

Retomada do Comércio no Distrito Federal

ORIENTAÇÕES À POPULAÇÃO SOBRE AS MEDIDAS
DE PREVENÇÃO DA PANDEMIA DA COVID-19



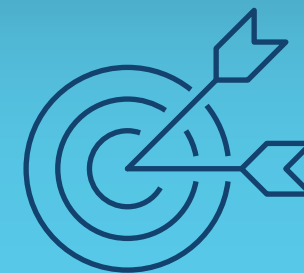
**Fecomércio DF**
Sesc | Senac
Instituto Fecomércio

**CDL**
Distrito Federal

**SEBRAE**

**GDF**
É tempo de ação.

Objetivos



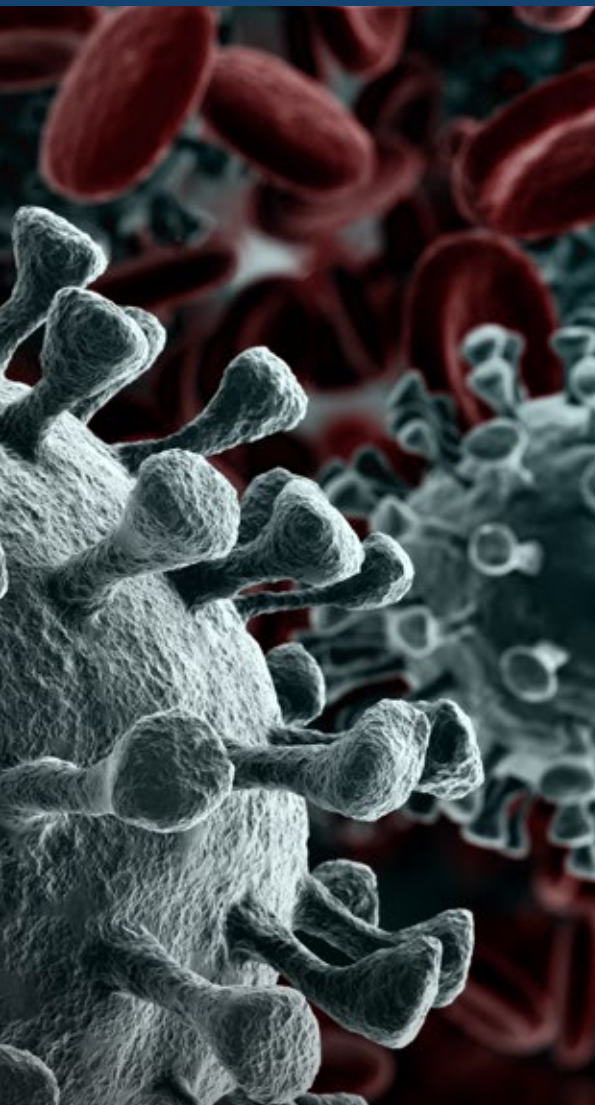
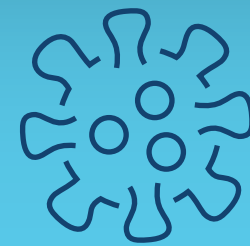
OBJETIVO GERAL

- Esta cartilha tem como objetivo orientar à população sobre as medidas de prevenção da pandemia da Covid-19, no Distrito Federal, de acordo com as orientações da Organização Mundial da Saúde.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Orientar empresários do comércio para gestão de riscos relacionados à transmissão pelo coronavírus;
- Informar sobre identificação e encaminhamento de casos suspeitos para o sistema público e privado de saúde;
- Orientar sobre medidas de proteção nos estabelecimentos comerciais;
- Informar as medidas de proteção junto aos clientes, fornecedores, trabalhadores, terceirizados e prestadores de serviços.

Desvendando o Coronavírus



O Coronavírus é uma família de vírus que causa infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus foi descoberto em dezembro de 2019 após casos registrados na China. O coronavírus (Covid-19) é similar a uma gripe. Geralmente é uma enfermidade leve a moderada, mas alguns casos podem ficar graves.

OS SINTOMAS MAIS COMUNS SÃO:



Febre



Tosse



Dificuldade para respirar

A TRANSMISSÃO ACONTECE DE UMA PESSOA DOENTE PARA OUTRA, POR MEIO DE:



Gotículas de saliva

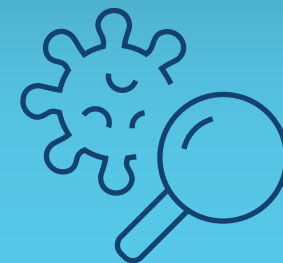


Toque ou aperto de mãos



Objetos ou superfícies
contaminadas

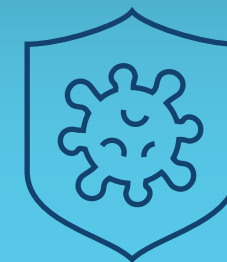
Diagnósticos



Conforme o Protocolo de Manejo Clínico do coronavírus (Covid-19), os quadros clínicos podem ser diagnosticados por avaliações de maneira clínica e laboratorial. Em caso de suspeita de Covid-19, a pessoa deve realizar o isolamento social e fazer um exame laboratorial.

Diante do exame é que pode ser feito o enquadramento de casos confirmados ou excluídos de infecção humana. Pessoas com diagnóstico confirmado precisam ficar em isolamento domiciliar.

Em caso de contaminação, veja como proteger sua família



A distância mínima entre o paciente e os demais moradores é de 2 metros.



Os demais moradores devem dormir em outro cômodo, distante da pessoa infectada.



Utilize banheiros diferentes e desinfete com solução de 2 colheres de água sanitária para cada litro de água



Não compartilhe toalhas, copos e talheres.



Limpe e desinfete superfícies com álcool em gel 70%



lave roupas, lençóis e toalhas com frequência.



Mantenha os quartos ventilados



Ligue para 190, 193 ou 199 se estiver com febre acima de 38° e dificuldade para respirar



Não quebre a quarentena

Quando sair de casa



Use sempre a máscara



Evite utilizar transporte público



Se sair com seu pet, evite que ele esfregue contra superfícies externas e desinfete as patas após o passeio



Evite usar dinheiro. Se usar, higienize as mãos imediatamente



Ao tossir ou espirrar utilize o braço como proteção e não as mãos



Lave ou higienize as mãos assim que tocar algum objeto ou superfície



Evite tocar os olhos, nariz e boca, sem a higienização adequada



Mantenha distância das pessoas



Não quebre a quarentena

Quando voltar para casa



Ao entrar em casa, não toque em nada antes de higienizar as mãos



Retire os sapatos



Reserve um espaço para guardar bolsas, chaves e carteira



Tire a roupa e coloque em uma sacola plástica no cesto de roupas



Tome banho, mas se não puder lave bem as áreas expostas



Limpe seu celular e óculos



Utilizando luvas, limpe as embalagens que trouxe da rua



Tire as luvas e jogue fora. Lave as mãos.



Lembre-se que não é possível fazer a desinfecção total. O objetivo é reduzir o risco de contágio.

Medidas a serem adotadas para retomada das atividades do comércio



É preciso observar as condições do ambiente de trabalho, de modo que reforcem a atenção com a higiene, a adequação nas instalações e na forma de atendimento ao público.

Dê atenção especial à limpeza e desinfecção de objetos e áreas de trabalho compartilhadas diariamente, como:

- Telefones fixos
- Interruptores
- Controles de temperatura
- Botões de impressoras e elevadores
- Maçanetas e corrimãos
- Balcões, mesas, provadores e máquinas de cartões de crédito
- Descargas e torneiras dos banheiros



Diretrizes Gerais para atendimento no comércio e serviços no Distrito Federal



Uso obrigatório de máscaras



Manter distanciamento



Limpeza e desinfecção das superfícies de duas em duas horas



Monitorar a saúde dos empregados (medição de temperatura e testagem rápida)



Intercalar e alternar horários de atendimento dos estabelecimentos



Reuniões prioritariamente por vídeo conferência



Ampla divulgação por meio de comunicados instruindo prestadores de serviços e clientes sobre normas de proteção nos estabelecimentos



Para funcionários usuários de transporte público, deverá ser disponibilizado uniforme para uso exclusivo no ambiente de trabalho



Priorização do afastamento, sem prejuízo de salários, de empregados pertencentes ao grupo de risco

É importante monitorar a saúde dos colaboradores



- Recomenda-se que cada gestor acompanhe sua equipe, verificando diariamente o seu estado de saúde e a possível manifestação de sintomas como tosse, cansaço, congestão nasal, coriza, mialgia (dor do corpo), dor de cabeça, dor de garganta ou dificuldade para respirar;
- Esclarecer para todos os funcionários os protocolos a serem seguidos caso alguém apresente sintomas ou teste positivo para a Covid-19, informando também o tempo de isolamento necessário e período de retorno.
- Também é importante acompanhar a ocorrência de casos suspeitos ou confirmados na família/residência do funcionário;

Se o colaborador apresentar sintomas



- Recomenda-se que o gestor acompanhe a evolução dos sintomas;
- Caso haja piora dos sintomas, orientar a buscar atendimento médico presencial;
- Em caso de realização do teste para Covid-19, o funcionário com suspeita deverá permanecer na sua residência até que seja emitido o resultado do exame ou o parecer médico;
- Orientar o funcionário a reforçar os cuidados de prevenção em casa, no transporte público e no ambiente de trabalho;
- Realizando ou não o teste, o funcionário só deverá retornar ao trabalho quando autorizado por um médico.

Orientações para uso de banheiros e vestiários



- Orientar sobre o não compartilhamento de toalhas e produtos de uso pessoal;
- Intensificar a higienização dos ambientes de uso comum, incluindo maçanetas, torneiras, porta papel toalha, bancos, acessórios, etc;
- Disponibilizar Álcool 70% na entrada dos banheiros e vestiários
- Os panos devem ser de uso exclusivo para cada ambiente. Portanto, panos usados em um banheiro não deve ser usado em outro ambiente.

Regras para atendimento



- O comércio deve elaborar políticas e procedimentos de atendimento que atenda todas às recomendações de combate a Covid-19;
- Fornecer equipamentos de proteção para os colaboradores de vendas, produção e entrega, ou seja, todos que de alguma forma tenham contato com outras pessoas;
- Disponibilizar canais de atendimento via whatsapp, telefone e e-mail, para atendimento ao cliente para evitar aglomerações;
- Disponibilizar uma plataforma de pedidos e entregas delivery;
- Possibilitar a retirada de produtos no local, através de sistema de drive-thru ou semelhante;
- Manter a limpeza do ambiente com detergente neutro, seguida de desinfecção (Álcool 70% ou hipoclorito de sódio);
- Garantir que os colaboradores que fazem parte do grupo de risco façam o isolamento social e, sendo possível, realizem o trabalho em home office (escritório em casa);
- Revisar o posicionamento das mesas de trabalho para atender as necessidades sociais de distanciamento;

Regras para atendimento



- Priorizar a realização das reuniões por teleconferências. Quando reuniões presenciais forem necessárias, seguir estritamente as orientações de distanciamento social além da redução do número de participantes;
- Estabelecer uso de EPI - Equipamento de Uso Individual para os colaboradores responsáveis pela limpeza e realizar protocolo de desinfecção dos EPI's reutilizáveis, como macacões, luvas, calçados, protetores auditivos, óculos etc;
- Os veículos da empresa devem passar por higienização e desinfecção após cada uso;
- É importante dar uma atenção especial às peças que são mais tocadas e manuseadas pelo motorista, como o volante, o freio de mão, as maçanetas, a manopla de câmbio e os botões ou manivelas dos vidros;
- As máquinas eletrônicas de pagamento via cartão de débito ou crédito, devem ser higienizadas após cada uso;
- Reduzir o uso do ar condicionado para climatização dos ambientes fechados, especialmente em locais com circulação de quantidade significativa de pessoas, devendo se manter, no mínimo, 01 (uma) porta ou 01 (uma) janela abertas, visando a circulação do ar no local;

Regras para atendimento



- O atendimento ao público, nos estabelecimentos comerciais de prestação de serviços em geral que realizem tal atendimento, deverá ocorrer de forma individual, mediante agendamento prévio, sendo vedada a permanência de clientes no interior do estabelecimento à espera de atendimento;
- Vedação ao uso de provedores de roupas nos estabelecimentos comerciais;
- Todos os estabelecimentos devem dar total publicidade das regras e recomendações de biossegurança, por meio de cartazes ou painéis explicativos que devem estar bem visíveis e distribuídos nas áreas de operação das respectivas atividades*.
- Oferecer um local ou horário específico para atendimento das pessoas que estejam enquadradas nos grupos de risco;
- Estabelecer horários e plano especial de atendimento de clientes idosos, gestantes, cardiopatas, imunodeprimidos e portadores de demais doenças que sejam consideradas do grupo de risco para a COVID-19;
- Operar com horário reduzido para evitar aglomerações;
- Criar regime de escalas com equipes alternadas, caso o estabelecimento tenha essa possibilidade (essa medida deve ser adequada a cada tipo de segmento);

*A divulgação das regras pode ser feita por meio de cartazes, faixas, fitas, cordões, elementos de sinalização no solo e utilizando o sistema de som do estabelecimento.

Regras para atendimento



➤ Assegurar o distanciamento social para evitar aglomeração devendo o estabelecimento:

- Manter o distanciamento mínimo de 1,5 metro entre as pessoas;
- Organizar as filas, dentro e fora do estabelecimento, obedecendo a distância mínima de 1,5 metro entre as pessoas;
- Controlar o acesso a uma pessoa por família em estabelecimentos bancários, lotéricas, mercados, supermercados, farmácias e similares;
- Manter a distância mínima de 2 metros entre as estações de trabalho;
- Limitar o número de clientes ou usuários a 1 pessoa a cada 5m² do estabelecimento.

Oportunidades e desafios do delivery



DICAS PARA OS EMPRESÁRIOS

Nesse momento, o delivery tem sido uma fonte importante de receita para muitos negócios. Porém, se adequar a ele tem demandado atenção, agilidade e cuidado redobrado com a segurança dos produtos.

DICAS PARA OS ENTREGADORES

Essencial na ligação entre empresários e consumidores, esse profissional deve ser orientado a reforçar os cuidados com a higiene e com o uso de equipamento de proteção individual, visando se proteger e a todos com os quais tem contato. Um bom atendimento também pode garantir a satisfação do empresário e do cliente.

DICAS PARA OS CONSUMIDORES

O consumidor tem o delivery como uma oportunidade para adquirir refeições e diversos outros itens no conforto do lar. Além disso, é uma chance de apoiar aqueles empreendedores que fazem de tudo para fornecer o que você precisa nesse momento delicado.

Cuidados do comerciante com o delivery



Ao realizar delivery, o empresário deve garantir:

- Acomodação em embalagens adequadas, íntegras e limpas;
- Inclusão de informações sobre o consumo do alimento, como orientações de aquecimento ou alerta para consumo imediato;
- Lacres de segurança;
- Agilidade entre o tempo de produção e entrega;
- Entrega do alimento ao cliente na temperatura apropriada, seja refeição pronta ou congelada.

**Comunique seu cliente sobre os cuidados que estão sendo tomados, com foco na solução de entrega e nos serviços oferecidos. Evite mencionar a palavra "coronavírus", pois a menção do seu produto e do vírus em uma mesma frase pode gerar uma percepção negativa pelo cliente, por associação.

Atenção entre entregador até o cliente final



HIGIENE TOTAL

A lavagem ou higienização das mãos com Álcool 70% INPM deve ser feita antes e depois da entrega do pedido, tanto por parte do entregador quanto pelo cliente. Após, as embalagens devem ser descartadas pelo cliente. Ainda que não haja evidências que a Covid-19 possa infectar as pessoas por meio da alimentação, todos os cuidados são totalmente válidos e devem ser reforçados. A lavagem das mãos deve ser feita com sabonete antisséptico e por uso de agente antisséptico após a lavagem e secagem das mãos, a exemplo do Álcool 70% INPM (líquido ou em gel).

SAÚDE DO ENTREGADOR

É absolutamente fundamental que os entregadores com suspeita de Covid-19 se afastem por completo de suas atividades.

AVALIAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS:

É importante garantir que o estabelecimento segue as Boas Práticas de Fabricação. O alimento deve estar bem vedado, com lacre de segurança.

PAGAMENTO ON-LINE E ENTREGA SEM CONTATO:

O empresário pode disponibilizar e orientar o cliente ao pagamento on-line no momento do pedido, para evitar contato com as maquininhas e cartão no momento da entrega. Se for utilizar maquininha, optar pela função de aproximação do cartão. Se inserir a senha direto na maquininha for a única saída, ela deve estar embalada em material plástico de modo que facilite a higienização com Álcool 70% INPM após cada uso. No caso de alguns aplicativos de delivery, uma das iniciativas é a chamada “entrega sem contato”, em que entregadores e clientes combinam pelo chat qual é a melhor forma de entrega do alimento.

Obrigatoriedade do uso das máscaras



A obrigatoriedade do uso de máscaras em todas as vias e espaços públicos, transportes públicos coletivos, estabelecimentos comerciais, industriais e espaços de prestação de serviço foi determinado por meio de decreto do governador, Ibaneis Rocha.

A medida passa a valer a partir de 11 de maio de 2020 por tempo indeterminado, enquanto vigorar o estado de emergência no Distrito Federal.

Quem for pego sem máscaras em espaços públicos poderá ser autuado e multado em valor a partir de R\$ 2 mil e pode também sofrer sanções penais.

No mesmo decreto, Ibaneis Rocha determina que comércios e outros estabelecimentos de atividades econômicas não deverão aceitar a presença de pessoas sem o acessório.

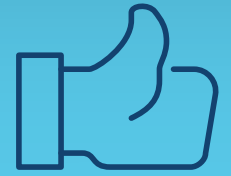
Saiba mais sobre as máscaras de tecido



- Ela é apenas de uso individual;
- Deve ter, pelo menos, duas camadas de tecido, como algodão, tricoline ou TNT;
- Deverá cobrir totalmente boca e nariz, ficando bem ajustada ao rosto;
- Após o uso deverá ser rigorosamente higienizada.
- Use máscara sempre que precisar sair de casa;
- Leve com você uma máscara reserva, porque seu tempo de uso é de 2 horas;
- Leve também uma sacola para guardar a máscara, caso seja preciso trocar;
- Evitar tocar ou ajustar a máscara durante o uso.
- Lave as mãos com água e sabão, antes de colocar e retirar a máscara;
- Remova a máscara pelo laço ou nó da parte de trás e evite tocar na parte da frente;
- A máscara precisa estar seca para ser utilizada de novo;
- Chegando em casa lave as máscaras usadas com água e sabão ou deixe-as de molho em água sanitária por cerca de dez minutos.

**Comunique seu cliente sobre os cuidados que estão sendo tomados, com foco na solução de entrega e nos serviços oferecidos. Evite mencionar a palavra "coronavírus", pois a menção do seu produto e do vírus em uma mesma frase pode gerar uma percepção negativa pelo cliente, por associação.

Dicas finais



- É importante saber sobre as orientações dos órgãos reguladores em meio à pandemia da Covid-19, além de seguir à risca todas as regulamentações vigentes.
- O reforço dos cuidados com a segurança das entregas é fundamental, não apenas devido à Covid-19;
- A assepsia das mãos deve ser feita com ainda mais regularidade em todas as etapas do delivery: na produção, pelo entregador e pelo cliente.
- O estabelecimento, o entregador e o cliente devem ter conhecimentos sobre a Covid-19 e cuidados a serem tomados;
- Comunicações prévias e orientações especiais sobre os cuidados são muito válidas e treinamentos são bem-vindos;
- É comum o consumidor ficar receoso e querer saber quais cuidados o seu negócio tem tomado na produção e no delivery. Busque informá-lo sobre suas boas práticas!

