

PROPOSTA DE PROTOCOLO DE REABERTURA

SETOR: SHOPPING CENTER

1. Distanciamento Social

- * Não promover evento de reabertura do shopping;
- * Não promover eventos nem atividades que possam atrair grande número de pessoas;
- * Monitorar tempestivamente a quantidade de pessoas presentes no shopping ou centro comercial, estabelecendo o distanciamento entre as pessoas;
- * Ter como princípio a redução da densidade ocupacional do shopping, limitando a 20% a ocupação habitual dos ambientes 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;
- * As lojas poderão funcionar, mas cinemas, entretenimento, atividades para crianças e similares permanecem fechados. Quaisquer atividades que possam gerar concentração e consequente aglomeração de pessoas em mesmo espaço e horário devem ser suspensas;
- * 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;
- * 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;
- * 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;
- * Limitar a quantidade de pessoas nos elevadores;
- * Orientar os clientes, que se possível, façam suas compras sem acompanhantes, para evitar quantidade desnecessária de pessoas nos estabelecimentos comerciais;
- * Caso necessário, isolar áreas do shopping propensas a grande fluxo de pessoas;
- * Controlar o fluxo de acesso aos sanitários. Organizar para que não haja fila e aglomeração para acesso aos sanitários;
- * Reduzir áreas do estacionamento, ajustar entradas e saídas para melhor coordenar o fluxo, sem impactar a segurança do empreendimento.
- * Devem ser suspensos os serviços de valet, para evitar o uso dos veículos de clientes pelos colaboradores;
- * Dedicar atenção especial para restaurantes e praças de alimentação. Na fase laranja, conforme classificação do Plano SP, o atendimento presencial não está autorizado, embora seja possível os restaurantes funcionarem no sistema de delivery ou retirada. A partir da fase amarela, será possível o consumo nos restaurantes ou praças de alimentação, porém, observando-se as regras de distanciamento, higiene e demais orientações que constarão no protocolo dedicado ao tema.

2. Higiene

- * Exigir o uso de máscaras por todos os clientes e colaboradores;
- * 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;
- * 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;
- * Separar lixo com potencial de contaminação para descarte (Equipamento de Proteção Individual - EPI, luvas, máscaras, etc.);

- * 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;
- * Retirar do estabelecimento tapetes e objetos que dificultem a limpeza, optar por uma decoração minimalista;
- * Minimizar a necessidade de manuseio de fechaduras mantendo, sempre que possível, portas abertas.

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 e higienização em: áreas de maior circulação de pessoas, banheiros, como interior e painel de elevadores, refeitórios/copas, corrimãos de escadas e escadas rolantes, 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. * Ter cuidado com objetos que dificultem ou que aumentem, desnecessariamente, a higienização do local. Evitar qualquer decoração ou adornos que possam prejudicar a limpeza;
- * 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;
- * Manter a limpeza e desinfecção de escritórios da administração e procurar realizar reuniões por videoconferência.

4. Orientação aos Clientes e colaboradores

- * 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;
- * 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

- * Orientar os consumidores sobre a importância da desinfecção das mãos por álcool gel e a lavagem com água e sabão;
- * Propagar a relevância e efetividade do cuidado com higiene das mãos, orientando que seja feito com frequência;
- * Disponibilizar álcool em gel 70% para uso obrigatório na higienização das mãos. O produto deve estar em local visível e de fácil acesso e bem sinalizado;
- * Sempre que necessário, manter um colaborador na porta do estabelecimento, 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;
- * Realizar campanhas de marketing ressaltando a segurança que o shopping irá oferecer ao consumidor;
- * Procurar destacar medidas de cuidado e higiene que o shopping está fazendo, buscando gerar essa confiança no consumidor. Evitar campanhas com apelo emocional, que possam gerar aglomeração em um único dia e horário;
- * Ter atenção com a comunicação sobre a reabertura. O momento é delicado e a mensagem de empatia e cuidado ao cliente deve ser priorizada;
- * Valorizar e divulgar campanhas de saúde pública. Utilizar os espaços físicos, os canais de comunicação do Shopping e as redes sociais para propagar informações e campanhas públicas de saúde e higiene.
- * Funcionários do shopping que estejam no grupo de risco devem permanecer em home office;
- * Manter colaboradores que estão no grupo de risco atuando com trabalho remoto e orientar que seus lojistas façam o mesmo, caso os tenham em seu quadro de funcionários;
- * Manter todos os canais de comunicação da empresa abertos e com rápido atendimento. Utilizar uma comunicação eficiente para informar os horários de abertura e tirar dúvidas dos consumidores sobre as medidas de proteção adotadas pelos shoppings. As redes sociais funcionam bem neste caso;
- * Manter uma comunicação clara e eficiente com seus funcionários, lojistas e clientes. Promover um canal de comunicação frequente e assertivo com orientações de saúde e bem-estar e envolva os lojistas nessas comunicações;
- * Utilizar os canais online do shopping para orientar os consumidores e incentivar que somente saiam de casa quando necessário, reduzindo a exposição desnecessária. Incentivar as compras online e retiradas por drive-thru;
- * Enfatizar para todos os lojistas do empreendimento, que estes devem seguir todas as orientações do protocolo de abertura do comércio, elaborado em parceria com as entidades do varejo.
- * 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;

5. Compromisso para testagem de colaboradores e clientes

- * 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;

- * Utilizar termômetros sem contato para aferir temperatura dos funcionários e clientes que ingressarem ao Shopping. Quem estiver com temperatura acima de 37,2° e/ou mostrar sintomas e gripe/resfriado será orientado a buscar ajuda médica;
- * 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.

6. Horários alternativos de funcionamento

- * O shopping e todas as lojas nele estabelecidas deverão funcionar entre 16h e 20h 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.
- * O shopping poderá adotar alternativamente o horário de funcionamento entre as 6h e 10h.

7. 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.

8. 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 desejável que o shopping distribua para todos os lojistas do empreendimento as orientações do protocolo de abertura do comércio, e explique que cada lojista deve segui-las.
- * É importante manter comunicação contínua com seus associados, esclarecendo dúvidas e estimulando a continuidade das medidas enquanto durar a pandemia.

9. 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.