

# PROTOCOLO DE RECOMENDAÇÕES SHOPPINGS



Prefeitura de  
**TAUBATÉ**

Este protocolo destina-se a shoppings, visando garantir a prevenção e 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.



## Funcionamento

Na primeira fase o funcionamento está autorizado com **40% da capacidade de atendimento** na área de circulação livre e no interior das lojas. Já em relação ao consumo alimentar, só na forma de *delivery*, retirada de encomendas, sendo proibido no local.

## Dias da semana

De segunda a sexta-feira, das 12h às 20h.

## Estacionamento

Bloqueio de 60% da área.

## Observação

Flexibilize os horários de trabalho com a adoção de sistemas de escalas mínimas, alterações de jornadas, revezamentos de turnos e saídas para almoço e lanches, visando reduzir a proximidade entre os colaboradores, inclusive durante o percurso casa-trabalho em transporte público ou fretado pela empresa.

## Recomendações ao gestor

- A responsabilidade pelo adequado funcionamento do local é da administração do shopping e também dos lojistas.
- É obrigatório afixar cartaz com o teto de ocupação permitido, de fácil visualização, 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**

- Faça a testagem dos colaboradores se possível.
- Sempre meça a temperatura de todos os colaboradores e clientes com termômetro digital infravermelho na entrada para a realização da triagem, assim como exija o uso de máscaras, obedecendo o decreto estadual vigente.
- O trajeto entre a casa e o local de trabalho é o momento de alta exposição dos colaboradores ao vírus. Portanto, é imprescindível que os colaboradores sejam orientados a não realizar o trajeto de uniforme a fim de evitar a contaminação dos colegas de trabalho, bem como utilizá-lo somente dentro do estabelecimento.
- Lave e troque os uniformes diariamente e leve-os ao local de trabalho protegidos em saco plástico ou outra proteção adequada. Os cuidados para evitar a contaminação cruzada do uniforme devem ser tomados: não deixe as peças limpas com as sujas.
- Não toque boca, nariz e olhos durante o trajeto.
- Higienize as mãos sempre que sair e voltar ao local de trabalho.
- Utilize máscaras de proteção no trajeto.
- Nos vestiários, devem ser tomados os cuidados para evitar a contaminação cruzada do uniforme: não deixe as peças limpas com as sujas. Não deixe os sapatos em contato com os uniformes limpos.



- É da responsabilidade do gestor 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 um segundo 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, tais 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 as atividades de forma virtual, incluindo reuniões, aulas e treinamentos.
- 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 quando apresentem 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 realizarem a higienização adequada dos mesmos.
- É recomendável desabilitar o acesso por biometria, substituindo-o por meios alternativos 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.
- Cumpra a rotina de higienização frequente interna e externa do equipamento onde estão os produtos expostos aos clientes.

### **Recomendações de proteção e higienização, móveis, utensílios e instalações**

- Providencie cartazes com orientações e incentivos para a correta higienização das mãos.
- É obrigatório disponibilizar meios para higienização das mãos com água e sabão sempre que possível e, na ausência, uso do álcool em gel a 70% a cada 2 horas, ou a qualquer momento dependendo da atividade realizada ou quando em contato com o cliente.



- Oriente a higienização das mãos e dos antebraços dos manipuladores de alimentos, que deve ser realizada com água, sabonete líquido inodoro e agente antisséptico após a secagem das mãos em papel toalha (preferencialmente álcool em gel 70% ou outro antisséptico registrado na Anvisa).
- Indique o uso de toalhas de papel não reciclado e lixeira acionada sem contato manual.
- Cumpra o programa de limpeza implementado no estabelecimento de forma que todos os equipamentos, utensílios, superfícies e instalações sejam higienizados antes do retorno das operações.
- Recomenda-se que os estabelecimentos verifiquem a necessidade de aperfeiçoar suas rotinas de limpeza e a sua frequência.
- Realize um mapeamento de objetos, superfícies e itens em geral que possuem grande contato manual, seja pelos colaboradores, seja pelos clientes, e implemente uma rotina de desinfecção com álcool 70% ou desinfetante equivalente. Exemplos: máquinas de cartão, dispositivos utilizados para coleta de pedidos, *displays*, mesas e bancadas de apoio, totens de autoatendimento, telas do caixa *touch screen*, teclados, maçanetas, corrimãos, bandejas, cardápios, porta-contas, porta-guardanapos, porta-sachês, facas, pegadores, itens compartilhados entre os funcionários (canetas, pranchetas, telefones e similares), dentre outros.
- Intensifique a higienização e a frequência das instalações dos sanitários de uso de colaboradores e clientes (pias, peças sanitárias, válvula de descarga, torneiras, suporte de papel higiênico/papel toalha e secador de mãos), equipamentos, utensílios, superfícies em que há maior frequência de contato como fechaduras, maçanetas das portas, interruptores, corrimãos, carrinhos, lixeiras, dispensadores de sabonete líquido e de álcool em gel, piso, paredes e portas, dentre outros.



- É importante que os borrifadores e dispensadores de álcool 70% e/ou de outros desinfetantes sejam abastecidos de acordo com a demanda de uso do local, evitando que fiquem por muito tempo, perdendo sua eficácia. Além disso, precisam ser previamente higienizados antes de serem abastecidos.
- Os borrifadores de álcool 70% abastecidos não devem ser mantidos próximos a equipamentos e fontes geradores de calor, pois podem ocasionar incêndios.
- Todos os produtos de limpeza utilizados no estabelecimento, fracionados ou não, devem estar devidamente identificados, dentro do prazo de validade e seguindo as orientações dos fabricantes e das legislações vigentes.
- Para que um equipamento, utensílio ou superfície seja considerado higienizado, deve passar pela etapa de limpeza para remoção de sujidades e posterior desinfecção com produto adequado e regularizado pela Anvisa e/ou Ministério da Saúde, e deve ser utilizado somente para as finalidades indicadas pelos fabricantes, dentro do prazo de validade e acompanhados de Fichas de Informações de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ).
- Utensílios devem ser lavados em máquinas de lavar louças (temperatura de lavagem entre 55°C e 65°C, e temperatura da água de enxágue entre 80°C e 90°C). Quando não, devem ser lavados com detergente específico para esse uso e finalizados com sanitizante (como o álcool 70%). Preferencialmente devem ser lavados em água quente.
- Não devem ser utilizados panos têxteis, mas sim descartáveis, para a higienização de equipamentos e utensílios.
- Realize a higienização frequente, pelo menos antes e após uso, dos fones, dos aparelhos de telefone, das mesas, entre outros.



- Realize a higienização frequente de maçanetas, torneiras, corrimãos, mesas, cadeiras, teclados, computadores, botões de elevadores, telefones e todas as superfícies metálicas constantemente com álcool 70%.
- Reforce os procedimentos de higiene de todos os ambientes, como depósitos, sanitários e áreas de circulação de clientes, além dos pontos de retaguarda do estabelecimento, como a área do estoque e de apoio para recebimento de mercadorias.
- Sistematize a limpeza local (piso, balcão e outras superfícies) com desinfetantes à base de cloro para piso e álcool 70% para as demais superfícies, no mínimo, 2 vezes ao dia, ou conforme necessidade.
- Intensifique a atenção e o cuidado no cumprimento das boas práticas de manipulação de alimentos de acordo com a legislação em vigor (RDC Anvisa 216/04).
- Intensifique a higienização dos sanitários existentes, sendo que o funcionário deverá utilizar os equipamentos de proteção apropriados (luva de borracha, avental, calça comprida, sapato fechado).

### **Recomendações específicas**

- Mantenha portas e janelas abertas, incluindo áreas de convivência de funcionários, tais como refeitórios de locais de descanso.
- Caso o uso de aparelhos de ar-condicionado seja necessário, os componentes do sistema de climatização como bandejas, serpentinas, umidificadores, ventiladores e dutos devem ser conservados limpos para evitar a difusão ou multiplicação de agentes nocivos à saúde humana e manter a qualidade interna do ar, com portas mantidas abertas para renovação do ar pelo menos a cada 2 horas.



- Os dispensadores de água que exigem aproximação da boca para ingestão devem ser lacrados em todos os bebedouros, permitindo-se o funcionamento apenas do dispensador de água para copos descartáveis.
- Os estabelecimentos deverão fornecer copos descartáveis aos clientes e colaboradores. Também é permitido aos colaboradores copos ou canecas não descartáveis, desde que de uso individual e higienizados com regularidade.
- O espaço kids deve ficar fechado, assim como espaços com sofás em sala de espera.
- Está proibida nesta fase a realização de promoções de produtos para evitar aglomerações.
- Está proibido nesta fase o uso de espaços para feiras e exposições.
- Está proibida nesta fase a abertura de cinemas, boliches e parques infantis.

### **Recomendações diante das circulações interna e externa do estabelecimento**

- Deve-se garantir a lotação máxima de 1 cliente a cada 15 m<sup>2</sup>.
- É da responsabilidade do responsável pelo estabelecimento o controle de acesso, evitando aglomeração.
- Só permita a entrada de clientes se estiverem usando máscaras. O local poderá fornecê-las gratuitamente aos seus clientes se assim desejar.
- Sinalize na área externa a distância de 2 metros para as pessoas ficarem em filas sem correr risco. É importante informar que ninguém poderá ficar ao redor, a não ser crianças ou pessoas com deficiências.



- Nas áreas de circulação interna dos estabelecimentos sempre demarque com sinalização a distância de 2 metros que deve ser mantida entre um cliente e outro.
- Demarque, com sinalização, a circulação interna com fluxo determinado para a entrada e saída de forma distintas.
- Proíba a entrada de pessoas externas, como entregadores, no local de manipulação alimentos.
- Limite o número de funcionários ao estritamente necessário para o funcionamento do serviço.
- Oriente os funcionários a lavarem as mãos antes e depois da preparação e manipulação dos alimentos.
- Restrinja o uso de uniformes ao ambiente de trabalho, não permitindo a circulação de funcionários uniformizados fora das áreas de produção.
- Para desinfecção das superfícies, pode ser utilizada solução de hipoclorito a 1%, ou seja, água sanitária na diluição recomendada no rótulo, álcool 70% líquido ou em gel, e os próprios desinfetantes (siga a orientação do rótulo).
- Aumente a higiene de equipamentos, materiais e superfícies das cozinhas, além dos cômodos locais de preparo de alimentos.
- Higienize as mãos frequentemente e nas seguintes situações:
  - ao chegar ao trabalho;
  - após utilizar os sanitários;
  - após tossir, espirrar e assoar o nariz;
  - após usar esfregões, panos ou materiais de limpeza;
  - após recolher lixo e resíduos;
  - após tocar em sacarias, caixas, garrafas e sapatos;
  - após tocar em alimentos não higienizados ou crus;
  - ao interromper o serviço e iniciar outro;
  - após manusear dinheiro;



- antes de usar utensílios higienizados;
  - antes de colocar luvas descartáveis e após retirá-las;
  - sempre que necessário.
- Se tiver elevadores, eles devem operar sempre com 1/3 de sua capacidade oficial. Se necessário, deve ser designado um colaborador utilizando máscara para organizar a fila e manter a limpeza constante do painel de controles externo e interno com evidências.

### **Indicações para o uso de máscaras/protetores**

- Forneça equipamentos de proteção individual (EPIs) adequados para a atividade exercida e em quantidade suficiente.
- Providencie barreira de proteção física quando em contato com o cliente.
- Não utilize ou compartilhe itens de uso pessoal com os colegas de trabalho, como EPIs, fones, aparelhos de telefone, entre outros. O empregador deve fornecer esses materiais para cada colaborador.
- Devem usar máscaras colaboradores em atendimento aos clientes, colaboradores que possuem contato com entregadores, prestadores de serviço externos no desempenho de suas funções e entregadores do serviço de *delivery*.
- Se o estabelecimento optar pelo uso das máscaras de tecido, é importante que disponibilize quantidade suficiente à troca correta (1 a cada 2/3 horas) e institua um procedimento que permita o controle de troca. Um exemplo seria adotar um sistema de cores para cada período de utilização ou marcações na própria máscara que permitam identificar se houve a troca dentro do período indicado ao uso contínuo. Além disso, a lavagem das máscaras pode ocorrer pelo próprio colaborador em sua residência (se somente ele for utilizá-las) ou por meio da contratação de lavanderia profissionais (se as máscaras forem compartilhadas).



- Se o estabelecimento optar pelo uso de visores de proteção facial ou *face shield*, deve ser disponibilizado álcool 70% ou outro desinfetante de ação imediata para que os protetores sejam higienizados com a frequência necessária durante o seu uso ou conforme especificação do fabricante.
- De acordo com a Norma Regulamentadora nº 6 - NR 6 - que dispõe sobre EPIs, cabe ao gestor registrar o fornecimento do EPI ao trabalhador, podendo ser adotados livros, fichas ou sistema eletrônico.
- O papel do responsável técnico/responsável legal será o de viabilizar a implementação das boas práticas sugeridas, com o apoio da alta direção e dos demais envolvidos no processo.
- Em relação ao comércio por *delivery*, o transporte de refeições prontas para consumo imediato deverá ser realizado logo após o seu acondicionamento em equipamento de conservação a quente ou a frio e sob temperatura que não comprometa a qualidade higiênico-sanitária do produto. (Resolução SES/SP).
- As refeições deverão ser acondicionadas em embalagens de entrega lacradas e de material adequado ao contato com alimentos e, conforme legislação específica, devidamente identificadas com o nome e o endereço do estabelecimento produtor e a informação de que o consumo deverá ser imediato. (Resolução SES/SP).

### **No pagamento nas lojas**

- Utilize comandas descartáveis, eletrônicas ou que sejam de material de fácil higienização (materiais usados pelo cliente devem ser higienizados entre um atendimento e outro com álcool 70%).
- Faça identificação no piso para garantir a distância de no mínimo 1,5 metro entre os clientes.



- Operadores dos caixas devem utilizar máscaras.
- Desinfete as máquinas de cartão antes de cada uso.
- Incentive o uso do pagamento sem contato físico, com celulares e outros meios digitais.
- Devem ser disponibilizados dispensadores com álcool em gel 70% abastecidos para uso daqueles que optarem pelo pagamento por meio de cartões e dinheiro (tanto para o operador do caixa quanto para o cliente).
- Não compartilhe objetos de uso pessoal, como canetas e outros materiais de escritório.
- Sempre disponibilize dispensadores de parede, de mesa, totems ou similares abastecidos com álcool em gel 70% em locais estratégicos para uso dos clientes durante permanência no estabelecimento.
- Caso seja possível, recomenda-se o uso de organizadores de fila direcionados aos clientes em fluxo obrigatório, permitindo o adequado distanciamento entre um cliente e outro.
- Recomenda-se um informativo para orientar quanto à utilização de álcool em gel 70% antes de selecionarem os produtos que irão levar, quanto à importância de não conversarem enquanto escolhem e também quanto à necessidade de tocar somente nos produtos que irão levar.

### **Boas práticas do serviço de *delivery***

- Entregadores que façam parte do quadro de colaboradores do estabelecimento devem ser incluídos nos programas de capacitação. No caso de entregadores pertencentes às plataformas de *delivery* ou de empresas terceirizadas, a responsabilidade cabe à terceira.



- Recomendamos que entregadores utilizem máscaras para realizar as entregas aos clientes. No caso de entregadores pertencentes ao quadro do estabelecimento, as máscaras devem ser fornecidas pelos próprios estabelecimentos. No caso de entregadores pertencentes às plataformas de *delivery* ou empresas terceirizadas, a responsabilidade no fornecimento e da capacitação quanto ao uso correto das máscaras cabe à plataforma ou terceirizada.
- Mantenha embalagens protegidas e devidamente armazenadas até o seu uso.
- Lacre todos os pedidos para que não haja risco de violação e contaminação.
- Os entregadores devem manter distância mínima de 1,5 metro do cliente no momento da entrega e a mesma distância dos colaboradores do estabelecimento ou de outros entregadores no local de espera de atendimento. Caso seja possível, é aconselhável destinar local próprio e demarcado para evitar aglomerações.
- As embalagens de transporte (térmicas popularmente conhecidas como *bags*) nunca devem ser colocadas diretamente no chão em nenhum momento, devido aos riscos de contaminação.
- Verifique a integridade da *bag* e sua condição de higiene antes da entrega. Caso esta seja fornecida pela plataforma e/ou empresa terceirizada, cabe a elas a responsabilidade de orientar quanto à sua correta higienização e checar periodicamente as condições de sua conservação.
- Recomenda-se que os entregadores tenham acesso a dispensadores de álcool em gel 70% abastecidos para que possam higienizar as mãos, as máquinas de cartões e as *bags* de transporte.



- Em caso de troco em dinheiro, recomendamos que a devolução seja feita em saco plástico para não haver contato com as mãos.
- Recomenda-se sempre o uso de embalagem externa (secundária) para proteção extra do invólucro principal que conterá o alimento.
- Higienize sempre as embalagens para transporte.

### **Recomendações aos clientes**

- Fique em casa sempre que possível.
- Caso tenha sintomas de gripe ou resfriado, não saia de casa e, se os sintomas persistirem, procure um serviço de saúde!
- Se for do grupo de risco não saia de casa! Peça ajuda a um familiar, amigo ou vizinho sem ter contato físico com a pessoa.
- Utilize máscara, de preferência caseira, durante todo o período de permanência fora de casa.
- Se for se alimentar no estabelecimento retire a máscara, sem tocar na parte da frente, acondicione-a em um saco plástico e recoloque-a assim que terminar de se alimentar.
- Prefira solicitar serviço por *delivery*, compra por telefone ou internet.
- Permaneça no estabelecimento o menor tempo possível. Dessa forma, planeje sua compra antes de sair de casa.
- Sempre fique a uma distância mínima de 2 metros de qualquer pessoa dentro do estabelecimento.
- Realize a higienização das mãos ao entrar e sair do estabelecimento, acessar balcões de atendimento e caixas.



- Respeite a disposição das mesas com distância mínima de 2 metros entre elas. Não ocupe a mesma mesa que outros clientes, exceto se forem pessoas que sejam procedentes do mesmo domicílio.
- Evite rir, conversar, manusear o telefone celular ou tocar no rosto, no nariz, nos olhos e na 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.

### **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