

# PROTOCOLO DE RECOMENDAÇÕES COMÉRCIO EM GERAL



Prefeitura de  
**TAUBATÉ**

Este protocolo destina-se a todos os segmentos comerciais, visando orientar as medidas efetivas para garantir a prevenção e a segurança no combate à Covid-19. O caminho para o sucesso da retomada é a conscientização de todos sobre a importância do cumprimento das recomendações feitas.

O presente protocolo subdivide-se em recomendações:

- 1. ao proprietário/gestor do local;**
- 2. aos colaboradores;**
- 3. aos clientes.**



# 1. Recomendações aos proprietários/gestores

## Orientações gerais e de informação

- É de sua responsabilidade o adequado funcionamento do local. O horário de funcionamento acontece conforme determinado em Decreto.
- É obrigatório afixar cartaz, de fácil visualização, com o teto de ocupação permitido para monitoramento contínuo dos cuidados de higienização, distanciamento, uso de máscaras e demais medidas de prevenção.
- Promova ações de capacitação e informações, preferencialmente virtuais, sobre como será o retorno ao trabalho e as medidas e ações preventivas, incluindo como identificar sintomas, casos de isolamento, procedimentos de higiene pessoal e demais regras dos protocolos, manuais, abordagem aos clientes, legislação e boas práticas a serem seguidas. Quanto mais informados os colaboradores estiverem, menos motivos para *fake news* e dúvidas, o que ajudará no resultado da adesão.

## Cuidados com a saúde dos colaboradores e clientes

- É de sua responsabilidade incentivar clientes do grupo de risco – idosos, portadores de doenças crônicas, grávidas e puérperas – a permanecerem um pouco mais na segurança de suas casas, aguardando o momento em que a possibilidade de contaminação esteja mais reduzida e controlada.
- Sempre que possível, defina horários diferenciados para o atendimento às pessoas do grupo de risco supracitado.



- Priorize e estimule o atendimento ao público por canais digitais, em todas as atividades e ações, como operação e venda, suporte e atendimento a distância (telefone, aplicativo ou *on-line*).
- Priorize o modelo de teletrabalho (trabalho remoto) sempre que possível, especialmente para atividades administrativas e funcionários que façam parte do grupo de risco ou convivam com este e cuidem de familiares, como crianças.
- Sempre que possível, evite viagens a trabalho nacionais e internacionais e, quando ocorrerem, garanta a comunicação constante com o funcionário para orientação de medidas de prevenção e monitoramento.
- Sempre que possível, realize atividades de forma virtual, incluindo reuniões, aulas e treinamentos.
- Sempre que possível, realize a medição da temperatura de todos os colaboradores com termômetro digital infravermelho e/ou monitoramento individual de temperatura, com termômetro próprio.
- Mantenha funcionários com suspeita de contaminação da Covid-19 e aqueles com diagnóstico confirmado afastados ou em regime de teletrabalho por no mínimo 14 dias, mesmo se apresentarem condições físicas de saúde que possibilitem o trabalho presencial. O mesmo se aplica para aqueles que tiveram contato com infectado pela Covid-19 nos últimos 14 dias.
- Realize busca ativa diária – em todos os turnos de trabalho – por colaboradores e visitantes com sintomas de síndrome gripal.
- Garanta o imediato afastamento para isolamento domiciliar de 14 dias, a contar do início dos sintomas, aos colaboradores que testarem positivos para Covid-19, tiverem contato ou residirem com caso confirmado de Covid-19 ou apresentarem sintomas de síndrome gripal.



- Mantenha registro atualizado do acompanhamento de todos os colaboradores afastados (quem, de que setor, data de afastamento, entre outros).
- Notifique imediatamente os casos suspeitos de síndrome gripal e os confirmados de Covid-19 à Vigilância em Saúde do município do estabelecimento, bem como à Vigilância em Saúde do município de residência do colaborador.
- Oriente os funcionários e clientes para não compartilharem objetos pessoais – fones de ouvido, celulares, canetas, copos, talheres e pratos –, bem como para realizarem a higienização adequada dos mesmos.
- É recomendável desabilitar o acesso por biometria, substituindo-o por formas alternativas de controle. Caso não seja possível, será fundamental oferecer meios de higienização eficazes desses equipamentos, bem como das mãos dos associados antes e depois de tocá-los.

### **Fluxo interno e ocupação/distanciamento e filas**

- Recomenda-se a manutenção dos horários normais para as atividades essenciais e a definição de horários de entrada e saída alternativos e flexíveis para atividades não essenciais, evitando a aglomeração de pessoas nas entradas e saídas dos estabelecimentos, nas ruas e no transporte urbano.
- O teto de operação estabelece o percentual máximo de trabalhadores presentes ao mesmo tempo em um mesmo ambiente de trabalho, respeitado o limite de número de pessoas por espaço físico livre, conforme estabelecido no teto de ocupação.
- Implemente corredores de sentido único para coordenar os fluxos de entrada e de saída dos estabelecimentos, respeitando o distanciamento mínimo entre pessoas, quando possível.



- Indique o número máximo de pessoas (trabalhadores, clientes, usuários) no mesmo espaço físico livre disponível para circulação interna e permanência, respeitando o distanciamento mínimo de 4 m<sup>2</sup> por pessoa. Exemplo: considerando 32 m<sup>2</sup> de área livre para circulação e permanência de pessoas, tem-se: 32 m<sup>2</sup> dividido por 4 m<sup>2</sup> = 8 pessoas no máximo.
- Para atender a essas restrições, sugere-se que sejam adotados regimes de escala, rodízio e/ou novos turnos de trabalho.
- Indique sempre o modo de operação e/ou de atendimento de uma atividade, se estiver em funcionamento.
- A atividade pode ser realizada de modo presencial, mas com as restrições aplicadas pelos protocolos a seguir, e/ou de maneiras alternativas, para manter a atividade funcionando (ex.: teletrabalho, EAD, tele-entrega, pegue e leve, *drive thru*).
- Organize ponto de descontaminação na entrada do estabelecimento para limpeza de bolsas, entrega de máscaras e crachás higienizados, observando as indicações da Anvisa.
- Retire da sala de espera/entrada ou outras áreas de acesso todos os itens de entretenimento que podem ser manuseados pelos clientes, como revistas, tablets ou catálogos de informações.
- Mantenha a distância mínima entre pessoas de 1,5 metro em todos os ambientes externos (filas), ressalvadas as exceções em razão da especificidade da atividade ou para pessoas que dependam de acompanhamento ou cuidados especiais, tais como crianças de até 12 anos, idosos e pessoas com deficiência.
- Respeite o distanciamento mínimo de 2 metros nas filas internas em frente a balcões de atendimento ou caixas, ou no lado externo do estabelecimento, sinalizando no chão a posição a ser ocupada por cada pessoa.



- Faça a utilização, se necessário, do uso de senhas ou outro sistema eficaz para evitar filas ou aglomeração de pessoas.
- Amplie espaço entre atendimentos agendados para preservar distanciamento entre pessoas e ter tempo de realizar a higienização de instrumentos de contato, quando aplicável.
- Realize o atendimento de maneira individualizada, restringindo, sempre que possível, a presença de acompanhantes.
- Reorganize o ambiente de trabalho para atendimento do distanciamento mínimo entre pessoas.
- Sempre que possível, demarque áreas de fluxo para evitar aglomerações, minimizando o número de pessoas concomitantemente no mesmo ambiente e respeitando o distanciamento mínimo, pois é da sua responsabilidade o controle adequado desse fluxo.
- Sempre que possível, evite a circulação de funcionários nas áreas comuns dos estabelecimentos e fora de seus ambientes específicos de trabalho. Com relação aos clientes, evite ao máximo o acesso dos mesmos nos estabelecimentos e seus ambientes.
- Sempre que possível, mantenha os ambientes abertos e arejados.
- Evite o uso de ar-condicionado, troque o filtro do ar-condicionado conforme legislação vigente e promova a limpeza do mesmo com evidência dos serviços executados.
- Suspenda temporariamente a realização de simulações de incêndio nas instalações da empresa: faça-as de forma virtual.
- É recomendado que as brinquedotecas permaneçam fechadas em espaços comerciais.
- Frascos menores de álcool em gel podem ser colocados nas mesas dos colaboradores, galões ao alcance de todos e/ou dispensadores fixados na parede, em locais estratégicos.



## **Máscaras e demais EPIs**

- Exija o uso de máscaras pelos funcionários e clientes. Eles poderão retirá-las apenas no momento da refeição e seguindo o manuseio adequado. A Anvisa alerta para a necessidade de fornecer essas orientações detalhadas aos seus colaboradores:

1. com as mãos lavadas, insira a máscara sobre o rosto, cobrindo queixo e nariz;

2. a máscara não pode ficar frouxa no rosto;

3. durante uso, não toque na máscara. Não é recomendado tirar e colocar a máscara, nem removê-la durante a fala;

4. ao retirar a máscara, não encoste a mão no tecido, apenas nas alças laterais;

5. máscaras de pano precisam ser lavadas depois de utilizadas, com água e sabão, deixando de molho por 30 minutos em solução com água e água sanitária;

6. para o descarte é preciso usar 2 saquinhos plásticos - um dentro do outro;

7. ao retirá-la do rosto, segure apenas pelo elástico e lave as mãos antes e após. Com a máscara dentro do saquinho, é só amarrar bem e jogar em lixo com tampa;

8. as máscaras deverão ser trocadas a cada 3 horas ou quando estiverem úmidas ou com avarias. Para que haja controle, implante dispositivos de cores ou outro tipo de ferramenta para garantir a troca correta.

- Exija o uso de máscaras ou protetores faciais em todos os ambientes de trabalho por funcionários e clientes, bem como o uso das mesmas no trajeto para o trabalho, seja em transporte coletivo, seja individual, e em lugares públicos e de convívio familiar e social.



- Exija o uso e/ou disponibilize os EPIs necessários aos funcionários para cada tipo de atividade, além daqueles de uso obrigatório, como máscaras, principalmente para atividades de limpeza, retirada e troca do lixo, manuseio e manipulação de alimentos e aferição de temperatura e outros cuidados médicos.
- Recolha e efetue a desinfecção dos EPIs, como aventais, protetores faciais, luvas e protetores auriculares, ou disponibilize local adequado para que o funcionário o faça diariamente.
- Efetue a higienização das lixeiras e o descarte do lixo frequentemente, separe o lixo com potencial de contaminação (EPI, luvas e máscaras) e descarte-o de forma que não ofereça riscos de contaminação e em local isolado, assim como indicado pela Anvisa.
- Disponibilize lixeira com tampa com dispositivo que permita a abertura e o fechamento sem o uso das mãos (pedal ou outro tipo de dispositivo, como acionamento automático).
- Todas as lixeiras, em especial as do banheiro, devem ser recolhidas com maior frequência. Para o descarte de luvas e máscaras devem ser disponibilizadas lixeiras específicas, com recolhimento cuidadoso, seguindo padrões ambulatoriais.
- Utilize barreiras físicas de acrílico ou EPI específico de proteção facial entre pessoas, no formato de divisórias transparentes ou protetores faciais, sempre que a distância mínima entre pessoas não puder ser mantida.
- Oriente funcionários e clientes para que evitem tocar os próprios olhos, boca e nariz, e evitem contato físico com terceiros, como beijos, abraços e aperto de mão.
- Incentive a lavagem de mãos ou a higienização com álcool em gel 70% antes do início do trabalho, após tossir, espirrar, usar o banheiro, tocar em dinheiro, manipular alimentos cozidos, prontos ou *in natura*, manusear lixo e objetos de trabalho



compartilhados, e antes e após a colocação da máscara, seguindo as indicações da Anvisa.

- Sempre que possível, instale estações de higienização das mãos na entrada e estimule a sua utilização.
- Oriente funcionários e clientes para não compartilharem objetos pessoais – fones de ouvido, celulares, canetas, copos, talheres e pratos –, bem como para realizarem a higienização adequada dos mesmos.

### **Caixas e locais de pagamento**

- Envelope as máquinas de cartão com filme plástico e higienize-as após cada uso, seguindo as indicações da Anvisa.
- Reduza o contato físico com clientes no caixa/balcões/postos de informação e recepções. Sempre que possível, utilize métodos de pagamento por meio de aplicativo, QR Code e outros modelos sem contato físico entre funcionário e cliente. Quando não for possível, use a máquina de pagamento por cartão, limpe-a antes e após o uso com álcool líquido a 70%. Evite o uso de dinheiro, mas sempre higienize as mãos.
- Aumente o número de caixas preferenciais para atendimento ao público do grupo de risco.
- Disponibilize álcool em gel nos caixas e pontos de atendimento.
- Crie canal *on-line* onde os clientes possam relatar, mesmo que de forma anônima, eventuais sintomas ou confirmação de contaminação após a visita ao comércio.
- Realize e/ou exija a higienização de todo o material utilizado pelos clientes a cada troca de cliente, em consonância com indicações da Anvisa.



## **Refeições/café e lanches**

- Forneça alimentos e água potável de modo individualizado. Caso a água seja fornecida em galões, purificadores ou filtros de água, cada um deve ter o próprio copo. Os bebedouros de pressão de utilização comum devem ser removidos ou lacrados.
- Mantenha distância mínima segura entre pessoas, mudando a disposição do mobiliário ou alternando assentos, demarcando lugares que precisarão ficar vazios ou indicando no piso com fitas de sinalização a distância mínima que deve ser adotada por todos.
- Proíba o compartilhamento de talheres, pratos, copos e alimentos.
- Disponibilize álcool em gel 70% nos locais do café ou refeições. Frascos menores podem ser colocados nas mesas dos colaboradores, galões ao alcance de todos e/ou dispensadores fixados na parede, em locais estratégicos.
- Objetos tocados com frequência precisam de atenção especial.

## **Recebimento de mercadoria**

- Garanta que a transportadora respeite a distância mínima segura do estabelecimento, evitando contágios e contaminações, e reforce ações que promovam menor fluxo de pessoas no processo de armazenagem e recebimento de mercadorias, evitando aglomerações.
- Realize a entrega e o recebimento de mercadorias observando o distanciamento mínimo entre o funcionário interno e a pessoa externa. Após o recebimento das mercadorias, retire as embalagens secundárias e terciárias do fornecedor, realize o descarte adequado antes de armazenar os produtos e higienize as mãos com água e sabão ou, na impossibilidade, com álcool em gel 70%, observando indicações da Anvisa.



- Mantenha distância mínima segura entre pessoas, mudando a disposição de mobiliário ou alternando assentos, demarcando lugares que precisarão ficar vazios, e considerando não somente o distanciamento lateral, mas também o distanciamento entre pessoas em diferentes fileiras. Sinalize no chão ou coloque fitas.
- Limite o uso simultâneo de elevadores, reduza a lotação para 2 pessoas por vez, mantenha o distanciamento mínimo necessário e oriente os funcionários e clientes a não conversarem dentro dos elevadores.

### **Limpeza, higienização e desinfecção**

- Higienize escadas e elevadores (painel de controle) de uso compartilhado a cada utilização e oriente o funcionário ou cliente a lavar as mãos com água e sabão ou, na impossibilidade, usar álcool em gel 70% após o uso dos mesmos, observando indicações da Anvisa.
- Limpe diariamente todas as superfícies de trabalho como mesas e balcões, bem como as superfícies potencialmente contaminadas, como cadeiras/poltronas, corrimãos, maçanetas, apoios de braços, encostos, bandejas, interruptores de luz e ar, controles remotos, paredes adjacentes, portas e janelas, mouses e teclados, canetas e lápis, pias e torneiras, com produtos autorizados para esse fim.
- Aperfeiçoe e reforce os processos de limpeza e higienização em todos os ambientes e equipamentos, incluindo piso, estações de trabalho, máquinas, mesas, cadeiras, computadores, entre outros, ao início e término de cada dia, e intensifique a limpeza de áreas comuns e de grande circulação de pessoas durante o período de funcionamento, observando sempre as indicações da Anvisa.
- Incentive a lavagem de mãos ou higienização com álcool em gel 70% antes do início do trabalho, após tossir, espirrar, usar



o banheiro, tocar em dinheiro, manipular alimentos cozidos, prontos ou *in natura*, manusear lixo e objetos de trabalho compartilhados, e antes e após a colocação da máscara, seguindo as indicações da Anvisa.

- Sempre que possível, instale estações de higienização das mãos na entrada e estimule a sua utilização durante o período do trabalho.

## **Vestiários e banheiros**

- Controle o acesso aos vestiários e banheiros.
- Facilite acesso aos locais para lavagem das mãos e sinalize a necessidade de lavá-las sempre com água e sabão líquido ou, na impossibilidade, álcool em gel 70% após o uso do banheiro ou vestiário.
- Disponibilize nos banheiros e vestiários toalhas de papel descartável para enxugar as mãos, sendo proibida a toalha de tecido.
- Oriente funcionários e clientes para que evitem o contato entre uniformes e roupas limpos com uniformes e roupas usados, mantendo calçados longe das peças de vestuário, evitando a contaminação cruzada.
- Higienize banheiros, lavatórios e vestiários antes da abertura, após o fechamento e, no mínimo, a cada 3 horas, observando as indicações da Anvisa.



## 2. Recomendações aos colaboradores

- Caso residam com pessoas do grupo de risco, a critério do empregador, realize preferencialmente serviço em regime de *home office*.
- Se apresentar sinais ou sintomas de resfriado ou gripe, afaste-se imediatamente das atividades presenciais por um período de no mínimo 14 dias, ou mais, no caso de persistência dos sinais/sintomas, até a completa melhora.
- Caso utilize uniforme da empresa, não retorne para casa diariamente vestindo-o.
- Não cumprimente colegas trabalhadores/colaboradores ou clientes com apertos de mãos, abraços, beijos ou outro tipo de contato físico.
- Não utilize ou compartilhe itens de uso pessoal com os colegas de trabalho, como EPIs, fones, aparelhos de telefone e outros.
- Mantenha os cabelos presos, barba feita ou aparada e protegida, unhas limpas e aparadas, calçados fechados e impermeáveis. Lembre-se que o uso de luvas não substitui a higienização adequada das mãos com água e sabão, e o uso de álcool em gel 70% após higiene das mãos é recomendado.
- Higienize as mãos com água e sabão ou álcool em gel a 70% com periodicidade mínima de a cada 2 horas, ou a qualquer momento dependendo da atividade realizada ou se entrar em contato com o cliente.



- Utilize os equipamentos de proteção individual disponibilizados pelo empregador da forma correta, sendo obrigatória a utilização de máscara em todas as atividades.
- Higienize os equipamentos com álcool a 70% ou conforme orientação do fabricante.
- Ao tossir ou espirrar, cubra o nariz e a boca com lenços descartáveis e evite tocar olhos, nariz e boca.
- Mantenha distância mínima de pelo menos 2 metros de outros colaboradores/trabalhadores e dos clientes. Quando isso não for possível, utilize máscara e respeite a barreira de proteção física para contato com o cliente.
- Não utilize bijuterias, joias, anéis, relógios e outros adereços para assegurar a correta higienização das mãos.



# 3. Recomendações aos clientes

- Fique em casa sempre que possível.
- Caso tenha sintomas de gripe ou resfriado, não saia de casa.
- Use máscara caseira durante todo o período de permanência fora de casa, lembrando que a mesma pode ser usada por até 3 horas.
- Prefira sempre que possível serviço por *delivery*, compra por telefone ou internet.
- Caso seja do grupo de risco, não saia de casa!
- Não utilize bebedouros coletivos: leve sua garrafa de água.
- Não use sacolas reutilizáveis.
- Não permita que outras pessoas toquem em seus cartões de crédito ou débito na hora do pagamento. Evite pagar com dinheiro.
- Permaneça no estabelecimento o menor tempo possível. Dessa forma, planeje sua compra ou atividade antes de sair de casa.
- Realize a higienização das mãos ao entrar no estabelecimento, acessar balcões de atendimento e caixas, e ao sair do estabelecimento.
- Evite rir, conversar, manusear o telefone celular ou tocar rosto, nariz, olhos e boca durante sua permanência no interior do estabelecimento.



- Ao tossir ou espirrar, cubra o nariz e a boca com um lenço descartável. Descarte-o imediatamente e realize a higienização das mãos. Caso não tenha disponível um lenço descartável, cubra o nariz e a boca com o braço flexionado.
- Ao chegar em casa, higienize as mãos e os antebraços com água e sabão.
- Ao chegar em casa, higienize adequadamente todos os produtos e as embalagens dos produtos comprados nos estabelecimentos comerciais.
- Não use em casa a mesma roupa que estava na rua.

## **Contato da Vigilância Sanitária**

### **Endereço para dúvidas:**

Rua José Roberto de Matos, s/nº. - Jardim das Nações.

### **Contatos:**

[pmt.vs@taubate.sp.gov.br](mailto:pmt.vs@taubate.sp.gov.br)

Telefone: (12) 3631-7903