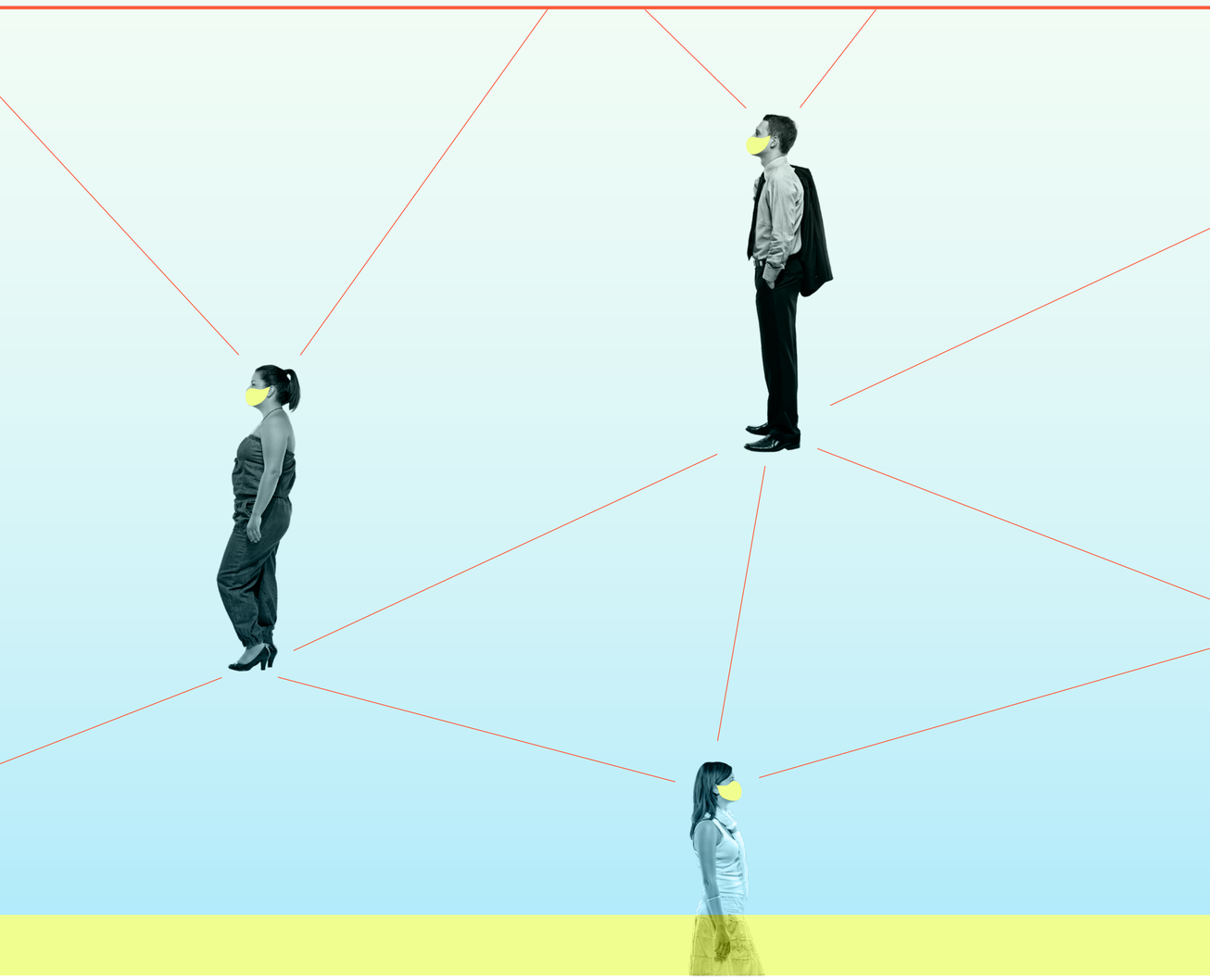
eBooks | F&CSP

# CHECKLIST CORONAVÍRUS

## REFORCE OS PROTOCOLOS DE DISTANCIAMENTO E HIGIENE NO SEU COMÉRCIO



SINDITECIDOS
Filiado à FecomercioSP

COMÉRCIO ATACADISTA
Conselho FecomercioSP

FECOMERCIOSP

INTRODUÇÃO

NA ENTRADA DOS ESTABELECIMENTOS

MÁSCARA

ORIENTAÇÃO AOS CLIENTES

DISTANCIAMENTO E CIRCULAÇÃO NOS ESPAÇOS

UTENSÍLIOS

LIMPEZA DE AMBIENTES

DECORAÇÃO

ORIENTAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS

PAGAMENTO

EVITE

DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA

DELIVERY E RETIRADA NO LOCAL

CONCLUSÃO

# INTRODUÇÃO

Cuidar dos clientes e dos funcionários é também cuidar dos negócios. Esta relação, que ficou mais evidente em 2020 com o início da pandemia de covid-19, se mostrou uma rotina necessária, na medida em que a sociedade precisou discutir e adotar métodos de prevenção de contágio.

A realidade é que todos foram afetados pelo surgimento e pela disseminação do novo coronavírus pelo mundo. Por isso, empresas e consumidores passaram a conviver com inúmeras mudanças no funcionamento do comércio em geral, além de outros setores.

Novas normas e recomendações, como uso de máscaras, higienização de mãos e álcool em gel, viraram hábitos – e muitas outras precisam ser reforçadas constantemente.

Sendo assim, fizemos um *checklist* para facilitar o seu dia a dia na prevenção ao coronavírus e transmitir segurança a seus clientes. Confira a seguir!

# NA ENTRADA DOS ESTABELECIMENTOS

- É recomendável que seja ainda feita a medição da temperatura corporal dos clientes. Pessoas em estado febril (igual ou superior a 37,5°C) devem ser impedidas de entrar no local.

- Ofereça alguma forma de higienização das mãos, como água e sabão e/ou álcool em gel 70%.

- Todos os funcionários devem ser treinados para ficar na entrada do estabelecimento, sendo ao menos um deles designado a receber os clientes e orientá-los na chegada à loja.

# MÁSCARA

- [ ] Exija o uso de máscaras por todos os clientes, colaboradores e fornecedores.

- [ ] Se possível, ofereça máscaras a clientes que não disponham de uma, além de máscaras e equipamentos de proteção para os colaboradores.

- [ ] Divulgue, em cartazes, que a máscara deve cobrir queixo e nariz, bem como ficar justa ao rosto.

## ATENÇÃO

Estão sujeitos a multas pessoas que estiverem sem máscara nos locais exigidos e estabelecimentos que permitirem a presença de pessoas sem proteção e/ou situação irregular, segundo o Decreto Estadual 64.959 e a Resolução SS 96, ambos de 2020, nos valores de: R$ 5.294,38, para o estabelecimento (valor aplicado por cada frequentador que estiver sem proteção); R$ 1.380,50 para estabelecimento sem placa, em local visível, com informação sobre a obrigatoriedade do uso da máscara; e R$ 552,71, para o cidadão em situação irregular. A Vigilância Sanitária é responsável por fiscalizar e multar.

# DISTANCIAMENTO E CIRCULAÇÃO NOS ESPAÇOS

- [ ] Mantenha distanciamento mínimo de 1,5 metro entre as pessoas nos locais, o qual pode ser feito com a orientação de filas e demarcação do piso para que se respeite o afastamento entre os clientes que esperam dentro e fora do local.

- [ ] Caso seja comum a grande movimentação na empresa, tenha algum funcionário responsável exclusivamente para manter a ordem e o distanciamento preciso.

- [ ] Respeite sempre o número máximo de clientes no estabelecimento.

- [ ] Adote medidas para evitar qualquer tipo de aglomeração de pessoas nas calçadas em frente ao estabelecimento.

- [ ] Limite a quantidade de pessoas nos elevadores (no máximo, duas).

- [ ] Nas passagens de grande deslocamento, é desejável que sejam implementados corredores de um fluxo só, a fim de coordenar a circulação dos clientes nas lojas, evitando encontros desnecessários.

- [ ] Se preciso, realize modificações na disposição de móveis, decoração ou layout para facilitar a circulação de pessoas e o distanciamento entre elas.

- [ ] Restrinja áreas de atividades não essenciais ou espaços coletivos desnecessários, como brinquedotecas ou espaços de lazer.

**Quando não for possível manter o distanciamento mínimo obrigatório:**

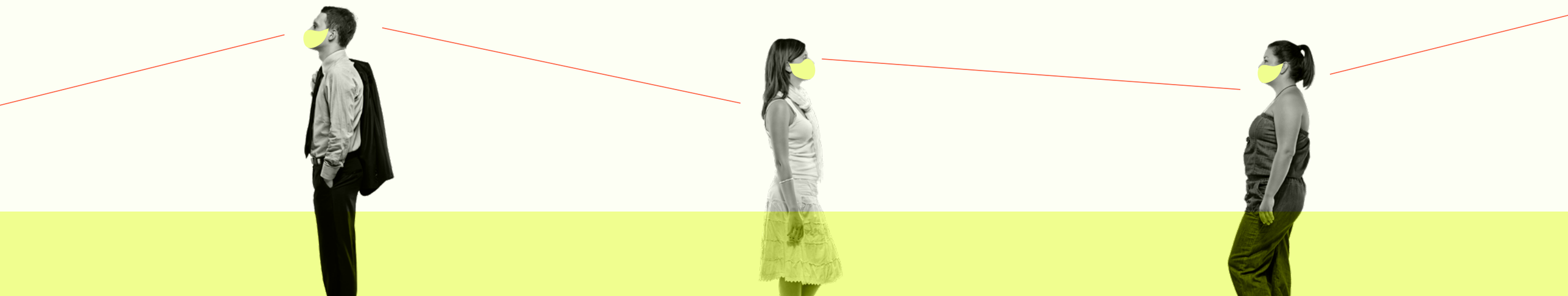
- [ ] o funcionário deve usar obrigatoriamente viseira *face shield*;

- [ ] instale uma barreira de proteção acrílica em caixas, balcões de atendimento e credenciamento, pontos de informação, recepções e similares.

# ORIENTAÇÃO AOS CLIENTES

- Oriente os clientes que, se possível, façam as compras sem acompanhantes, para evitar quantidade desnecessária de pessoas nos espaços.

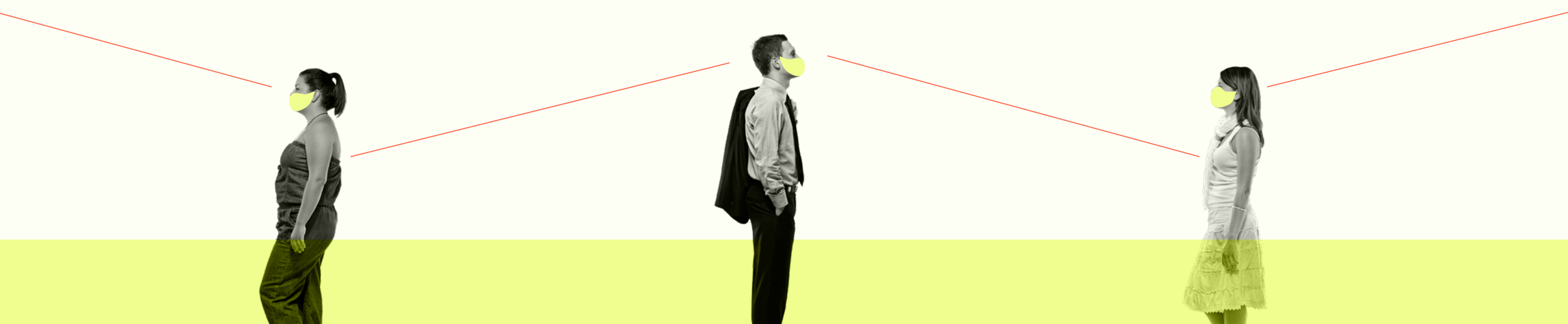
- Informe, pelos mais diferentes meios de comunicação (site, redes sociais etc.), todas as medidas adotadas pela empresa para evitar a disseminação da covid-19.



# UTENSÍLIOS

Forneça copos de uso pessoal para cada colaborador ou cliente.

De maneira complementar ou alternativa, o estabelecimento poderá fornecer luvas descartáveis aos clientes e solicitar que as utilizem sempre que tocar nos produtos.



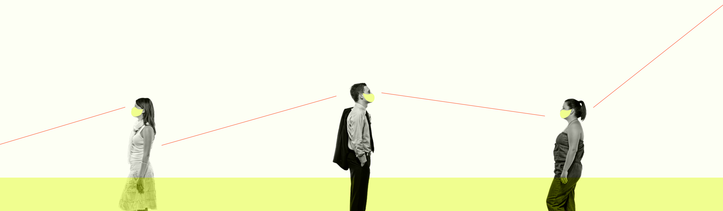
# LIMPEZA DE AMBIENTES

- Os ambientes devem ter a limpeza intensificada em áreas de maior circulação, como banheiros, elevadores e refeitórios/copas, além de corrimãos, 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.

- Outra medida é borrifar nos displays ou nas mercadorias expostas solução sanitizante e/ou álcool 70% diversas vezes ao dia, especialmente se houver manipulação pelos clientes.

- Efetue a limpeza de cestas, carrinhos, sacolas (ou semelhantes) a cada uso. Se possível, esta higienização deve acontecer na frente do cliente.

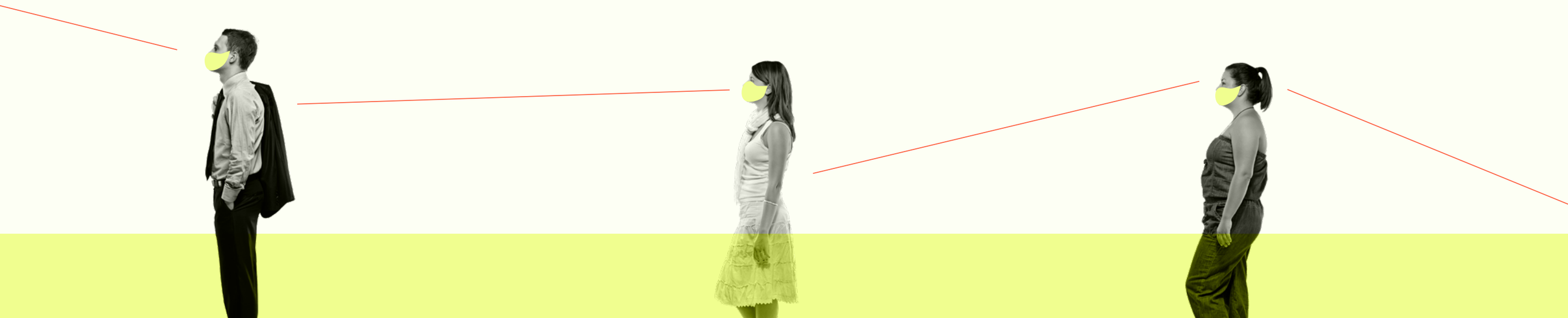
- Garanta ainda que lavatórios e banheiros, para clientes e funcionários, sejam devidamente equipados com água, sabão e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento não manual.



# DECORAÇÃO

Retire do estabelecimento tapetes e objetos que dificultem a limpeza, optando por uma decoração minimalista.

Remova todos os itens fáceis de tocar, como catálogos, revistas ou tablets. Caso algum seja estritamente necessário, envelopá-lo com plástico-filme e higienizá-lo frequentemente.



# ORIENTAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS

Oriente colaboradores e clientes sobre a necessidade de lavagem frequente das mãos, bem como sobre a maneira correta de fazê-lo. Peça que o empregado reforce os procedimentos de higiene logo após receber dinheiro em espécie.

Mantenha os funcionários sempre treinados para orientar clientes que apareçam sem máscara (ou com esta mal colocada), assim como sobre a obediência ao distanciamento de 1,5 metro.

# PAGAMENTO

- Disponibilize formas de pagamento alternativas que não necessitem de contato com o caixa e as máquinas de cartão, como transferência bancária e pagamentos por aproximação.

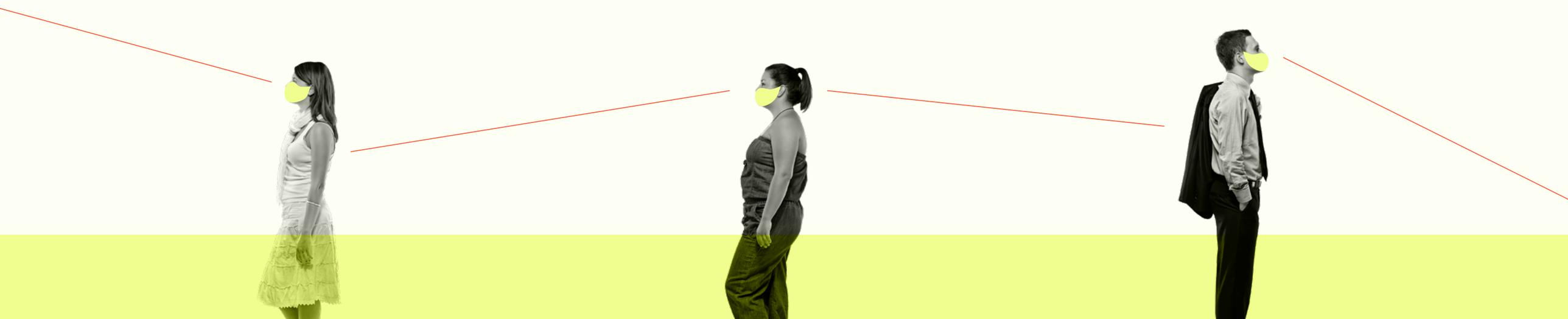
- Divulgue a preferência pelos meios de pagamento por aproximação, possibilitando até desconto para os que os utilizarem.

- Maquininhas de débito e crédito devem estar cobertas com plástico-filme e ser higienizadas após cada utilização.

- Disponibilizar álcool em gel 70% para uso obrigatório na higienização das mãos no local de realização do pagamento.

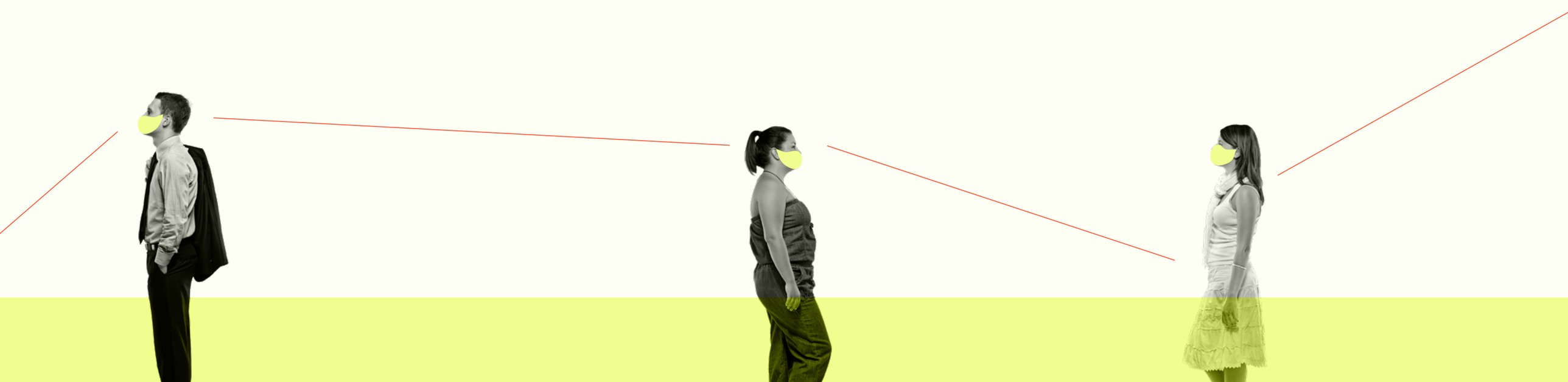
# EVITE

**Não ofereça serviços e amenidades adicionais que estendam a presença do consumidor no estabelecimento, como café, doces, poltronas para espera, áreas infantis etc.**



# DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA

Os itens devolvidos devem ficar sob quarentena por 72 horas, armazenados separadamente. Sempre que possível, higienizar a mercadoria antes de devolvê-la ao estoque.



# DELIVERY E RETIRADA NO LOCAL

**No caso de o estabelecimento disponibilizar serviço de entrega/delivery/retirada no local, o preparo e a entrega da mercadoria deverão ser realizados com todos os devidos cuidados de higiene e limpeza, a fim de proteger entregadores e clientes, que terão de evitar contato físico entre si.**

# CONCLUSÃO

Existem normas gerais sobre o novo funcionamento dos estabelecimentos de comércio e serviços. No entanto, prefeituras têm autonomia para determinar medidas mais rigorosas nas cidades. Portanto, esteja atento à legislação municipal.

Lembre-se: com segurança e higiene, todos saem ganhando!

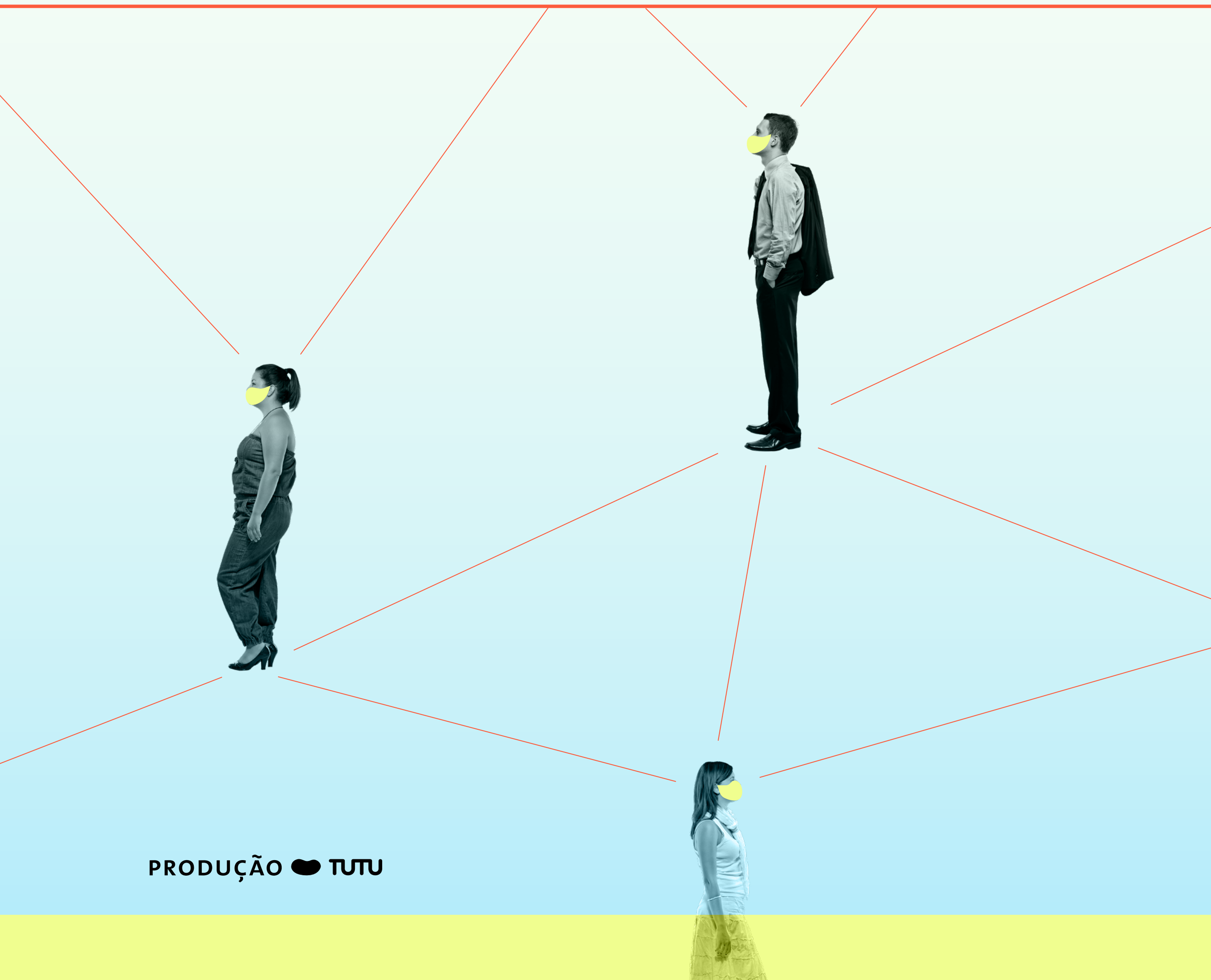
SINDITECIDOS

Filiado à FecomercioSP

COMÉRCIO ATACADISTA

Conselho FecomercioSP

FECOMERCIOSP



PRODUÇÃO TUTU