no caso da Cidade de São Paulo se encontrar na classificação laranja no Plano São Paulo, 40% se estiver na classificação amarela e 60% se estiver na classificação verde;
- Clientes deverão ser orientados a evitar o manuseio dos produtos expostos;
- Clientes deverão ser informados que não está autorizada a prova de roupas, calçados ou acessórios. Da mesma forma, é recomendável que não seja autorizada a troca destes produtos durante o período da pandemia;
- Deve ser recomendado ao consumidor, que ao chegar em casa despreze a sacola utilizada;
- Não devem ser oferecidos serviços e amenidades adicionais que retardem a saída do consumidor do estabelecimento, como disponibilizar café, doces, poltronas para espera, áreas infantis etc.

5. Orientação aos colaboradores

- Deve ser reforçada a importância do uso obrigatório de máscaras por todos os funcionários, seguindo as seguintes orientações:
 - Deve ser usada máscara de tecido com pelo menos duas camadas (algodão, tricoline ou TNT), observando as medidas corretas, cobrindo a boca e o nariz completamente, sem deixar espaços nas laterais;
 - É desejável que a empresa forneça máscaras suficientes aos seus colaboradores: Quem optar por fornecer máscaras descartáveis deve ter estoque para fornecimento de ao menos 3 trocas de máscaras por dia. No

caso de máscara de pano, recomenda-se que cada funcionário tenha ao menos 5 máscaras para que possa ir trocando e lavando as que forem sendo utilizadas (neste caso, deve ser definida a responsabilidade pela lavagem do objeto de proteção, o próprio colaborador, em sua residência, ou o empregador);

- No atendimento ao público, sempre deve ser usada uma máscara em perfeitas condições de higiene, nunca a mesma usada no transporte coletivo;
- Não se deve colocar a mão na máscara, no nariz, na boca ou nos olhos;
- A máscara usada deve ser colocada dentro de um saco plástico para que seja higienizada a seguir;
- O colaborador deve usar uniforme limpo e exclusivo nas dependências do estabelecimento, ou roupa diferente daquela utilizada no trajeto. Também é desejável que sejam trocados ou higienizados os sapatos, antes do atendimento ao público
- A loja deve recolher e desinfetar os EPIs reutilizáveis, como aventais, viseiras de segurança, luvas, protetores auriculares, etc.
- É recomendável que sejam promovidas campanhas de orientação de saúde e bem-estar para todos os colaboradores da empresa;
- Vacinar ou orientar que seus funcionários vacinem-se para gripe (influenza e H1N1);
- Preservar os colaboradores do grupo de risco;
- Recomenda-se às empresas de vendas diretas, sempre que possível, o fornecimento de protetor descartável para os pés ou solução de álcool gel 70% para a higienização do calçado para empreendedores independentes que demonstrarão produtos ou entregarão mercadorias a domicílio;
- Orientar colaboradores para que evitem contato, abraços e beijos e sigam a etiqueta de tosse (cobrir tosse e espirro com lenços descartáveis ou com o cotovelo, sempre higienizando as mãos), que evitem tocar os próprios olhos, boca e nariz e não compartilhem objetos.
- Orientação para a definição do retorno dos colaboradores às atividades presenciais, devem ser observados os seguintes itens como impeditivos:
 - Empregados pertencentes ao grupo de risco;
 - Empregados que tiveram contato com pacientes infectados ou com suspeita do COVID-19 nos últimos 7 dias;
 - Empregados que tenham sintomas sugestivos de estarem contaminados por COVID-19;
 - Empregados que possuam filhos incapazes e que, para cumprir o expediente, dependam do funcionamento de creches ou escolas que ainda não tenham retomado as atividades;



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

6. Compromisso para testagem de colaboradores

- Para a volta ao trabalho presencial, os colaboradores devem confirmar se respeitaram as regras de isolamento social e informar se foram expostos a algum caso confirmado ou suspeito de COVID-19. Caso as respostas suscitem alguma dúvida, a empresa deverá manter o colaborador fora de contato com os colegas e clientes;
- Demandar que todos testem sua temperatura antes de sair de casa e não se dirigir ao trabalho quando a temperatura corporal for igual ou superior a 37,5°. Alternativamente, a empresa poderá optar por aferir a temperatura do empregado/colaborador na própria instalação;
- Quando um colaborador for identificado como infectado, recomenda-se a testagem dos demais colaboradores, especialmente daqueles que tiveram sintomas da COVID-19, sendo recomendado, caso possível, a testagem de todos os empregados da empresa ou firma ou a testagem amostral dos empregados;
- Definir o responsável pelo acompanhamento dos casos suspeitos e confirmados, com sistematização de informações ao quadro de funcionários, para que sejam tomadas as devidas providências e observado se há risco de contágio de outros colaboradores.

7. Compromisso para testagem de clientes

- É recomendável que seja feita a medição da temperatura corporal dos clientes, ao menos de forma amostral, impedindo os febris de entrarem.

8. Horários alternativos de funcionamento

- O comércio deverá **funcionar entre 11h e 15h** durante a fase 2 – laranja. Conforme evolução pelo Plano SP, poderá ser alterado o horário de funcionamento, de acordo com o regulamento municipal. É responsabilidade da empresa acompanhar e respeitar as regras municipais sobre o horário de funcionamento do estabelecimento.

9. Redução do expediente

- Deverão ser estabelecidas as jornadas de trabalho compatíveis com os horários reduzidos de funcionamento, procurando não causar concentração de colaboradores no estabelecimento.

10. Sistema de agendamento para atendimento

- Disponibilizar serviço de entrega, sempre que possível, e orientar a clientela a fazer seu pedido pelo site, app, WhatsApp ou pelas redes sociais.
- Disponibilizar o serviço de atendimento mediante agendamento, quando cabível.

11. Protocolo de fiscalização e monitoramento do próprio setor (autotutela)

- A entidade representativa do setor deverá informar a todos os seus representados sobre os protocolos a serem seguidos e apoiar sua implementação;
- É importante manter comunicação contínua com seus associados, esclarecendo dúvidas e estimulando a continuidade das medidas enquanto durar a pandemia.

12. Esquema de apoio para colaboradores que não tenham quem cuide de seus dependentes incapazes no período em que estiverem fechadas as creches, escolas e abrigos.

- Permitir o trabalho no sistema de teletrabalho para empregados que não tenham quem cuide de seus dependentes incapazes no período em que estiverem fechadas as creches, escolas ou abrigos, sendo que, se não for possível o teletrabalho, o empregador deverá acordar com o empregado, uma forma alternativa de manutenção do emprego, podendo, para tal, utilizar os recursos previstos na legislação federal atualmente vigente;
- Se possível, o empregador poderá disponibilizar maneiras alternativas de viabilizar a presença do empregado ao local de trabalho, facilitando a possibilidade do menor ser guardado por outra pessoa durante o expediente da mãe ou responsável.