

Protocolos de Reabertura

**Protocolo Setorial 8 - Comércio Atacadista, Varejista
e Outros Serviços de Atendimento Presencial,
Exceto Alimentício e Cartórios**

FASE 2



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Protocolo Setorial 8 - Comércio Atacadista, Varejista e Outros Serviços de Atendimento Presencial, Exceto Alimentício e Cartórios – FASE 2

1. NORMAS GERAIS

1.1. No caso de estabelecimentos localizados dentro de centros comerciais, a empresa deverá cumprir adicionalmente os protocolos específicos do centro comercial, sem prejuízo aos termos do protocolo geral e setorial ao qual ela está submetida.

2. TRANSPORTE E TURNOS

2.1. Sempre que possível, deverão ser **suspensos os controles de acesso** que exijam contato manual dos colaboradores, tais como controle biométrico de ponto e catracas com leitura de digitais. Na impossibilidade de tal medida, disponibilizar ao lado preparação alcoólica a 70% para higiene das mãos.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

3. EPIS

3.1. É obrigatório que todos os trabalhadores e clientes façam uso de **proteção facial** (máscara de tecido, preferencialmente, ou descartável), exceto para serviços que exijam EPIs específicos segundo protocolos de boas práticas.

4. SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS

4.1. Os funcionários dos caixas ou guichês de atendimento devem ser orientados para as **boas práticas durante o serviço**, evitando, por exemplo, falar excessivamente.

5. CONDIÇÕES SANITÁRIAS

5.1. Ao chegar na empresa, **higienizar as mãos e antebraços** com água e sabão durante no mínimo 20 segundos, esfregando também as partes internas das unhas ou utilizar álcool em gel a 70%. Essa medida deve ser respeitada de forma especial para o setor de alimentos e bebidas.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.2. Limitar a quantidade de clientes que entram no estabelecimento, restringindo a no máximo **um cliente para cada doze metros quadrados**, respeitando o distanciamento mínimo recomendado de 2 (dois) metros entre os clientes nas áreas de venda ou atendimento.

5.3. Priorizar o atendimento aos clientes pelos modelos de entrega, **drive thru e retirada rápida** no local.

5.4. Priorizar o recebimento de **pedidos** por meio de telefone, internet e aplicativos.

5.5. Os **pagamentos** deverão, preferencialmente, ser realizados por métodos eletrônicos (aplicativos, cartão etc.), desde que obedecida a distância entre funcionário do caixa e clientes, evitando o contato direto.

5.6. É permitida a **retirada de pedidos** pelo cliente no estabelecimento desde que não haja aglomerações em nenhum horário de funcionamento. Em caso de filas, deverão ser obedecidas as medidas de prevenção quanto ao distanciamento mínimo (com as devidas demarcações realizadas pela empresa vendedora) e ao uso de EPIs do Protocolo Geral.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

- 5.7. Priorizar **agendamentos de horários** para retirada dos pedidos ou atendimento a fim de evitar aglomerações e para distribuir o fluxo de pessoas.
- 5.8. Capacitar todos os colaboradores em como **orientar os clientes** sobre as medidas de prevenção.
- 5.9. Reforçar a **higienização do material de trabalho**. Estabelecimentos que disponibilizam carrinhos ou cestos para os clientes deverão promover a limpeza das barras de alças com preparações alcoólicas 70% ou diluição de hipoclorito de sódio a 2% em intervalos mínimos de 30 minutos. Além disso, deverá o estabelecimento disponibilizar preparações alcoólicas 70% nos locais onde ficam os carrinhos e cestas.
- 5.10. Em caso de serviços que necessitarem de carrinho de compras, **limitar a um cliente** por carrinho dentro dos estabelecimentos.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.11. Quando pertinente, nas áreas de circulação interna dos estabelecimentos, sempre demarcar com **sinalização a distância de 2 metros** que deve ser mantida entre um cliente e outro, incluindo os corredores de mercadorias, e utilizar de meios para demarcar o sentido único do fluxo interno de pessoas, determinando a entrada e saída dos estabelecimentos.

5.12. Proibir o consumo de produtos dentro dos estabelecimento pelos clientes quando estiverem realizando compras.

5.13. Instalar **barreiras físicas** entre o funcionário e os clientes nos pontos de pagamentos que eventualmente haja no local.

5.14. Garantir que seja realizada higienização interna e externa dos **compartimentos de carga** após cada recebimento ou entrega e que os mesmos não sejam apoiados em pisos ou locais não higienizados.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.15. Uso obrigatório ou disponibilização de limpa sapato, tapete sanitizante de hipoclorito de sódio a 2% para higienização e **desinfecção de sapatos** na entrada do estabelecimento.

5.16. Reforçar os cuidados de **Segurança do Trabalho** quanto a utilização de álcool ou outra substância inflamável próximos a ambientes com incidência de calor como fogões, fornos e quaisquer outros que possam causar chamas em geral, se houver.

5.17. Em caso de entrega de produtos, deverá ser realizada em **embalagens duplas**, para que o cliente, no momento da entrega, possa fazer a retirada do produto de dentro da primeira embalagem.

5.18. **Proibir a entrada de pessoas externas**, como entregadores, no local de manipulação dos alimentos, no caso de comércio e serviços alimentícios.

5.19. Produtos recebidos pela empresa em troca deverão ser guardados por 3 dias até serem disponibilizados novamente para venda.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ