GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA RETOMADA DAS ATIVIDADES

COVID-19

2ª EDIÇÃO

INSTITUTO PARA
DESENVOLVIMENTO
DO VAREJO

Importante: Esta cartilha poderá receber atualizações. Visite regularmente nosso site para ter sempre a versão atualizada. Caros associados,

Este guia foi elaborado com o apoio dos profissionais participantes dos comitês de Multicanalidade, Operações e Logística e Pessoas e Sustentabilidade do IDV para compartilhar boas práticas para o momento da retomada das atividades: a reabertura das lojas para atendimento aos clientes.

Todas as empresas devem ter protocolos iniciais e melhorar o processo a cada dia, de acordo com as demandas legislativas, dos funcionários e de seus clientes.

Sabemos que nossas empresas atuam no âmbito nacional, e que esse momento pede união de todos os varejistas para que implementem ações para manter a segurança e preservar a saúde de todos: famílias, colegas de trabalho e clientes.

Com trabalho, união, solidariedade e respeito, vamos superar essa fase e ainda trazer bons aprendizados.

Esta nova edição do guia (edição 02) traz mais explicações sobre alguns itens que foram somente citados no primeiro, além de um check-list com as principais informações abordadas em cada capítulo.

Esperamos contribuir para um retorno mais tranquilo e efetivo para empresas, funcionários, fornecedores e clientes.

Boa leitura!





ÍNDICE

7	Comitê multidisciplinar	05 a 07
ν	Funcionários	08 a 13
ν	Escritórios	14 a 17
ν	Centros de distribuição	18 a 21
ν	E-commerce	22 a 24
ν	Lojas	25 a 29
ν	Lojas drive thru	30 e 31
ν	Shoppings	32 a 34
7	Academias	35 a 38
ν	Serviços de alimentação	39 a 41
ν	Locais de uso comum	42 e 43
ν	Equipe de limpeza	44 e 45
ν	Fornecedores	46 e 47
ν	Clientes	48 a 52
ν	Máscaras	53 a 57
ν	Carta de agradecimento	58

Lembramos que este guia tem por objetivo compartilhar algumas das boas práticas que as empresas estão implementando ou pretendem implementar no momento de reabertura de suas unidades, e que nenhuma delas é uma regra a ser seguida. Cada empresa deverá entender a realidade em cada uma de suas unidades, além das regras impostas para a reabertura, e, assim, definir suas regras.

Temos que ter em mente sempre a busca por medidas de combate à disseminação do novo coronavírus (Covid-19) em nossas unidades.

Isto implica no controle de aglomeração, na circulação de pessoas, nos processos de higiene, entre outros cuidados para assegurar atendimento adequado aos clientes e preservar a segurança dos funcionários.

É importante que cada empresa crie seu guia e, sempre que possível, fotografe os espaços de acordo com as ações solicitadas para que possam servir como padrão.

Os guias também podem ser distribuídos em lojas, escritórios centrais e centros de distribuição. As informações podem ser postadas na intranet da empresa, impressas em um guia para cada unidade ou colocadas em um mural. Isso depende de como é feita a comunicação em cada empresa.

М

- Ter sempre definido um comitê multidisciplinar para momentos de crise;
- V Discussão entre todos sobre atuações > responsáveis;
- V Criar guia, ou guias, de atividades e responsabilidades para cada local da empresa (Escritório Central, Lojas e Centros de Distribuição);
- Definir o modo de distribuição desse(s) guia(s): físico, intranet etc.



FUNCIONÁRIOS

Sabemos que o cuidado com seus funcionários é constante, mas, neste momento especial, deve ser redobrado.

É importante que seus funcionários entendam a preocupação e a importância de cada um deles.

Conversem com cada gestor para que o discurso seja padrão para todos os públicos internos de sua empresa.

Se possível, faça um check-list para que os gestores o sigam no dia da retomada das atividades.

E-mail, mensagem ou ligação antes do retorno ao trabalho devem passar confiança, alegria e o cuidado que cada empresa está tendo com seus funcionários e clientes

Escute: o seu funcionário passou por dias de apreensão e dúvidas. Este é o momento de passar tranquilidade e a crença no profissionalismo de cada um deles. Lembrar que somente temos uma equipe com a participação de cada um.

Cada empresa deve avaliar o retorno das pessoas que fazem parte do grupo de risco: 60 anos ou mais, imunossuprimidos, hipertensos, diabéticos, pessoas com problemas cardíacos e/ou respiratórios e gestantes. Verifique sempre a possibilidade de afastamento remunerado para esses profissionais.

Deve-se verificar se o quadro de cada unidade é suficiente para o atendimento, e, caso necessário, criar novas escalas ou avaliar convidar pessoas de outras unidades para atuar em uma outra com menos pessoas. Lembre-se de convidar, preferencialmente, pessoas que morem próximo ao local de trabalho

Receber os funcionários com um café diferenciado (algo embalado individualmente) ou até mesmo um bombom, com uma frase de boas-vindas, pode ser uma ação positiva.

Além disso, ter uma carta do presidente ou um vídeo com ele, vice-presidentes e diretores para ser apresentado aos funcionários mostrando a importância de cada um deles é uma boa prática.

É muito importante pensar em protocolos de higiene durante a jornada de trabalho e deixar de modo claro para todos.

As unidades podem até pensar em designar uma pessoa responsável por esse protocolo para garantir os procedimentos, de modo leve e, quem sabe, até divertido.

Conheça o que algumas empresas estão implementando como protocolo:

- Vacinar todos os funcionários;
- V Medição de temperatura em todos os funcionários, promotores e terceiros antes do início da jornada de trabalho;
- V Comunicação ostensiva aos funcionários sobre o que é a Covid-19, quais os sintomas, o que fazer se tiver algum sintoma, além de cuidados com higiene pessoal;
- V A não permissão de abraços, apertos de mãos e beijos neste momento. Como prática, alguns inventaram cumprimentos como toque de pés e até saudações como "Namastê" (eu saúdo você);
- V Disponibilização de máscaras e álcool em gel a todos os funcionários (sobre o tema máscara temos um capítulo especial neste guia);
- Repensar o uso do ponto eletrônico digital neste momento e/ou inserção de dispenser de álcool em gel e papel ao lado.

Outro protocolo implementado é a política sanitária e distância mínima no uso das áreas comuns dos funcionários, como refeitório, armários nos vestiários, sala de descanso, entre outras medidas (existe a sugestão de demarcar os lugares que podem ser utilizados e a preocupação com a limpeza antes e depois do uso por cada pessoa)

Para funcionários que tiveram contato com outros funcionários clientes ou doentes: algumas empresas estão mantendo sua rotina normal de trabalho, seguindo as medidas preventivas, funcionários enquanto se mantiverem OS assintomáticos, além do monitoramento diário da temperatura e sintomas. Sua empresa deve verificar o melhor procedimento.



- Check-list para os gestores/líderes (algumas dicas na página 11);
- Ouvir o funcionário antes do retorno;
- Preparar welcome back (bombom, vídeo etc.);
- Ter itens para a higienização (sabonete liquido nos banheiros, álcool 70%);
- Lembrar funcionários sobre o uso de máscara no trajeto do trabalho;
- Verificar se todos utilizarão máscaras no local de trabalho (comprar e ter controle para reposição).;
- Verificar como será feito o ponto eletrônico;
- V Distanciamento de locais de trabalho.

ESCRITÓRIOS

Os escritórios também devem ter reforço na limpeza, principalmente os locais utilizados ou tocados com frequência, como banheiros e maçanetas.

Deve ser evitado o compartilhamento dos itens pessoais, como computador, telefone fixo e celular. Caso haja a necessidade de compartilhar, sugerimos a higienização antes e depois do compartilhamento.

Algumas empresas que possuem telefones compartilhados estão envelopando-os com plástico-filme, e cada pessoa que utilizá-los fica responsável pela higienização. As empresas estão deixando álcool em gel e lenços de papel individuais próximos aos locais.

A intensificação da comunicação por meio de cartazes/folders informativos em cada local sobre os procedimentos (ponto eletrônico, uso de banheiros e bebedouros, etc.) também é uma boa prática para que as regras sejam cumpridas por todos.

Sobre reuniões presenciais, a maioria das empresas está cancelando qualquer reunião presencial. As pessoas que precisam participar ficam em seu locais de trabalho (ou home office) e têm utilizado as ferramentas de calls como Zoom, Skype, ezTalks, Google Hangouts, join.me, entre outros. Dê preferência para uma ferramenta já utilizada por sua empresa e busque a garantia de segurança das informações.

A não realização de reunião presencial reforça o cuidado e exemplo com todos os funcionários.

Caso haja realmente a necessidade de reunião presencial, a sugestão é manter o local arejado, com todos os participantes utilizando máscaras e mantendo um distanciamento de 1,5 m a 2 m entre as pessoas.

A prática da distância mínima também serve para estações de trabalho. Muitas empresas estão reavaliando suas estações de trabalho e a necessidade de todos estarem todos os dias no escritório. Alguma estão implementando, ou pensando em implementar, o home office de um ou dois dias para cada profissional, diminuindo a quantidade de funcionários no local de trabalho.

Esta ação também está sendo elencada nos itens de qualidade de vida aos seus profissionais, pois existe menor desgaste e perda de tempo com o transporte entre residência-escritório-residência.

16

- V Usar ferramentas tecnológicas para reuniões, ao invés de reuniões presenciais;
- Preparar o escritório para receber os funcionários;
- Intensificação de comunicação em todos os locais;
- Preocupação com a higiene dos locais e aparelhos que são compartilhados;
- Pensar em dias home office para todos os funcionários.

CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO

Para os CDs, alguns cuidados que as empresas estão praticando, além da intensificação da limpeza dos locais comuns, são:

- V Limpeza de máquinas e utensílios muito usados, como empilhadeira, arqueadeira (máquina que possui fita para amarrar os pallets), estiletes, entre outros;
- V Clareza de informação sobre o não compartilhamento de itens pessoais, como copos e EPIs, e em caso de itens que devem ser compartilhados (ex: um celular), sempre que possível envelopar com plástico-filme e higienizar antes e após o uso;
- V Ao final de cada dia, no retorno dos caminhões ao centro de distribuição, a parte interna do veículo e as carcaças devem ser higienizadas;
- V Separação de doca exclusiva para recebimento de veículos menores, com diminuição de motoristas no pátio.

Algumas empresas estão aumentando o espaço de tempo para recebimento de mercadorias, garantindo menor fluxo de pessoas ao mesmo tempo.

Outra boa prática que as empresas estão fazendo é a criação de check-list para os caminhoneiros, como lavagem das mãos, utilização do álcool em gel e higienização do volante, manopla do câmbio, buzina, pontos de apoio e cabines dos caminhões a cada saída.

É possível implementar uma folha na qual o motorista tique o item já realizado para que não esqueça nenhum dos procedimentos.

Lembrar que o check-list é uma prevenção especialmente para seu funcionário, podendo fazer com que o incentive a adotar tais procedimentos.

Muitas empresas possuem local de espera para motoristas. Caso continuem com a utilização desse local, garantir a ventilação dele, disponibilizar álcool em gel e copos descartáveis para água, dar espaçamento entre as cadeiras, entre outras medidas, podem ajudar na prevenção.

Caso exista um local aberto e arejado, sugerimos também a preocupação com os itens de segurança e comunicação ostensiva.



- Espaçamento do agendamento de recebimento de mercadorias;
- Limpeza de máquinas e utensílios muito usados (empilhadeiras etc.);
- V Comunicação ostensiva sobre não compartilhamento de itens pessoais;
- V Criação de check-list para os caminhoneiros;
- V Cuidado especial com o local de espera dos caminhoneiros.

E-COMMERCE

As empresas também possuem boas-práticas para o ambiente de compras no e-commerce:

- V Ações para os motoristas e entregadores terem um ambiente mais seguro e higienizado ao realizar as entregas;
- V Adoção de procedimentos para higienização das mãos após o uso de celulares e outros equipamentos;
- V Novos turnos: adoção de turnos com maior intervalo para menor circulação de motoristas;
- Para motoristas: preferência por manter o interior do automóvel arejado e com o ar externo circulando, com os vidros abertos;
- Quando for entregar os produtos, os entregadores devem buscar manter a distância mínima de 1 metro do cliente;
- Para confirmação de entrega, deve-se pensar na eliminação da necessidade da assinatura do cliente no celular do entregador ao receber a encomenda para evitar contato físico.

Outra boa prática que as empresas estão fazendo é a entrega de um folheto com explicações sobre o cuidado com os produtos (manuseio) até o momento de entrega, o cuidado com os funcionários e dicas de higiene dos itens recebidos. Isso aumenta a fidelização do seu cliente.



- V Definição de novos turnos para entregadores;
- Comunicação ostensiva de boas práticas de higiene para os entregadores;
- Criação de regras para entregas com maior cuidado com a saúde/higiene;
- Informativo para o cliente sobre as medidas de higiene para elaboração, embalagem e entrega de seu pedido.



LOJAS

Muitas empresas que já reabriram ou vão reabrir as lojas estão optando por uma reabertura parcial e gradual ao público.

As empresas estão avaliando a cada semana a reabertura de novas lojas, de acordo com as condições de saúde e a demanda dos funcionários e clientes.

Também é pensada a alteração do horário de funcionamento em locais com redução e/ou restrição de circulação do transporte público.

Além do reforço de higienização das áreas comuns da loja antes da abertura, durante o atendimento e após seu fechamento, as empresas estão instalando painéis de acrílico nos caixas de pagamento para intensificar a segurança entre o funcionário e o cliente durante o atendimento.



Sobre higienização de grandes superfícies da loja, como chão, banheiros, pias, balcões, refrigeradores, armários, entre outros, algumas empresas estão esterilizando e limpando com solução de hipoclorito de sódio 2% ou 2,5%, no mínimo uma vez ao dia.

Um boa prática já aplicada por algumas empresas é a criação de um totem identificando o horário da higienização do local, isso pode trazer mais tranquilidade para os clientes e também ajuda o lembrete da higienização no horário correto.

Empresas também estão forçando a circulação do ar no ambiente das lojas para manter o ambiente arejado, abrindo as janelas e/ou ligando ventiladores mecânicos por, no mínimo, 30 minutos, duas vezes ao dia.



Outras ações de cuidados são:

- V Cancelas de estacionamento estarem abertas ou a n\u00e3o necessidade de apertar o bot\u00e3o para retirar o t\u00edguete do estacionamento;
- V As máquinas de cartões (Pin Pad) são higienizadas na frente do cliente antes de sua utilização ou também envelopadas com plásticofilme:
- V As empresas estão disponibilizando um funcionário específico para a organização das distâncias mínimas entre clientes, além de dispensers com álcool em gel em diferentes espaços da loja;
- Neste momento, as empresas estão eliminando os pontos de venda de produtos prontos para consumo e espaços de degustação de alimentos;
- V Foram colocados adesivos com distância de 1 (um) metro no piso da loja para filas da linha de caixa e balcões de atendimento;



Além disso:

- Intensificação da comunicação sobre higienização e prevenção em diversos locais para os clientes;
- V Outra boa sugestão é a utilização de colete de loja com os dizeres: "Use máscara: eu te protejo e você me protege".

Outro tema para avaliação é a abertura ou não das áreas dos provadores. Muitas empresas estão optando por não abrir os espaços dos provadores e intensificando o atendimento na área de trocas.





- Avaliar abertura gradual das lojas e horário reduzido;
- Reforço das áreas de higienização produtos específicos e divulgação clara aos clientes;
- Adesivos de distância para atendimento;
- Higienização de máquinas de cartões, sacolas de compras, carrinhos, entre outros.
- Definir abertura ou não de provadores.

LOJAS DRIVE THRU

Conheça algumas medidas compartilhadas:

- Momento de triagem: o cliente permanece sempre dentro do carro.
- Compra: estão usando organizadores de fila, demarcando e garantindo 1,5 metro de distância entre cliente e operador.
- Pagamento: estão higienizando o POS com papel-toalha e álcool 70% ao término de cada transação.
- V Retirada: estão mantendo a distância mínima de 1,5 metro caso o cliente precise sair do carro para abrir o porta-malas.
- Funcionário: obrigatoriedade de higienizar as mãos com álcool em gel ao término de cada entrega e uso de máscara. Além disso, ao menos uma vez a cada hora deve-se lavar as mãos com água e sabão.
- Comunicação: ter as medidas informadas em cartazes e/ou folders para os clientes também são boas práticas.



- Utilização de organizadores de filas;
- V Higienização do POS;
- Cuidado com higienização dos funcionários;
- Comunicação ostensiva para os clientes sobre procedimentos e cuidados de higienização.



SHOPPINGS

Para reabrir as lojas que estão localizadas nos shoppings, é importante conhecer – além das obrigações decretadas para a cidade diante da pandemia – as novas regras do shopping com relação à limpeza e atendimento aos clientes.

Verificar a existência de novos horários de atendimento, limpeza dos ares-condicionados, procedimentos de entrada nos shoppings, obrigação da utilização das máscaras, como será a comunicação dos cuidados com os funcionários e clientes e procedimentos de cuidados como medição de temperatura, quantidade de pessoas dentro do local, etc.

Alguns shoppings estão definindo que o número de clientes em uma loja não pode ser maior do que 50% da capacidade do local.



Aproveite também a troca de dicas com os demais proprietários de lojas do shopping, afinal, todos querem fazer o melhor neste momento

Verifique quando já pode ser feita a limpeza e higienização de sua loja e programe uma reabertura tranquila.

O importante é abrir as lojas com segurança, higiene e bom atendimento para que o cliente se sinta confortável para retornar à sua unidade.



- Verificar data em que já pode organizar sua loja para a abertura do shopping;
- Verificar as novas regras e como sua loja irá se adequar;
- Garantir a comunicação das ações e novas obrigações para os seus funcionários e clientes;
- Troca de experiência com os demais lojistas.

ACADEMIAS

Muitas academias abertas estão seguindo as regras da portaria de número 258/2020, que especifica:

- O número de clientes dentro da academia deve ser, no máximo, 30% da capacidade;
- V Cada aluno pode ficar, no máximo, 60 minutos na academia;
- Os alunos não podem usar o celular durante a prática da atividade física;
- V A academia deve organizar os alunos em grupos de horários. Esse grupo deve começar e parar as atividades no mesmo período de tempo;
- Deve haver um intervalo de 15 minutos para a chegada do próximo grupo, permitindo que se faça a limpeza da academia antes de mais alunos começarem os exercícios;
- V Na entrada da academia deve ter álcool 70% ou outro produto para higienização das mãos;

Além disso:

- V Alunos e funcionários devem higienizar as mãos com álcool 70% na entrada e na saída do estabelecimento, sempre que utilizar os equipamentos e durante a realização das atividades;
- Os equipamentos devem ser higienizados com álcool 70 após o uso;
- V Equipamentos que registrem a digital do cliente, como algumas catracas, devem ser desativados. O controle de entrada e saída de alunos deve ser feito por um funcionário;
- Ý É obrigatório o uso de máscaras por funcionários e clientes dentro da academia;
- É obrigatório ter a distância de 1,5 metro entre as pessoas;
- É obrigatório o uso de toalha durante a prática da atividade física;
- v os bebedouros devem ser desativados. Cada aluno deverá levar sua água, que não pode ser compartilhada;



- Guarda-volumes não podem ser usados;
- V O uso de vestiários para banhos ou trocas de roupas só é permitido para alunos que usem a piscina:
- Para as piscinas, deve ser disponibilizado álcool 70% antes que o aluno toque na escada, os alunos devem usar chinelos no ambiente onde fica a piscina e as escadas, bordas e balizas devem ser higienizadas após o fim da aula;
- V Caso haja lanchonete na academia, só poderá ser feita entrega no balcão. O consumo no local não é permitido.

A comunicação prévia com seus clientes sobre as medidas de higiene e novas regras de utilização trará tranquilidade e segurança para que retornem às suas lojas.



- Verificar as regras da portaria 258/2020 e como vocês irão se adequar;
- V Organizar nova grade de horários e de professores, respeitando os 15 minutos de intervalo entre as turmas;
- Estar atento a todas as medidas de prevenção necessárias (uso de máscaras, disponibilização do álcool em gel, etc.);
- Caso seu espaço tenha piscina, verificar dicas na página 37;
- Preparar comunicação para seus clientes com todas as novas regras e medidas de higiene e segurança.

SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Se o seu ramo de negócio é restaurante, bar, cafeteria, pizzaria, casa de chás, casa de sucos, lanchonete, confeitaria e afins, pode se adequar à portaria de número 256/2020, que coloca como regras:

- V Afastamento mínimo de 1,5 metro de raio entre cada cliente que estiver consumindo no local;
- Só clientes de máscara podem entrar no estabelecimento. Elas só podem ser tiradas durante a refeição;
- Deve ser disponibilizado álcool em gel 70% na entrada e saída de buffets, além de no local onde ficam os talheres e pratos;
- Talheres devem ser embalados individualmente. Pratos, copos e demais utensílios devem estar protegidos;

Além disso:

- Nos buffets deve haver luvas descartáveis para os clientes colocarem antes de pegar o prato e os talheres;
- Disponibilizar álcool 70% no caixa para higienização dos trabalhadores e clientes;
- Organizar as filas de forma a manter 1,5 metro entre os clientes;
- Y A máquina de pagamento de cartão deve ser higienizada com álcool 70% após cada uso.

A comunicação para seus clientes sobre as medidas de higiene e novas regras de utilização pode ser feita por cartazes dentro e fora do estabelecimento, além das mídias sociais e outras ferramentas de comunicação já utilizadas por vocês. Essas ações trarão tranquilidade e segurança para que seus clientes retornem às suas lojas e indiquem aos amigos por conta da segurança que tiveram no local.



- Readequar seu espaço para as novas regras de utilização (espaçamento, luvas descartáveis, talheres embrulhados individualmente, etc.);
- Comunicação aos seus clientes sobre as ações de prevenção e higiene, bem como novas regras de convivência no local.

LOCAIS DE USO COMUM

As empresas que possuem salas de descanso e de jogos estão realizando o fechamento provisório desses locais e orientando que o descanso seja feito em áreas abertas e ventiladas.

Áreas como restaurantes, conforme indicado anteriormente, estão sendo usadas, respeitando distanciamento entre as pessoas: o uso de fita adesiva ou algum tipo de indicação (ex: cartaz) também é aconselhável para que o local seja usado de modo correto.



- Y Fechar locais de uso comum, se possível;
- V Higienizar os locais e demarcar o distanciamento entre as pessoas;
- Comunicação ostensiva sobre higienização.



EQUIPE DE LIMPEZA

Altamente recomendável utilizar avental esterilizado, óculos de proteção, luvas e máscaras descartáveis. Além disso, esses colaboradores devem fazer higienização frequente das mãos com água e sabão e/ou álcool em gel 70%.

Atenção com os procedimentos de proteção da equipe de limpeza, pois o coronavírus pode permanecer em sacos plásticos de lixo por até 36 horas.



- Atenção aos procedimentos de proteção da equipe de limpeza;
- Atenção com a periodicidade da manutenção da limpeza das áreas comuns;
- V Atenção com produtos utilizados para a desinfecção e higienização.

FORNECEDORES

Cada empresa deve verificar junto aos seus fornecedores, seja de limpeza, produtos de uso interno, produtos de vendas, entre outros, os procedimentos que estão utilizando e informá-los sobre os procedimentos internos da empresa.

A troca de experiência com seus fornecedores também é importante.

Também deve-se verificar se os fornecedores podem atender às suas demandas atuais ou deve-se buscar novos fornecedores.

Cada empresa pode contar com as outras empresas associadas do IDV para troca de contatos.



- Verificar os procedimentos de higiene e desinfecção dos fornecedores;
- Informar novas regras para as entregas;
- V Verificar novos fornecedores, se necessário;
- Troca de experiências com fornecedores e empresas associadas ao IDV.



CLIENTES

A comunicação de todas as ações definidas para o bem-estar dos seus clientes é importante para a sua tranquilidade.

Ela pode ser feita por meio de cartazes ou pelo som da loja.

Ter um funcionário dando as boas-vindas nos primeiros dias, na entrada da loja, também pode gerar um clima positivo na experiência de compra do seu cliente.

Além disso, pode-se fornecer álcool em gel e oferecer a medição de temperatura antes da entrada na loja.



Algumas boas práticas de empresas são:

- Implantação de horário exclusivo para clientes acima de 60 anos;
- Implantação de protocolo de controle de entrada e saída dos clientes: 1 a cada 20 m², com controle de fluxo na entrada, de acordo com a saída dos clientes (a distância pode ser demarcada no chão com fita adesiva);
- V Higienização de cestos, carrinhos, sacolas e demais pontos de contato na loja;
- V Disponibilização de dispensers com álcool em gel em todas os acessos à loja, como, por exemplo, entrada e saída principais, acesso aos elevadores e banheiros, em todos os pontos de serviços e na linha de frente de caixa;
- V Orientação aos clientes sobre o pagamento preferencial com cartão de crédito ou por aproximação (evitar o uso do dinheiro).



Caso perceba que um cliente está com febre

Algumas empresas estão adotando os seguintes procedimentos:

- V O funcionário deve manter distância mínima de 1 metro e falar com o cliente olhando em seus olhos e com fala calma, passando as seguintes orientações:
- Informar que o cliente está com febre;
- Entregar luva e máscara imediatamente para o cliente e esperar que ele as coloque;
- Entregar um material impresso com os sintomas da Covid-19;
- Aconselhar que o cliente volte para sua casa, evitando colocar a mão no rosto;
- V Sugerir que ele peça para algum parente ou amigo para fazer as compras ou utilize o ecommerce ou aplicativo (ex: Rappi);
- Pedir para o cliente monitorar e procurar um hospital caso tenha falta de ar.



Caso perceba que um cliente está com febre e ele ainda insista em entrar na loja para realizar suas compras

Algumas empresas estão realizando o seguinte procedimento:

- Direcionar o cliente para um local arejado e com uma distância maior do que 1 metro de outras pessoas;
- Pedir para que outro colaborador continue medindo a temperatura dos clientes seguintes enquanto conversa com o cliente;
- Anotar os produtos que o cliente deseja comprar e buscar para ele. Se alguns estiverem em falta, registre o pedido e combine um horário para retirada e pagamento;
- V Aceitar apenas pagamento em cartão, trazendo a maquininha até o cliente;
- Após o uso, higienizar a máquina com álcool em gel.





- Verificar os melhores meios de comunicação com os clientes;
- Cuidados com o atendimento dos clientes (horário diferenciado, álcool em gel disponível, etc.) desde a entrada na loja até a saída, com a efetivação da compra, além do cuidado na higienização e limpeza do local dos produtos;
- V Definir atitudes para agir quando um cliente comprovar estar com febre e caso n\u00e3o queira ir para a resid\u00e9ncia.

MÁSCARAS

Como uma medida de prevenção dada pelo Ministério da Saúde, a população pode produzir as suas próprias máscaras caseiras. Estas podem ser confeccionadas em tecido de algodão, tricoline, TNT ou outros tecidos que asseguram uma proteção quando bem desenhadas e higienizadas corretamente.

O essencial é que a máscara seja feita nas medidas corretas, cobrindo totalmente a boca e o nariz, e esteja bem ajustada ao rosto.

Uma vez utilizada, as máscaras têm um limite de tempo e é importante evitar que ele seja ultrapassado.

As máscaras geralmente utilizadas (caseiras ou cirúrgicas) não devem ser manuseadas por um longo período (máximo 3 horas). Após isso, é necessário trocá-la. O mesmo deve ser feito quando ela ficar molhada devido à tosse, espirro, fala ou respiração.

Algumas empresas estão fornecendo máscaras com logo da empresa para que seus funcionários possam se deslocar com tranquilidade (residência-trabalho-residência), máscaras descartáveis ou de acrílico durante o horário de trabalho.

Cada empresa deve definir suas regras de acordo com a realidade de sua atuação e estratégias.



Confira algumas dicas de utilização:

- V Cada usuário deve utilizar a sua própria máscara;
- V Não coce o nariz ou boca quando estiver com a máscara. A função da máscara de tecido é criar uma barreira física entre as vias respiratórias e as gotículas possivelmente contaminadas com o vírus, e suas mãos podem estar contaminadas com estas gotículas, especialmente fora de casa;
- Manter as indicações de lavar as mãos e não levá-las ao rosto é fundamental para que a máscara funcione:
- Para garantir que a máscara não estará contaminada ao entrar em contato com o rosto, é necessário estar com as mãos devidamente higienizadas, ou seja, lavadas com água e sabão ou desinfetadas com álcool 70%.



Outras dicas de utilização são:

- V Caso seja necessário apoiar a máscara em uma superfície para dobrá-la, a área também deve estar desinfetada (bem como os materiais usados na confecção);
- V O acessório deve ser sempre manuseado pelo elástico, tanto na hora de colocá-lo quanto ao retirá-lo do rosto, e nunca com o toque direto no tecido. Além disso, é importante se certificar de que a parte da frente da máscara não vire ao contrário e encoste no rosto, pois isso poderia contaminar as vias aéreas;
- O ideal é lavar as mãos antes de retirar a máscara para garantir uma maior proteção;
- V Se a máscara estiver contaminada por gotículas e/ou outros objetos, ou se a máscara apresentar deformação, dano ou cheiro estranho, deverá ser substituída imediatamente.





- Definir a máscara mais apropriada para o uso de seus funcionários de acordo com a função de trabalho;
- Comunicar o modo correto de utilização das máscaras;
- Cuidado com a limpeza e desinfecção das máscaras.

Esperamos que este guia de boas práticas sirva como draft para o guia de sua empresa.

Você e sua empresa podem e devem aproveitar o contato que possuem no IDV com as grandes empresas varejistas (concorrentes e de outros setores) para trocar boas práticas e, assim, fazer com que o nosso varejo esteja ainda mais bem preparado para atender os funcionários e clientes.

Proteja-se. Cuide do seu corpo e da sua mente com exercícios e boas leituras.

Estamos juntos para que seja "bom para o varejo e bom para o Brasil"!

Equipe IDV





O seu uso sem autorização prévia, é proibido.