

MANUAL DE ORIENTAÇÕES E SUGESTÕES PARA O COMÉRCIO



MANUAL DE ORIENTAÇÕES E SUGESTÕES PARA O COMÉRCIO

1-ORIENTAÇÕES GERAIS:

1.1 Reforce as Boas Práticas de Manipulação;

1.2 Oriente sobre a etiqueta respiratória ao tossir ou espirrar, usando sempre a curva interna do cotovelo, cuidado que ajuda a impedir a propagação do Covid-19;

1.3 Produza materiais informativos para orientar e adotar ações de educação em saúde e medidas de prevenção, principalmente quanto à lavagem das mãos e a higiene respiratória;

1.4 Disponibilize dispensadores de álcool gel/higienizadores de mãos em locais de



destaque, acessíveis no local de trabalho, e certificar-se de que sejam recarregados regularmente;

1.5 Suspenda temporariamente todas as viagens internacionais;

1.6 Os profissionais que integram o grupo

de risco do COVID-19 (Pessoas acima dos 60 anos e aquelas com doenças crônicas, como diabetes e doenças cardiovasculares.) devem permanecer em casa por tempo indeterminado, assim como se houver pessoa em casa com sintomas;

1.7 Reforce a vacinação (influenza) de toda a equipe de funcionários e empresários;

1.8 Sugestão para lojas que contenham catracas é a higienização das fichas antes da entrega ao cliente ou, se possível, a suspensão temporária do uso das catracas;

1.9 Transforme cumprimentos como beijos



e abraços em formas alternativas, como brincadeiras com os pés e cotovelos;

1.10 Os colaboradores que apresentarem sintomas do COVID-19 seguir as instruções da Vigilância Epidemiológica:

I- Para as pessoas sem sintomas respiratórios, estão liberadas para trabalho dentro das possibilidades: distância ou presencial, seguindo todas as recomendações;

II- Para pessoas que apresentam sintomas respiratórios leves, permanecer na residência, em isolamento por 14 dias e, se possível em

um cômodo separado evitando contato com o restante da família, não partilhar objetos, talheres, copos e outros. Se possível utilizar máscara cirúrgica comum para comunicar-se com as outras pessoas assintomáticas, em caso de piora procurar unidade de saúde.

III- No surgimento de febre, associada a sintomas respiratórios intensos, a exemplo



de secreção com sangue e dificuldade de respirar, buscar atendimento nas unidades de urgência e emergência ou mesmo com agravamento dos casos leves.

CENTRAL DE ATENDIMENTO
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

(19) 99976-2434; (19) 99929-8987;

(19) 97171-5369; (19) 99976-2498;

(19) 99976-2276; (19) 99920-3204.

FUNCIONAMENTO: Diariamente das 07 às 19h.

2- ORIENTAÇÕES QUANTO A JORNADA DE TRABALHO

2.1 Profissionais de áreas administrativas sempre que possível priorizar o trabalho home office;

2.1.2 Recomenda-se ferramentas de gestão compartilhadas e gratuitas como: Trello e Google Drive;

2.1.3 Recomenda-se ferramentas digitais para realizar reuniões em dupla ou mais pessoas como Skype, Zoom e Hangouts. Lembrando que essas ferramentas também podem ser utilizadas para atendimento de clientes online, além do contato via e-mail e ferramentas como Whatsapp, Messenger, entre outros.

2.2 Profissionais da área produtiva:

2.2.1 Recomenda-se redução da jornada de trabalho dos profissionais da área de produção, assim como revezamento por turnos para evitar aglomerações;

2.2.2 Se possível antecipe férias ou até mesmo analise férias coletivas;

3- ORIENTAÇÕES QUANTO A HIGIENE DOS COLABORADORES

3.1 Crie uma rotina de higienização para os funcionários assim que chegar na empresa

3.1.2 Higienize a sola dos sapatos mesmo antes de entrar no vestiário, se possível deixe o sapato em um local externo;

3.1.3 Deixe um espaço para que eles coloquem objetos como bolsas, celulares, enfim objetos que vieram da rua;

3.1.4 Caso tenha chuveiro no vestiário o ideal é que o colaborador tome uma ducha rápida, se não for possível higienizar todas as partes expostas;

3.1.5 Evitar o uso de bijuterias em geral, mesmo na locomoção até o trabalho.

3.1.6 Os colaboradores devem manter uma distância de 1 a 2 metros um do outro e deve haver ausência de conversas;

3.1.7 Os uniformes dos funcionários que manipulam alimentos devem ser trocados diariamente e usados apenas nas dependências internas do estabelecimento;

3.2 Quanto ao transporte até o trabalho:

3.2.1 Se for possível façam campanhas de carona solidária com divisão de combustível e outros;

3.2.2 Caso o funcionário utilize impreterivelmente transporte público: ande com álcool gel na bolsa e ou mochila, passe antes de entrar e após sair do ônibus. Se possível mantenha distância das outras pessoas e assim que chegar ao trabalho siga as normas de higiene. Lembre-se que se espirrar ou tossir leve o cotovelo até a boca.

3.3 Crie uma rotina de higienização do ambiente, especialmente da área produtiva:

3.3.1 Disponibilize locais para lavar as mãos

com frequência, dispenser com álcool em gel 70% e toalhas de papel descartáveis;

3.3.2 Amplie a frequência de limpeza de pisos, corrimãos, maçanetas e banheiros com álcool 70% ou solução de água sanitária;



3.3.3 Lembre-se que o ideal é que cada colaborador fique 1 a 2 metros de distância um do outro;

3.3.4 Crie uma área específica para receber fornecedores, deixe álcool gel disponível para eles e restrinja o acesso aos mesmos;

3.3.5 Higienize todas as matérias primas que chegarem (embalagens) antes de estocar.

4- ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS

4.1 Restaurantes, Padarias, Confeitarias e Açougues

4.1.1 As atividades econômicas do gênero alimentício, já têm procedimentos estabelecidos para evitar a transmissão de gripe e outras doenças (que também servem

para evitar o contágio por coronavírus). No entanto, vale destacar alguns pontos, tanto em relação ao trabalho no estabelecimento, como na relação cotidiana com os clientes;

4.1.1.1. Converse com os funcionários e explique a eles que não há razão para alarde;

4.1.1.2. Reforce a importância de seguir os procedimentos de higiene nas áreas de venda, lanchonete, restaurante, bem como nos setores de estoque, pré-pesagem, limpeza e administrativo;

4.1.1.3. Lavar as mãos é um dos itens mais importantes para todos desde o pessoal da cozinha, salão/atendimento e até os clientes. Cuide para que todos estejam informados sobre a importância de manter as mãos limpas e cuide para que as pias estejam abastecidas com sabão, papel-toalha e álcool 70%;

4.1.1.4. Ressalte a importância de manterem os bons hábitos em suas famílias e por todos os locais em que transitem, multiplicando o fator orientador e educador de higienização;

4.1.1.5. Utilize baldes com solução sanitizante com cloro para desinfetar pegadores de mãos e utensílios em geral das padarias e restaurantes;

4.1.1.6. O funcionário encarregado de manipular itens sujos deve usar luvas ao

retirar restos de alimentos;

4.1.1.7. Ao disponibilizar talheres, pratos ou copos para os clientes é preciso seguir as boas práticas aqui descritas;

4.1.1.8. O funcionário deve lavar bem as mãos antes de manipular os itens limpos e a maneira de ofertar pratos e talheres deve minimizar, se possível, os riscos de contato;

4.1.1.9. Em restaurantes self-service, por exemplo, os talheres podem estar dentro de saquinhos de papel. No a la carte, os itens devem ser colocados à mesa só na hora do serviço;

4.1.1.10. Em restaurantes self-service, identificar nas mesas onde cada pessoa pode ficar, respeitando as normas de distância mínima, inclusive no momento em que entra na fila do Buffet, sinalizar no chão a distância mínima entre eles;

4.1.1.11. Se possível nos caixas colocar “placa de isolamento” - qualquer suporte que crie separação entre funcionário e população;

4.1.1.12. Na área de autoatendimento, bem como nos buffets é uma boa iniciativa ter um frasco de álcool gel e papel toalha junto aos pegadores de pães, salgados, saladas, colheres, etc;

4.1.1.13. Mantenha, se possível, o ambiente da



cozinha e do salão bem ventilados. Verifique se o ar-condicionado está com os filtros limpos e manutenção em dia;

4.1.1.14. Como medida educativa, uma sineta pode ser tocada na padaria de hora em hora – produção e loja – para que todos lembrem de higienizar suas mãos. Isso traz uma dinâmica diferente e mexe com todos os funcionários e clientes;

4.1.1.15. Evite passar adiante informações que não vieram de fonte confiável. Na dúvida, consulte o canal disponibilizado pela Prefeitura de Hortolândia ou Ministério da Saúde.

4.2 DELIVERY

Um dos principais pontos sugeridos é que os estabelecimentos que já tenham sistema de



delivery, ampliem sua divulgação e atuação, tornando uma opção cada vez mais atrativa para o cliente.

As empresas que ainda não têm, podem implantá-lo numa rápida associação com empresas terceirizadas e/ou aplicativos e terem, de imediato, opções diferenciadas de atendimento ao cliente. Profissionais

autônomos também podem ser contratados desde que sigam as normas de fiscalização e higienização.

Os entregadores poderão utilizar veículos automotores, como caminhões, vans, carros, motos, patinetes elétricos, bicicletas motorizadas ou elétricas, bicicletas comuns ou a pé.

4.2.1 PARA OS ESTABELECIMENTOS

4.2.1.1 É necessário orientar os entregadores sobre os modos de contágio;

4.2.1.2 Entregadores que apresentarem sintomas não devem trabalhar;

4.2.1.3 Todo entregador deve ser orientado sobre boas práticas, é importante manter uniforme e materiais limpos e higienizados de modo correto;

4.2.1.5 Oriente os entregadores sobre a necessidade de manter a calma e a gentileza na hora da entrega;

4.2.1.6 Tenha cuidado redobrado ao fazer uma entrega para pessoas idosas, que são mais suscetíveis a complicações se contraírem a doença;

4.2.1.7 Disponibilize álcool gel 70% para os seus entregadores em embalagens que sejam fáceis de carregar;

4.2.2 PARA OS ENTREGADORES

4.2.2.1 Higienize as mãos antes de pegar a embalagem do produto;

4.2.2.2 O box deve ser higienizado com detergente neutro e álcool 70%;

4.2.2.3 Não coloque o box diretamente no chão na hora da entrega;

4.2.2.4 Na entrega se afaste um metro do cliente, evite aperto de mãos ou contato físico;

4.2.2.5 Ao efetuar a cobrança utilizando a maquininha, coloque-a em cima do box e higienize as mãos depois;

4.2.2.6 Para realizar a próxima entrega, higienize as mãos com álcool em gel 70%;

4.2.2.7 Ao retornar ao estabelecimento faça a higienização do box por dentro. No fim da jornada, higienize por dentro e por fora;



4.2.2.8 Mantenha o meio de transporte utilizado para a entrega sempre higienizado e limpo.

4.3 SISTEMA DRIVE THRU

4.3.1 Necessário criar uma área para a parada dos veículos que irão retirar seus pedidos. Essa área não deverá prejudicar a mobilidade dos demais motoristas.



Se o estabelecimento tiver área destinada a estacionamento essa deverá ser utilizada impreterivelmente. Respeitar a distância de dois metros entre veículos e/ou pedestres. Esta distância deverá estar sinalizada com adesivos no chão.

4.3.2 Deverá ser respeitada as distâncias legais em relação às esquinas e faixas de pedestres;

4.3.3 Instalar o circuito de drive-thru fora das calçadas, ciclovias e faixas destinadas ao transporte coletivo.

4.4 ORIENTAÇÕES GERAIS PARA DELIVERY E DRIVE THRU

4.4.1 Quanto aos pedidos e pagamentos: disponibilizar telefone ou plataforma online para incentivar a antecipação de pedidos;

- informar o número de telefone em aviso instalado na porta do estabelecimento e em meios de comunicação virtual;
- prevenir e dispersar a formação de aglomerações de colaboradores no interior de seu estabelecimento, ou de clientes em espera pela recepção de produtos;
- utilizar preferencialmente meios de pagamento por cartões de crédito ou débito, pagamento online e outros meios de pagamento que evitem o contato dos funcionários com papéis moeda.
- Maquininhas devem ser higienizadas com álcool gel a cada uso;



4.4.2 Quanto a organização:

- prevenir e dispersar a formação de aglomerações de colaboradores no interior de seu estabelecimento, ou de clientes em espera pela recepção de produtos;
- bloquear o acesso de clientes e visitantes ao interior da loja, por meio de fitas zebreadas, mesas, balcões, etc que deixe claro para o cliente que o estabelecimento não está realizando atendimento presencial;
- permanecer com as portas do

estabelecimento semiabertas, garantindo ventilação adequada ;

4.4.3 Quanto a orientação aos colaboradores:

a) na chegada do colaborador:

- i) a troca da roupa com a qual o colaborador se deslocou para o trabalho por uma não utilizada anteriormente e devidamente higienizada;
- ii) a correta assepsia das mãos, com água e sabão ou álcool gel; e

iii) a entrega de touca e avental de material plástico ou outro de fácil assepsia ou substituição.

b) repetir a rotina de correta assepsia das mãos, com água e sabão ou álcool gel, a cada atendimento.

c) não disponibilizar luvas aos colaboradores, pois o equipamento de proteção comprovadamente causar a falsa sensação de segurança e estimula a negligência na realização das rotinas de assepsia das mãos.

d) impedir o acesso do colaborador que atende o cliente à área de preparação

de alimentos.

e) orientar os colaboradores para não terem qualquer tipo de contato físico entre si e com os clientes

f) realizar a assepsia do dispositivo de cobrança (maquininha) a cada transação.

4.4.4 Quanto a conduta com os clientes:

- garantir que o consumidor não saia de seu veículo para realizar ou retirar o pedido e efetuar o pagamento;

- realizar a entrega dos produtos e encaminhar o cliente para a saída da área do drive-thru e do walk-thru



o mais rápido possível;

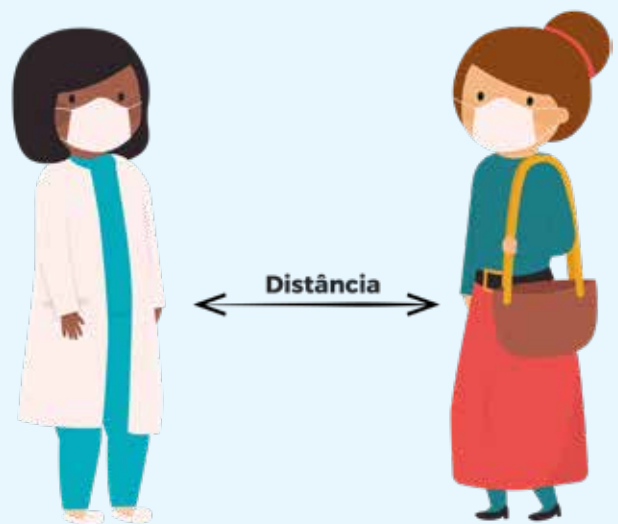
- garantir a distância mínima de 02 (dois) metros entre os veículos e clientes;
- respeitar a lotação total de cada área delimitada para a circulação de veículos e pessoas;
- higienizar as embalagens dos produtos antes da entrega;
- evitar a utilização de sacolas plásticas e similares, quando possível, como forma de prevenção ao contágio.

4.4.5 Quanto ao horário de funcionamento: Para os sistemas Drive e Delivery não há restrição de horário.

4.5 FARMÁCIAS, DROGARIAS E CONGÊNERES

4.5.1 Identifique com fitas de cores intensas no chão dos corredores e caixas a distância mínima que uma pessoa deve estar da outra;

4.4.2 Intensifique o método de compras online por meios dos sites, whatsapp, app entre outros;



4.4.3 Se possível coloque nos caixas “placa de isolamento” - qualquer suporte que crie separação entre funcionário e população;

4.4.4 No balcão de atendimento coloque fita adesiva listrada limitando a aproximação de cliente a um metro do atendente.

4.4.5 O horário de funcionamento poderá ser realizado até as 22:00

5- COMUNICAÇÃO

5.1 Mantenha clientes e funcionários bem informados sobre a doença, é vital. Também vale reforçar a comunicação visual do estabelecimento, com avisos que indiquem como lavar as mãos de modo correto;

5.2 Use uma linguagem mais coloquial e menos técnica, é fundamental para que a população compreenda o recado e a gravidade da situação;

5.3 Passe informações de real comprovação, úteis, motivacionais e descarte notícias falsas e alarmantes.

CONTATOS

BANCO DO POVO PAULISTA:

bancodopovo@hortolandia.sp.gov.br

CASA DO EMPREENDEDOR:

casadoempreendedor@hortolandia.sp.gov.br

POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR:

pat@hortolandia.sp.gov.br

ENTRADA NO BENEFÍCIO DE SEGURO-DESEMPREGO:

19 99976.2933 / 19 99759.6261 / 19 99822.7460

19 99609.6593 / 19 99802.8884

LINHA DIRETA PARA O EMPREENDEDOR

19 99684.9607 / 19 99997.7055 / 19 99976.3362

19 97156.8487 / 19 99919.5984

SEBRAE AQUI:

sebraeaqui1.smg@hortolandia.sp.gov.br

VIA RÁPIDA EMPRESA E ICAD ONLINE:

investe@hortolandia.sp.gov.br

INDÚSTRIA/ COMÉRCIO E SERVIÇOS:

sdeti@hortolandia.sp.gov.br

DISQUE DENÚNCIA: 153/0800111580