



COMÉRCIO SEGURO

**ORIENTAÇÕES PARA LOJISTAS
E EMPREENDEDORES SOBRE AS MEDIDAS
CONTRA A TERCEIRA ONDA DO COVID-19**



Cuidar da saúde e conter a terceira onda da COVID-19, é responsabilidade de todos, comércio, indústria, prestadores de serviço, poder público e cidadãos. Pensando nesse novo cenário, a ACE Macatuba criou a cartilha Comércio Seguro, com orientações sobre protocolos de segurança que visam garantir a saúde de todos, contribuindo para manter o comércio aberto, gerando emprego e renda, movimentando a economia na cidade.



PROTOCOLO PARA COLABORADORES DO COMÉRCIO

- Lave correta e frequentemente as mãos com água e sabão;
- Higienizar com álcool 70% sempre que não for possível a lavagem das mãos e após tocar superfícies, como: maçanetas, corrimãos, botões de elevador, relógio de ponto eletrônico e após o uso de transportes públicos, entre outros;
- Higienizar com frequência as superfícies e os equipamentos de contato (carrinhos, máquinas de cartão, telefones entre outros);
- Não compartilhar objetos de uso pessoal;
- Interditar o jato inclinado de aproximação bucal dos bebedouros;
- Evitar aperto de mãos ou beijos;
- Seguir as regras de etiqueta respiratória para proteção em caso de tosse e/ou espirros;
- Buscar o afastamento entre as mesas no setor de trabalho; manter o ambiente arejado e com as janelas e portas abertas;
- Promover o distanciamento social, não permanecendo em locais fechados e/ou com aglomerações, sem que isso seja de absoluta necessidade;
- Usar máscara de proteção corretamente, trocando a cada 4 horas;



PROTOCOLO PARA LOJISTAS

- Definir um responsável por controlar as medidas de segurança e prevenção e treinar os demais colaboradores;
- Assegurar que todos os funcionários tenham equipamentos de proteção;
- Controlar a entrada dos clientes permitindo uma lotação máxima;
- O acesso aos estabelecimentos deve ser feito por um único local de entrada e saída e na entrada deverá aplicar álcool líquido ou gel 70% nas mãos dos clientes;
- Impedir a entrada de pessoas sem máscara protetora;
- Adotar sinalização necessária para a garantia do distanciamento dos clientes na entrada e na saída do estabelecimento. Viabilizar marcações para as eventuais filas de espera no ambiente externo, com distanciamento entre cada pessoa;
- Reforçar a higienização das lojas a cada 3 horas, utilizando água sanitária ou cloro no piso e em partes que possam ser tocadas;
- Controlar a entrada e a saída de pessoas, de maneira a evitar qualquer tipo de aglomeração, sendo permitido o atendimento de apenas 1 cliente por vendedor;



- Realizar higienização com álcool a 70% ou hipoclorito de sódio a 2% de todos os equipamentos utilizados na prestação de serviços, antes e depois de sua utilização;
- Realizar higienização de superfícies de equipamentos de uso compartilhado (carrinhos de compras, cestas e similares etc.) após o manuseio pelo cliente, sendo que, na impossibilidade da higienização com álcool a 70% deverá ser utilizado hipoclorito (água sanitária a 2% de concentração);
- Realizar as reuniões necessárias em ambientes bem arejados ou ao ar livre;
- Garantir espaçamento dos assentos em lojas de calçados e provadores em lojas de moda;
- Criar espaçamento no estabelecimento, isto pode incluir retirada de equipamentos e curadoria/redução de quantidade ou revisão do estoque de produtos permitindo melhor fluxo dentro do estabelecimento;
- Garantir o provimento de dispensador de sabonete líquido, suporte com papel toalha, lixeira com tampa com acionamento por pedal e/ou dispensadores com álcool em gel 70%, em pontos de maior circulação;
- Implementar comunicação sonora e/ou visual através de cartazes, displays, placas e afins em locais estratégicos, sobre as recomendações voltadas para o controle da COVID-19 dentro dos estabelecimentos;
- Promover constante reforço nas ações de orientação, prevenção, etiquetas de contato e respiratória, além das medidas de higienização amplamente divulgadas;



- Criar horário para atendimento de grupos de risco - Divulgar a utilização de canais on-line para continuar atendendo clientes que ainda tenham movimentação restringida;
- Evitar oferecer serviços que retardem a saída do consumidor do estabelecimento como oferecer café, poltronas para espera, áreas infantis, etc;
- Lojas que possuem ar-condicionado deverão se adequar, para forçar a circulação natural de ar (abrir janelas) durante o seu funcionamento e em casos que não seja possível a descontinuidade de uso de ar condicionado, deve haver limpeza e higienização dos aparelhos regularmente;
- Colocar painés de isolamento nos caixas e sinalização do espaçamento de 2 metros de distância entre clientes;
- Verifique a possibilidade de ofertar visitas agendadas e retirada na loja, delivery ou drive-thru;
- Os estabelecimentos comerciais, independentemente de sua natureza e destinação, com dimensão igual ou superior a 500 metros², deverão aferir a temperatura de todos os clientes e frequentadores nas portarias e nos acessos, incluindo os funcionários, de modo a impedir a entrada de pessoas que apresentarem temperatura corporal acima de 37,8°.



PROTOCOLO PARA O SETOR DE ALIMENTAÇÃO

- Redução da capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível uma distância entre as mesas;
- Reforçar a higienização de mesas e cadeiras com álcool em gel 70% após o uso pelos clientes;
- Disponibilizar álcool em gel 70% para os clientes, na entrada e em pontos estratégicos do estabelecimento;
- Disponibilizar um colaborador para limpeza e higienização de portas de entrada, corrimão, maçanetas e banheiros, de 2 em 2 horas;
- Priorizar os serviços de delivery e de retirada de refeição como forma de evitar o contato social no estabelecimento;
- Disponibilizar a aferição da temperatura corporal com termômetro digital na entrada dos estabelecimentos que dispuserem de mais de 5 mesas em seu interior, ficando proibida a entrada do cliente que apresentar temperatura igual ou superior a 37,8°;
- Em caso de tosse ou espirro descartar imediatamente qualquer alimento que tenha sido exposto, deixar o ambiente ventilar e limpar as superfícies que possam ter sido afetadas;
- Organizar turnos especialmente para a limpeza, sem contato com as demais atividades do estabelecimento;
- Higienização das mercadorias, produtos e materiais que entram no estabelecimento;
- Buscar manter as portas internas abertas em tempo integral, priorizando, quando possível, a circulação natural do ar.



PROTOCOLO PARA SALÕES DE BELEZA, BARBEARIAS, MANICURE E PEDICURE

- O atendimento deve ser feito com utilização de máscaras pelo cliente e profissional;
- Adequar layout dispondo as cadeiras de atendimento com 2 metros entre clientes, limitando a permanência simultânea de 6 pessoas no estabelecimento;
- O atendimento deverá ser agendado sendo 1 cliente para cada profissional, respeitando o distanciamento entre as pessoas, não podendo haver clientes no local aguardando atendimento;
- Atendimento com intervalo de no mínimo 30 minutos para higienização dos equipamentos, superfícies e local de trabalho;
- Respeitar o horário de funcionamento permitido para cada atividade, para evitar aglomeração nas ruas e transporte público coletivo;
- Rigoroso controle da saúde dos empregados e prestadores de serviços. (aferir temperatura, uso permanente de máscara e higienização constate das mãos;
- Manter, dentro do possível, portas e janelas abertas em tempo integral, priorizando a circulação natural de ar;
- Limpar frequentemente piso, banheiros e mobiliário, além de realizar parada para higienização e desinfecção do ambiente a cada atendimento utilizando álcool líquido ou gel 70%, sabonete líquidos e água sanitária ou desinfetantes;
- Máquinas de cartão de crédito e telefones de uso comum deverão ser higienizados com frequência;
- Disponibilizar álcool em gel 70% para cada profissional e/ou cabine e também para os clientes.



PROTOCOLO PARA ACADEMIAS

- Uso obrigatório de máscara por alunos e professores/personais trainers;
- Observar o controle de acesso de seus frequentadores e manter distanciamento mútuo, sendo uma pessoa para cada 20 metros², com distância mínima de 2 metros;
- Capacitar os pessoais em como orientar os alunos sobre essas medidas de prevenção;
- Manter portas e janelas abertas em tempo integral, priorizando a circulação natural de ar;
- Limpar frequentemente o chão, banheiros e mobiliário, pelo menos 4 vezes ao dia;
- Sinalizar com cartaz a necessidade de higienização dos equipamentos e posicionar kits de limpeza em pontos estratégicos para que os alunos possam usar nos equipamentos de treino, como colchonetes, halteres e máquinas;
- Implementar comunicação sonora e/ou visual através de cartazes, displays, placas e afins em locais estratégicos, sobre as recomendações do ministério da saúde quanto a limpeza e desinfecção das mãos;
- Manter disponível “kit” de higiene de mãos nos banheiros, lavatórios e pias, com a oferta de sabonete líquido, toalhas descartáveis e álcool em gel 70%;
- Modalidades coletivas ou que promovam aglomeração de pessoas ficam proibidas.



COMO RECEBER O SELO?

1

**LEIA A
CARTILHA**

2

**FAÇA AS ADAPTAÇÕES
NECESSÁRIAS**

3

**AGENDE A VISTORIA
COM A ACE MACATUBA**

4

**RECEBA
O SELO**

5

**CHEQUE DIARIAMENTE O CUMPRIMENTO DOS
PROTOCOLOS PARA GARANTIR O SELO**



DICAS

Para que tenhamos um Comércio Seguro precisamos da colaboração de todos, mas também sabemos que não é fácil lidar com tudo isso. Então preparamos algumas dicas em diversas áreas, leia com atenção. As dicas devem ser analisadas dentro da realidade de cada empresa. E não substituem determinações do poder público.



DICAS PARA EQUIPE

- ▶ Na reabertura, ofereça uma acolhida, talvez com um café da manhã; - Converse com funcionários para saber como estão;
- ▶ Ouça sugestões. O engajamento da equipe é maior quando ela participa da construção de estratégias;
- ▶ Esclareça dúvidas sobre recebimentos, comissões ou descontos nos salários;
- ▶ Mostre para a equipe que a empresa tem uma estratégia futura;

DICAS PARA GESTÃO

- ▶ **Verifique as regras de reabertura aqui em Macatuba; Esclareça aos colaboradores e clientes sobre as regras dentro do estabelecimento;**
- ▶ **Controle diariamente o que foi vendido e o que faltou, para programar as vendas ou a produção do dia seguinte;**
- ▶ **Se a equipe foi reduzida, redistribua as funções para evitar problemas de atendimento, produção e entrega dos produtos e serviços;**
- ▶ **Mantenha sistemas como o delivery e drive thru, pois geram fonte adicional da receita, mesmo funcionando presencialmente;**
- ▶ **Utilize as redes sociais para divulgar a reabertura;**

DICAS DE MARKETING

- ▶ **Aprenda a vender por meios de aplicativos, assim as pessoas sairão menos à rua;**
- ▶ **Ofereça descontos. No início a fidelização de clientes importa mais que lucro;**
- ▶ **Faça parcerias com apps de transporte para distribuir folhetos ou voucher;**
- ▶ **Crie um site ou uma estrutura digital para vender via facebook e Instagram;**
- ▶ **Entre em canais de vendas on-line; Marktplaces, Google, Redes sociais e Programas de afiliados;**
- ▶ **Faça seu próprio “ Big Data” com cadastro de clientes.**

DICAS DE SAÚDE

- ▶ **Meça a temperatura de funcionários, clientes e terceiros;**
- ▶ **Comunique colaboradores e clientes sobre a Covid-19 e higiene pessoal;**
- ▶ **Disponibilize máscaras e álcool gel a todos os funcionários e clientes; - Estabeleça distância de 1,5m entre estações de trabalho;**
- ▶ **Abra janelas e ligue ventilador por 30 minutos, duas vezes ao dia;**
- ▶ **Coloque adesivos com distância de 1m no piso para filas de clientes;**
- ▶ **Oriente clientes sobre o pagamento preferencial com cartão.**

DICAS DE LOGÍSTICA

- ▶ Venda rapidamente o estoque existente para aumentar o capital de giro;
- ▶ Compre essencialmente produtos mais demandados, em pouca quantidade;
- ▶ Promova ações para estimular as vendas;
- ▶ Organize produtos nas prateleiras de modo que chamem a atenção dos clientes e não corram o risco de serem danificados na armazenagem.

DICAS TRIBUTÁRIAS

- ▶ **Priorize o pagamento de salários. A equipe será fundamental na retomada do trabalho;**
- ▶ **Compare taxas e prazos de linhas de créditos para folha e capital de giro;**
- ▶ **Tente pagar o ICMS. Apesar de ter multa menor que outros tributos (10% do valor devido em São Paulo), a cobrança da dívida é mais agil;**
- ▶ **Avalie a necessidade de entrar com liminar pedindo mais prazo para pagar impostos. Enquanto estado de calamidade perdurar, é possível se apoiar na Portaria nº12 do Ministério da Fazenda, de 2010.**



COMÉRCIO SEGURO

***É importante que todos se adequem
porque agir pelo bem coletivo é
responsabilidade de todos.***