

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS



COMÉRCIO



PROTOCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Comércio

Subsetores:

1. Geral
2. Comércio varejista e atacadista
3. Lojas
4. Shoppings e centros de comércio
5. Venda direta – porta em porta

Subsetor: Geral

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Monitorar e controlar o fluxo nos estabelecimentos comerciais, tomando como base o controle de acesso do estabelecimento.	N/A	Recomendável
Coordenar melhor o fluxo de pessoas nas dependências do estabelecimento, ajustando entradas e saídas, e se necessário, isolando áreas do estabelecimento.	N/A	Recomendável
Não promover atividades promocionais e campanhas que possam causar aglomerações nas lojas físicas e em outros canais de venda. Manter suspensos os eventos.	N/A	Recomendável
Restringir abertura de cinemas, operações de entretenimento e atividades para crianças em shoppings, centros comerciais e afins.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Disponibilizar álcool em gel 70% para funcionários e clientes, especialmente na entrada do estabelecimento e nos locais de pagamento.	Recomendável	Recomendável

3. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realizar campanha para conscientizar e estimular a importância da utilização de máscaras pelos consumidores e frequentadores e propagar a relevância e efetividade da higienização das mãos com água e sabão ou, em sua ausência, álcool em gel 70%.	N/A	Recomendável
Gestores dos shoppings devem manter comunicação clara e eficiente com funcionários, lojistas e clientes.	N/A	Recomendável
Promover campanhas de orientação de saúde e bem-estar e envolver todos os lojistas nessas comunicações.	N/A	Recomendável
Não realizar evento de reabertura do shopping e dos demais estabelecimentos.	N/A	Recomendável

Subsetor: Comércio varejista e atacadista

Protocolos:

1. HIGIENE PESSOAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Fornecer produtos de limpeza para clientes higienizarem cestas e sacolas de compras, ou higienizá-las a cada uso.	N/A	Recomendável

Organizar equipe para orientação e auxílio dos clientes quanto à necessidade e importância da higienização das mãos com água e sabão, preferencialmente, ou com álcool em gel 70% e da utilização de máscaras, bem como garantir que todos os funcionários estejam utilizando máscaras e demais equipamentos de proteção, como luvas descartáveis.	Recomendável	N/A
--	--------------	-----

2. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realização de campanha para conscientizar e estimular a importância da utilização de máscaras pelos consumidores e frequentadores e propagar a relevância e efetividade da higienização das mãos com água e sabão ou, em sua ausência, álcool em gel 70%.	N/A	Recomendável
Gestores dos shoppings devem manter comunicação clara e eficiente com funcionários, lojistas e clientes.	N/A	Recomendável
Promover campanhas de orientação de saúde e bem-estar e envolver todos os lojistas nestas comunicações.	N/A	Recomendável
Não realizar evento de reabertura do shopping e demais estabelecimentos.	N/A	Recomendável

Subsetor: Lojas

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Implementar corredores de fluxo unidirecional, a fim de coordenar o fluxo dos clientes nas lojas.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Utilizar alarmes a fim de convocar os funcionários para a lavagem periódica de mãos, tomando cuidado para que aglomerações não sejam geradas nos lavatórios.	Recomendável	N/A

3. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Distribuir comunicados pela loja que instruem os clientes sobre as normas vigentes no ambiente.	N/A	Recomendável

Subsetor: Shoppings e centros de comércio

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Monitorar a quantidade de pessoas presentes no shopping ou centro de comércio.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Aplicar comunicados de prevenção à COVID-19 em escadas rolantes, elevadores, cancelas de estacionamento e demais áreas de fluxo de pessoas.	N/A	Recomendável

Subsetor: Venda direta - porta em porta

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realizar a apresentação de produtos e a coleta de pedidos através de redes sociais, páginas na internet, entre outras ferramentas tecnológicas, reduzindo o tempo demandado na venda.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Empresas e associações devem instruir continuamente toda a força de vendas sobre as medidas de prevenção a serem adotadas.	Recomendável	N/A

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Higienizar as embalagens para transporte.	Recomendável	N/A



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

         /governosp

www.sp.gov.br