

COMÉRCIO SEGURO

ACIPA 

ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE POUSO ALEGRE

Desde 1922

BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

abril/2020

**ACIPA E VOCÊ, JUNTOS
contra a proliferação
DO CORONAVÍRUS!**



USO DE MÁSCARAS

EMPRESAS:

- A partir de 17 de abril passa a ser **OBRIGATÓRIO** a utilização de máscaras de proteção no Estado, que foi corroborado pelo Decreto Municipal nº5.147 de 28 de abril de 2020.

A medida seja cumprida por profissionais que prestam atendimento ao público em órgãos e entidades públicos, nos sistemas penitenciário e socioeducativo, nos estabelecimentos comerciais, industriais, bancários, rodoviários e metroviários, nas instituições de acolhimento de idosos, nas lotéricas e nos serviços de transporte público e privado de passageiros de competência estadual.

Todos os órgãos, entidades e estabelecimentos contemplados pelo projeto de lei deverão fornecer as máscaras e os demais itens de prevenção e proteção gratuitamente aos seus funcionários. Também deverão ser disponibilizados nesses ambientes outros recursos necessários para a prevenção da pandemia causada pelo coronavírus, enquanto perdurar em Minas Gerais o estado de calamidade pública causado pela doença.



REGRAS DE HIGIENE E CONDUTAS DE TRABALHO

- Afastar os trabalhadores do grupo de risco;
- Lave sempre as mãos com água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, utilizar o álcool 70%. Evitar tocar a boca, o nariz e o rosto;
- Evitar aglomeração de pessoas ou observar o distanciamento mínimo de 2 metros entre elas. Manter distância segura entre os trabalhadores, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho;
- Adotar medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo;
- Priorizar agendamentos de horários para evitar a aglomeração e para distribuir o fluxo de pessoas;
- Use máscara de tecido
- Intensificar ações de limpeza: desinfetar os locais de trabalho e áreas comuns no intervalo, reforçar a limpeza de sanitários e de pontos de grande contato como corrimões, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, elevadores, mesas, cadeiras etc.;
- Privilegiar a ventilação natural nos locais de trabalho. No caso de aparelho de ar condicionado, evite recirculação de ar e faça a limpeza periódica dos filtros;
- Promover teletrabalho ou trabalho remoto, quando possível;
- Evitar deslocamentos de viagens e reuniões presenciais, utilizando recurso de áudio e/ou videoconferência.
- Não receber representantes comerciais presencialmente. Priorizar atendimentos por telefone ou outros meios eletrônicos.



ATENDIMENTOS PRIORITÁRIOS

As empresas devem estabelecer horários ou setores exclusivos para atendimento aos clientes do grupo de risco (que necessitem sair de casa) ou com atendimento preferencial, são eles:

- Pessoas idade igual ou superior a sessenta anos;
- Portar doença crônica, tais como diabetes, hipertensão, cardiopatias, doença respiratória, pacientes oncológicos e imunossuprimidos;
- For gestante ou lactante.



TODOS OS ESTABELECIMENTOS EM FUNCIONAMENTO DEVEM IMPLEMENTAR AS SEGUINTE MEDIDAS

- Exigir o uso de máscaras pelos funcionários;
- Disponibilizar álcool a 70% para assepsia das mãos dos funcionários e clientes na entrada do estabelecimento e em locais estratégicos no seu interior ou pia com água e sabão;
- Restringir a aglomeração de pessoas no seu interior, respeitando a ocupação máxima de 1 (uma) pessoa a cada 4m² (quatro metros quadrados);
- Organizar eventuais filas dentro ou fora do estabelecimento de modo a assegurar distanciamento seguro entre os clientes, com sinalização de piso;
- Afixar na entrada do estabelecimento uma placa e/ou adesivo informando a capacidade máxima de lotação calculada na forma do inciso III e divulgar, por cartazes e outros meios, informações educativas acerca da prevenção ao contágio e contenção de infecção viral relativa à COVID-19.



ISOLAMENTO DOMICILIAR

Para conter a transmissão do COVID-19, deverá ser obrigatoriamente adotado o isolamento domiciliar do trabalhador com sintomas respiratórios e das pessoas que residem no mesmo endereço, ainda que estejam assintomáticas, devendo permanecer em isolamento por até 14 (quatorze) dias, conforme prescrição médica.

Fica, ainda, expressamente recomendado o isolamento social dos seguintes indivíduos:

- maiores de 60 (sessenta) anos;
- gestantes e lactantes até 6 meses;
- portadores de doenças respiratórias crônicas, devidamente comprovadas por atestados médicos.

Recomenda-se expressamente a todos os cidadãos a utilização de máscaras de proteção das vias aéreas, com os cuidados preconizados pelas autoridades de saúde

ORIENTAÇÕES SANITÁRIAS POR SEGMENTO

**COMÉRCIO
SEGURO**

**BOAS
PRÁTICAS DE
ATENDIMENTO**



RESTAURANTES, LANCHONETES, BARES E ESTABELECIMENTOS CONGÊNERES

- Adotar, preferencialmente, práticas de vendas por agendamento, retiradas no balcão e/ou sistema delivery;
- Disponibilizar um funcionário, devidamente paramentado, para o controle de entrada e saída de clientes, organização e distanciamento das pessoas em fila;
- Utilização pelos funcionários de máscaras de proteção das vias aéreas durante todo o período de trabalho;
- Adotar o uso de menus e/ou cardápios descartáveis ou com possibilidade de desinfecção antes da entrega ao cliente;
- Promover a higienização apropriada e frequente dos pisos e superfícies, inclusive bancadas, mesas, cadeiras e banheiros;
- Limitar a ocupação a, no máximo, 50% (cinquenta por cento) das mesas existentes no estabelecimento, com distanciamento mínimo de 2m (dois metros) entre as mesas ocupadas, minimizando o contato entre os frequentadores;
- Proibição de utilização de buffet, de sistema de rodízio e de autosserviço (self service), devendo ser utilizado o sistema à La Carte;
- Desativação de parquinhos infantis, brinquedos e espaços kids.;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha

ACIPA
ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE POUZO ALEGRE
Desde 1922

**ACIPA E VOCÊ, JUNTOS
contra a proliferação
DO CORONAVÍRUS!**

**COMÉRCIO
SEGURO**

**BOAS
PRÁTICAS DE
ATENDIMENTO**



ACADEMIAS DE ESPORTES E ATIVIDADES FÍSICAS

- Manter distanciamento mínimo de 2 (dois) metros entre os frequentadores, devendo a instalação dos equipamentos respeitar o limite de distanciamento;
- Disponibilizar álcool a 70% em pontos estratégicos no interior do estabelecimento, incluindo borrifadores e papel toalha para higienização dos equipamentos antes e após o uso;
- Utilização obrigatória de máscaras de proteção das vias aéreas por todos aqueles que estiverem no interior da academia;
- Autorizar somente o uso de garrafas de água individuais, não se podendo utilizar os bicos de bebedouros, que deverão ser lacrados;
- Desativar catracas digitais biométricas e/ou que gerem o contato físico do frequentador;
- Manter ventilação natural durante todo o horário de funcionamento do estabelecimento, ficando proibido o uso de ventiladores;
- Proibição das atividades coletivas e/ou de contato;
- Proibição de atividades físicas em locais fechados por pessoas consideradas do grupo de risco, conforme especificado pelo Ministério da Saúde e no §2º do art. 2º do Decreto nº5.147 de 28 de abril de 2020;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha;

ACIPA
ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE POUÇO ALEGRE
Desde 1922

**ACIPA E VOCÊ, JUNTOS
contra a proliferação
DO CORONAVÍRUS!**

**COMÉRCIO
SEGURO**

**BOAS
PRÁTICAS DE
ATENDIMENTO**



ROUPAS E ACESSÓRIOS, ÓTICAS E OUTROS RAMOS

- Limitar a entrada e permanência de consumidores e acompanhantes na loja;
- Oferecer álcool gel em pontos estratégicos;
- Todo equipamento ou dispositivo como balcões, mesas, máquinas de cartão de crédito e outros que possuam contato manual deverão sofrer limpeza e desinfecção apropriadas de 01 em 01 hora;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha



FARMÁCIAS

- Limitar a entrada e permanência de consumidores e acompanhantes na loja devendo ser limitado proporcionalmente aos caixas em funcionamento;
- Oferecer álcool gel em pontos estratégicos;
- Todo equipamento ou dispositivo como balcões, mesas, máquinas de cartão de crédito e outros que possuam contato manual deverão sofrer limpeza e desinfecção apropriadas de 01 em 01 hora;
- Instalar fita zebra ou marcação no piso nas áreas de acúmulo de pessoas;
- Oferecer aos consumidores a opção fazer e receber suas compras sem a necessidade de deslocar até a farmácia;
- Estabelecer horário para atendimento exclusivo de idosos pelo tempo mínimo de 1 hora em 2 momentos do dia;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha.



INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E ATIVIDADES FINANCEIRAS

- Instalar fita zebra ou marcação no piso nas áreas de acúmulo de pessoas: caixas eletrônicos;
- Alternar as cadeiras nas salas de espera devendo sempre saltar 01 (uma);
- Intensificar a periodicidade de higienização de toda a estrutura, incluindo área externa, elevadores e banheiros;
- Limitar a entrada e permanência de clientes na instituição a 4 (quatro) pessoas por caixa em funcionamento;
- Estabelecer horário fixo para atendimento exclusivo de idosos. Exemplo: das 10 às 12:00 horas;
- Oferecer álcool gel em pontos estratégicos como entrada de banheiros, elevadores, guarda volumes e próximos aos caixas eletrônicos;
- Todo equipamento ou dispositivo como máquinas de cartão de crédito, totens, telas de caixa eletrônico e outros que possuam contato manual deverão sofrer limpeza e desinfecção apropriadas de 01 em 01 hora;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha.



ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

- Reduzir o número de funcionários no local adotando escala de revezamento e outras ações que forem cabíveis (Home office);
- Higienizar regularmente cadeiras, mesas, telefones, teclados, mouses, computadores e outros equipamentos de uso comum;
- Use a tecnologia para evitar, neste momento, o contato com pessoas e aglomerações. Utilize recursos como videoconferências, por exemplo;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha.

TRANSPORTE - táxis, vans, ônibus, mototáxis e transporte por aplicativo

- Ônibus e vans, inclusive aqueles destinados ao transporte de trabalhadores para as empresas e indústrias, devem utilizar somente a metade da capacidade de passageiros sentados, com janelas devidamente abertas, disponibilizando aos usuários álcool em gel 70%;
- Táxis e motoristas de aplicativo devem observar a lotação especificada para cada veículo, com janelas abertas e não utilizar ar-condicionado;
- Entre um transporte e outro, os mototaxistas devem realizar a completa higienização com álcool em gel 70% do capacete e das partes usadas como suporte pelo passageiro;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha.



INDÚSTRIA

- Reduzir o número de funcionários no local adotando escala de revezamento e outras ações que forem cabíveis;
- Higienizar regularmente cadeiras, mesas, telefones, teclados, mouses, computadores e outros equipamentos de uso comum;
- Intensificar limpeza de veículos, com atenção especial às superfícies com as quais há contato direto e frequente dos usuários;
- Adequar às práticas quanto às refeições, segundo preconizadas no item 2 para estabelecimentos que fornecem alimentos;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha.



SERVIÇOS DE SAÚDE

- Suspende/adiar as todas as atividades coletivas (reuniões com outras equipes, educação em saúde, atendimentos em grupos, atividades e procedimentos coletivos, mobilização social), que resultem em aglomeração de pessoas;
- Suspende/remarcar as consultas/acompanhamentos de rotina e procedimentos eletivos, após avaliação de pertinência pela equipe e considerando a condição do usuário;
- Realizar avaliação prévia da condição do usuário via contato telefônico ou outro que for conveniente;
- No caso das pessoas do grupo de risco, não deve haver redução do acompanhamento previsto nos protocolos, devido à maior vulnerabilidade dessa população, devendo ser considerada a análise clínica prévia e possibilidade de acompanhamento domiciliar;
- Realizar agendamento dos horários de forma a evitar acúmulo de pessoas na sala de espera;
- Orientar presença do acompanhante apenas quando estritamente necessário;
- Intensificar a higienização da sala de espera, salas de atendimento/procedimentos, sanitários e outros locais onde há fluxo de pessoas;
- Seguir todas as medidas definidas na página 5 desta cartilha.

SUSPENSÕES

COMÉRCIO SEGURO

BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

Conforme Decreto nº 5.147 de 2020, em Pouso Alegre estão suspenso os serviços, atividades ou empreendimentos com circulação ou potencial aglomeração de pessoas, em especial:

- Eventos públicos e privados de qualquer natureza, em locais fechados ou abertos, com público superior a trinta pessoas;
- Exposições, congressos e feiras;
- Cinemas, boates, salões de festas, parques de diversão, áreas de recreação infantil, teatros e casas de espetáculos;
- Museus, centros culturais e bibliotecas;
- Campos de futebol e quadras poliesportivas.

O funcionamento dos clubes deve se restringir à utilização de academia interna, observado o disposto nos arts. 4º e 6º do Decreto nº5.147, e atividades ao ar livre, sendo proibida a utilização de piscinas, quiosques, churrasqueiras, salões, saunas, parquinhos infantis e promoção de competições ou torneios.

A suspensão não se aplica:

- às atividades de operacionalização interna dos estabelecimentos desde que respeitadas as regras sanitárias e de distanciamento adequado entre os funcionários.
- às feiras livres de alimentos, inclusive hortifrutigranjeiros, desde que observados critérios de rodízio a serem organizados pela Municipalidade de modo a evitar aglomeração de pessoas e as exigências das autoridades sanitárias.
- As bibliotecas poderão funcionar para retirada das obras em balcão, desde que implementadas medidas de higienização preconizadas pelas autoridades sanitárias.

SERVIÇOS PRIORITÁRIOS

COMÉRCIO SEGURO

BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

Conforme Decretos nº 5.124 de 2020 e nº 5.126 de 2020, em Pouso Alegre, os serviços e atividades abaixo listados e seus respectivos sistemas logísticos de operação e cadeia de abastecimento devem ser mantidos em funcionamento:

- supermercados, hipermercados e congêneres, padarias, boxes de gêneros alimentícios in natura do Mercado Municipal, varejistas de frios e laticínios, açougues, casas de carne e peixarias, hortifrutigranjeiros, quitandas, empório e bombonieres, centros de abastecimento de alimentos, lojas de conveniência, de água mineral e de alimentos para animais; não permitindo qualquer tipo de consumo local;
- cadeia industrial de alimentos;
- oficinas mecânicas e borracharias;
- distribuidoras e postos de gasolina;
- restaurantes em pontos ou postos de paradas em estradas;
- distribuidoras de gás;
- instituições financeiras, casas lotéricas e agências de correios;
- óticas;

COMÉRCIO SEGURO

BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

- transporte coletivo de passageiros, empresas de logística de transporte, taxis, transporte por aplicativo e motoboys;
- hotéis, pousadas e congêneres;
- empresas de fornecimento de produtos e insumos para construção civil, sem atendimento no balcão;
- empresas jornalísticas;
- clínicas veterinárias e lojas de produtos agropecuários;
- farmácias e drogarias, laboratórios, clínicas, hospitais e demais serviços de saúde em funcionamento, desde que adotadas as medidas estabelecidas pelas autoridades de saúde de prevenção ao contágio e contenção da propagação de infecção viral relativo ao COVID-19.

COMÉRCIO SEGURO

BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

Deve ser mantida pelo Município, a prestação de serviços públicos essenciais e que não podem ser descontinuados, dentre os quais:

- tratamento e abastecimento de água;
- assistência médico-hospitalar;
- coleta, transporte, tratamento e disposição de resíduos sólidos urbanos e demais atividades de saneamento básico;
- exercício regular do poder de polícia administrativa;
- transporte coletivo urbano e rural de passageiros.
- serviço funerário e velórios;

Os velórios estão autorizados para 05 (cinco) pessoas por período, devendo ser controlado pelos responsáveis das funerárias. Parágrafo único. Não são recomendados velórios e funerais de pacientes confirmados ou suspeitos da COVID-19, devendo, quanto ao sepultamento, observarem-se as recomendações específicas do Ministério da Saúde.

Fica determinado, em relação aos serviços de transporte de passageiros que a lotação do serviço de transporte coletivo municipal de passageiros não excederá à capacidade de passageiros sentados.

ACIPAP

ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE POUSO ALEGRE

Desde 1922

www.acipa.com.br

 (35) 3449-8900

 @acipapousoalegre

 portalacipa