

Versão 01
29/05/2020



PLANO FACESP

GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA A RETOMADA DAS ATIVIDADES

Índice (1/2)

Orientações às Associações Comerciais.....	pág.04
Nível de restrição por fases	pág.05
Exigências para atendimento presencial.....	pág.07
Critério de cálculo das fases.....	pág.08
Fases por região (DRS).....	pág.09
Situação das cidades, por RAs	
RA 01.....	pág.10
RA 02.....	pág.11
RA 03.....	pág.12
RA 04.....	pág.13
RA 05.....	pág.14
RA 06.....	pág.15
RA 07.....	pág.16
RA 08.....	pág.17
RA 09.....	pág.18
RA 10.....	pág.19
RA 11.....	pág.20
RA 12.....	pág.21
RA 13.....	pág.22
RA 14.....	pág.23
RA 15.....	pág.24
RA 16.....	pág.25
RA 17.....	pág.26
RA 18.....	pág.27
RA 19.....	pág.28
RA 20.....	pág.29
Mapa das sub-regiões da Região Metropolitana.....	pág.30
Protocolos sanitários intersetorial.....	pág.31
• Diretrizes por ambiente.....	págs. 39 a 48
<i>Salões de alimentação, Banheiros e vestiários, Cozinhas, Escritórios e estações de trabalho, Salas de reunião, Transporte fretado, Salas de espera e saguões, Almoxarifados, estoques e dispensas, Entradas (catracas etc.), Parques fabris, Áreas de comércio (lojas, mercados, agências), Auditórios, plateias, arquibancadas (locais de congressos, workshops, eventos), Caixas, balcões de atendimento, postos de informação e recepções, Elevadores e escadas, Salas de aula e de treinamento, e Áreas comuns de convivência (sala de professores, espaço de café etc.).</i>	

Índice (2/2)

Protocolos setoriais

Comércio.....	pág.40
• Geral.....	pág.51
• Comércio varejista e atacadista.....	pág.52
• Lojas.....	pág.53
• Shoppings e centros comerciais.....	pág.54
• Venda direta – porta a porta.....	pág.54
Atividades imobiliárias.....	pág.55
Bares, restaurantes e similares.....	pág.57
Meios de Hospedagem.....	pág.60
Turismo.....	pág.64
• Locadora de automóveis	pág.65
• Operadoras, agências de viagens e receptivos.....	pág.66
• Parques temáticos, aquáticos, atrações turísticas, centros de entretenimento familiar e parque itinerantes.....	pág.66
• Transportadoras turísticas.....	pág.67
• Turismo náutico.....	pág.68
• Venues, organizadores de eventos, prestadores de serviços para eventos.....	pág.69
Beleza.....	pág.71
• Salões de beleza.....	pág.72
• Serviços de estética e beleza.....	pág.74
Economia criativa.....	pág.76
• Escolas e cursos de formação cultural.....	pág.77
• Eventos com público.....	pág.79
Telecom & Tech.....	pág.80
• Assistência técnicas.....	pág.81
• Telecom – equipes técnicas.....	pág.82
• Telesserviços (call center).....	pág.83
Têxtil, confecção e calçados.....	pág.84

Orientações às Associações Comerciais

Este Guia tem como base o Plano São Paulo, fundamentado em decreto estadual, e destina-se a orientar as Associações Comerciais neste período de retomada das atividades econômicas.

As Associações Comerciais terão papel importante neste processo. Nossa rede precisa desenvolver um amplo trabalho de divulgação e acompanhamento dos protocolos sanitários.

A Associação Comercial deve manter um diálogo permanente com a Prefeitura e demais entidades representativas da cidade, com objetivo de acompanhar a progressão das fases de flexibilização.

As Associações Comerciais podem sugerir a criação de comitês de fiscalização do cumprimento dos protocolos, com a participação das entidades representativas da sociedade civil organizada e do Poder Público.

Entre os protocolos sanitários a serem seguidos, dois deles são fundamentais e precisam ser fiscalizados e apoiados não apenas pelas ACs, mas por todos os munícipes:



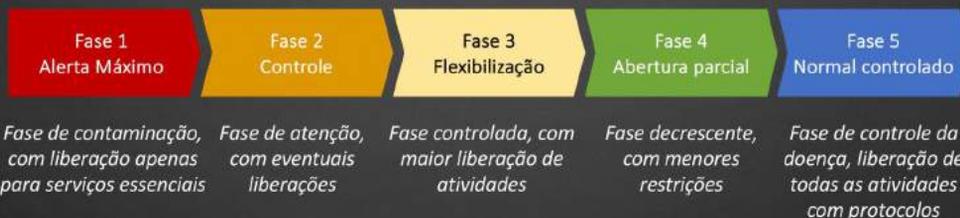
USE E EXIJA O USO DE MÁSCARA



**HIGIENIZE AS MÃOS COM ALCOOL EM GEL
OU AGUA E SABÃO**

Nível de restrição das fases

Retomada das atividades econômicas será em fases de acordo com cada setor



Atividades que receberão flexibilização

Setores serão priorizados de acordo com a vulnerabilidade econômica e empregatícia

Intensidade dos protocolos



10

Prefeituras terão autonomia para flexibilizar setores estabelecidos



- Municípios que estiverem nas fases 2, 3 e 4 **poderão flexibilizar** determinados setores anunciados anteriormente
- A flexibilização deverá ser feito por decreto pelos **prefeitos das cidades** observando também os planos regionais

- **2 pré-requisitos** para a flexibilização:
 - Adesão aos protocolos de **testagem**
 - Prefeitos deverão apresentar **fundamentação científica** para liberação que cite fatores locais relacionados ao município

18

Nível de restrição das fases

Setores temáticos	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Espaços públicos	x	x	x	x	✓
Atividades imobiliárias	x	Aberto com restrições	✓	✓	✓
Concessionárias	x	Aberto com restrições	✓	✓	✓
Escritórios	x	Aberto com restrições	✓	✓	✓
Bares, restaurantes e similares	x	x	Aberto com restrições	Aberto com restrições	✓
Comércio	x	Aberto com restrições	Aberto com restrições	Aberto com restrições	✓
Shopping center	x	Aberto com restrições	Aberto com restrições	Aberto com restrições	✓
Salão de beleza	x	x	Aberto com restrições	Aberto com restrições	✓
Academia	x	x	x	Aberto com restrições	✓
Teatro, cinemas	x	x	x	x	✓
Promover eventos que geram aglomeração, incl. esportivos	x	x	x	x	✓
Indústria não essencial	✓	✓	✓	✓	✓
Construção civil	✓	✓	✓	✓	✓
Educação	A ser definido				
Transporte	A ser definido				

Exigências para atendimento presencial

Conforme o **Decreto 64.994, de 28 de maio de 2020**, do governador João Doria, os municípios inseridos nas fases laranja, amarela e verde, cujas circunstâncias estruturais e epidemiológicas locais assim o permitirem, poderão autorizar, **mediante ato fundamentado de seu Prefeito**, a retomada gradual do atendimento presencial ao público de serviços e atividades não essenciais.

O ato do Prefeito incluirá determinação para que os locais de acesso ao público, inclusive os estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços, que funcionem em seu território:

1. *observem o disposto no Anexo III (páginas seguintes);*
2. *adotem medidas especiais visando à proteção de idosos, gestantes e pessoas com doenças crônicas ou imunodeprimidas, à luz das recomendações do Ministério da Saúde e da Secretaria de Estado da Saúde;*
3. *impeçam aglomerações;*

Exigências para atendimento presencial

Atendimento presencial	Fase 2
"Shopping center", galerias e estabelecimentos congêneres	Capacidade 20% limitada Horário reduzido (4 horas seguidas) Proibição de praças de alimentação Adoção dos protocolos padrões e setoriais específicos
Comércio	Capacidade 20% limitada Horário reduzido (4 horas seguidas) Adoção dos protocolos padrões e setoriais específicos
Serviços	Capacidade 20% limitada Horário reduzido (4 horas seguidas) Adoção dos protocolos padrões e setoriais específicos
Consumo local (Bares, restaurantes e similares)	x
Salões de beleza e barbearias	x
Academias de esporte de todas as modalidades e	x
Outras atividades que geram aglomeração	x

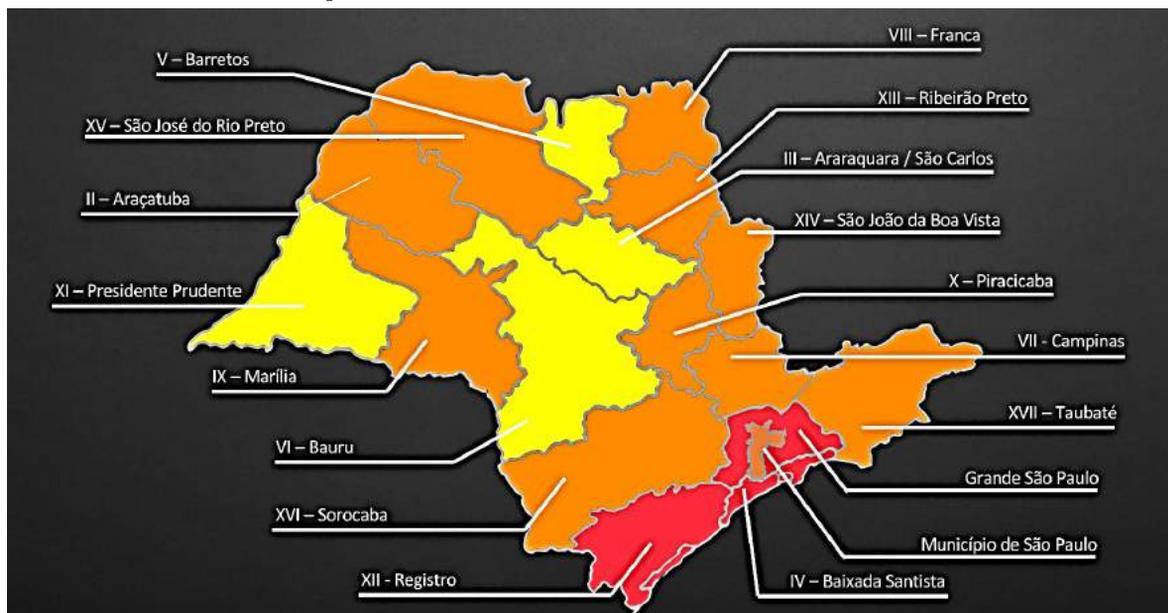
Atendimento presencial	Fase 3
"Shopping center", galerias e estabelecimentos congêneres	Capacidade 40% limitada Horário reduzido (6 horas seguidas) Proibição de praças de alimentação (exceto ao ar livre) Adoção dos protocolos padrões e setoriais específicos
Comércio	Capacidade 40% limitada Horário reduzido (6 horas seguidas) Adoção dos protocolos padrões e setoriais específicos
Serviços	Capacidade 40% limitada Horário reduzido (6 horas seguidas) Adoção dos protocolos padrões e setoriais específicos
Consumo local (Bares, restaurantes e similares)	Somente ao ar livre Capacidade 40% limitada Horário reduzido (6 horas seguidas) Adoção dos protocolos padrões e setoriais específicos
Salões de beleza e barbearias	Capacidade 40% limitada Horário reduzido (6 horas seguidas) Adoção dos protocolos padrões e setoriais específicos
Academias de esporte de todas as modalidades e	x
Outras atividades que geram aglomeração	x

Critérios de cálculo das fases

Critério	Indicadores
Capacidade do Sistema de Saúde	Taxa de ocupação de leitos UTI COVID
	Leitos UTI COVID / 100k habitantes
Evolução da epidemia	Número de casos
	Número de internações
	Número de óbitos

As regiões serão avaliadas periodicamente de acordo com os indicadores de saúde, verificando se cumprem os critérios para avançarem a uma fase de maior relaxamento a cada 14 dias ou voltar para uma fase mais restrita a cada 7 dias (ou imediatamente, caso haja evidência da piora da situação)

Fases por região (Departamento Regional de Saúde - DRS) – 27/05/2020



Fase 1 – Vermelha

Grande São Paulo
Baixada Santista
Registro



Fase 2 – Laranja

São Paulo (Capital)
Araçatuba
Campinas
Marília
Franca

São José do Rio Preto
Sorocaba
São João da Boa Vista
Ribeirão Preto
Piracicaba



Fase 3 - Amarela

Araraquara / São Carlos
Barretos

Bauru
Presidente Prudente



Situação das cidades por Região Administrativa

RA 01 – SÃO PAULO

FASE 2 – LARANJA

SÃO PAULO / CAPITAL

RA 02 – METROPOLITANA ABC

FASE 1 – VERMELHA

DIADEMA

MAUÁ

RIBEIRÃO PIRES

RIO GRANDE DA SERRA

SANTO ANDRÉ

SÃO BERNARDO DO CAMPO

SÃO CAETANO DO SUL

RA 03 – ALTO TIETÊ

FASE 1 – VERMELHA

ARUJÁ
BIRITIBA-MIRIM
FERRAZ DE VASCONCELOS
GUARAREMA
GUARULHOS
ITAQUAQUECETUBA
MAIRIPORÃ
MOGI DAS CRUZES
POÁ
SALESÓPOLIS
SANTA ISABEL
SUZANO

RA 04 – METROPOLITANA OESTE

FASE 1 – VERMELHA

**BARUERI
CAIEIRAS
CARAPICUÍBA
COTIA
EMBU
EMBU-GUAÇU
ITAPECERICA DA SERRA
ITAPEVI
JANDIRA
OSASCO
PIRAPORA DO BOM JESUS
SANTANA DE PARNAÍBA
SÃO LOURENÇO DA SERRA
TABOÃO DA SERRA
VARGEM GRANDE
PAULISTA**

FASE 2 – LARANJA

ARAÇARIGUAMA

RA 05 – LITORAL

FASE 1 – VERMELHA

BERTIOGA

CAJATI

CANANÉIA

CUBATÃO

GUARUJÁ

IGUAPE

ILHA COMPRIDA

ITANHAÉM

ITARIRI

JACUPIRANGA

JUQUIÁ

MIRACATU

MONGAGUÁ

PARIQUERA-AÇU

PEDRO DE TOLEDO

PERUÍBE

PRAIA GRANDE

REGISTRO

SANTOS

SÃO VICENTE

RA 06 – VALE DO PARAÍBA

FASE 2 – LARANJA

APARECIDA
ARAPEÍ
AREIAS
BANANAL
CAÇAPAVA
CACHOEIRA PAULISTA
CAMPOS DO JORDÃO
CANAS
CARAGUATATUBA
CRUZEIRO
CUNHA
GUARATINGUETÁ
ILHA BELA
JACAREÍ
JAMBEIRO
LAGOINHA
LAVRINHAS
LORENA
MONTEIRO LOBATO
NATIVIDADE DA SERRA
PARAIBUNA
PINDAMONHANGABA
PIQUETE
POTIM
QUELUZ
REDENÇÃO DA SERRA
ROSEIRA
SANTA BRANCA

SANTO ANTÔNIO DO
PINHAL
SÃO BENTO DO SAPUCAÍ
SÃO JOSÉ DO BARREIRO
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SÃO LUIZ DO PARAITINGA
SÃO SEBASTIÃO
SILVEIRAS
TAUBATÉ
TREMEMBÉ
UBATUBA

RA 07 - CAMPINAS

FASE 2 – LARANJA

AMERICANA
AMPARO
ARTUR NOGUEIRA
ATIBAIA
BRAGANÇA PAULISTA
CAMPINAS
COSMÓPOLIS
HOLAMBRA
HORTOLÂNDIA
ITATIBA
JAGUARIÚNA
MONTE MOR
NOVA ODESSA
PAULÍNIA
PEDREIRA
SANTA BÁRBARA D'OESTE
SANTO ANTÔNIO DA POSSE
SUMARÉ
VALINHOS
VINHEDO
ÁGUAS DE SÃO PEDRO
ARARAS
CAPIVARI
CORDEIRÓPOLIS
CORUMBATAÍ
ENGENHEIRO COELHO

IRACEMÁPOLIS
LEME
LIMEIRA
PIRACICABA
PIRASSUNUNGA
RIO CLARO
RIO DAS PEDRAS
SANTA GERTRUDES
SÃO PEDRO
ANALÂNDIA
CHARQUEADA
SALTINHO
SANTA CRUZ DA CONCEIÇÃO
SANTA MARIA DA SERRA

FASE 3 – AMARELA

ALTAIR
CAJOBI
CÂNDIDO RODRIGUES
OLÍMPIA

RA 08 – JUNDIAÍ

FASE 1 – VERMELHA

**CAJAMAR
FRANCISCO MORATO
FRANCO DA ROCHA**

FASE 2 – LARANJA

**CABREÚVA
CAMPO LIMPO
PAULISTA
ITUPEVA
JOANÓPOLIS
JUNDIAÍ
LOUVEIRA
PIRACAIA
VÁRZEA PAULISTA
IGARATÁ
MONTE ALEGRE DO
SUL
PEDRA BELA
PINHALZINHO
BOM JESUS DOS
PERDÕES
JARINU
MORUNGABA
NAZARÉ PAULISTA
TUIUTI
VARGEM**

RA 09 – SOROCABA

FASE 1 – VERMELHA

JUQUITIBA

FASE 2 – LARANJA

**ALUMÍNIO
ARAÇOIABA DA SERRA
BOITUVA
CAPELA DO ALTO
CERQUILHO
CESÁRIO LANGE
ELIAS FAUSTO
IBIÚNA
INDAIATUBA
IPERÓ
ITU
JUMIRIM
MAIRINQUE
MOMBUCA
PIEDADE
PILAR DO SUL
PORTO FELIZ
QUADRA
RAFARD
SALTO
SALTO DE PIRAPORA
SÃO ROQUE
SOROCABA
TAPIRAÍ**

**TATUÍ
TIETÊ
VOTORANTIM**

FASE 3 – AMARELA

**ANHEMBI
BOFETE
CONCHAS
LARANJAL PAULISTA
PEREIRAS
PORANGABA
TORRE DE PEDRA**

RA 10 – VALE DO PARANAPANEMA

FASE 1 – VERMELHA

BARRA DO TURVO
ELDORADO
IPORANGA
SETE BARRAS

RIBEIRÃO GRANDE
RIVERSUL
SÃO MIGUEL ARCANJO
SARAPUÍ
TAQUARIVAÍ
TIMBURI

FASE 2 – LARANJA

ALAMBARI
ANGATUBA
APIAÍ
BARRA DO CHAPÉU
BOM SUCESSO DE
ITARARÉ
BURI
CAMPINA DO MONTE
ALEGRE
CAPÃO BONITO
GUAPIARA
GUAREÍ
ITABERÁ
ITAÓCA
ITAPETININGA
ITAPEVA
ITAPIRAPUÃ PAULISTA
ITARARÉ
NOVA CAMPINA
ÓLEO
RIBEIRA
RIBEIRÃO BRANCO

FASE 3 – AMARELA

ÁGUAS DE SANTA BÁRBARA
ARANDU
AVARÉ
BARÃO DE ANTONINA
BOREBI
CERQUEIRA CÉSAR
CORONEL MACEDO
FARTURA
IARAS
ITAÍ
ITAPORANGA
ITATINGA
MANDURI
PARANAPANEMA
PARDINHO
PIRAJU
SARUTAIÁ
TAGUAÍ
TAQUARITUBA
TEJUPÁ

RA 11 – RIBEIRÃO PRETO

FASE 2 – LARANJA

BARRINHA
DUMONT
SÃO SIMÃO
BRODOWSKI
CAJURU
SANTO ANTÔNIO DA
ALEGRIA
CRAVINHOS
GUARIBA
JABOTICABAL
JARDINÓPOLIS
CÁSSIA DOS COQUEIROS
LUÍS ANTÔNIO
PITANGUEIRAS
PONTAL
PRADÓPOLIS
RIBEIRÃO PRETO
SANTA CRUZ DA
ESPERANÇA
SANTA ROSA DE VITERBO
SERRA AZUL
SERRANA
SERTÃOZINHO

FASE 3 – AMARELA

DOBRADA
GUARACI
MONTE AZUL PAULISTA
MOTUCA
SANTA ERNESTINA
SEVERÍNIA
TIAIÇU
TAIÚVA
TAQUARAL
TERRA ROXA
VISTA ALEGRE DO ALTO

RA 12 – BAURU

FASE 2 – LARANJA

ESPÍRITO SANTO DO TURVO
FERNÃO
GUAIMBÊ
GUARANTÃ
JÚLIO MESQUITA
QUEIROZ
UBARANA

FASE 3 – AMARELA

AREIÓPOLIS
AVAI
BALBINOS
AREALVA
BOCAINA
ITAPUÍ
BORACÉIA
AGUDOS
BARIRI
BARRA BONITA
BAURU
BOTUCATU
CABRÁLIA PAULISTA
CAFELÂNDIA
DOIS CÓRREGOS
DUARTINA
GETULINA

GUAIÇARA
IACANGA
IGARAÇU DO TIETÊ
ITAJU
JAÚ
LENÇÓIS PAULISTA
LINS
LUCIANÓPOLIS
MACATUBA
MINEIROS DO TIETÊ
PAULISTÂNIA
PEDERNEIRAS
PIRAJUÍ
PIRATININGA
PONGAÍ
PRATÂNIA
PRESIDENTE ALVES
PROMISSÃO
REGINÓPOLIS
SABINO
SÃO MANUEL
URU

RA 13 – ARAÇATUBA

FASE 2 – LARANJA

**ALTO ALEGRE
ARAÇATUBA
AVANHANDAVA
BARBOSA
BENTO DE ABREU
BILAC
BIRIGUI
BRAÚNA
BREJO ALEGRE
BURITAMA
CASTILHO
CLEMENTINA
COROADOS
GABRIEL MONTEIRO
GASTÃO VIDIGAL
GLICÉRIO
GUARAÇAI
GUARARAPES
GUZOLÂNDIA
ILHA SOLTEIRA
ITAPURA
LAVÍNIA
LOURDES
LUIZIÂNIA
MIRANDÓPOLIS
MONÇÕES
MURUTINGA DO SUL
NOVA CASTILHO
NOVA INDEPENDÊNCIA**

**NOVA LUZITÂNIA
PENÁPOLIS
PEREIRA BARRETO
PIACATU
RUBIÁCEA
SANTO ANTÔNIO DO ARACANGUÁ
SANTÓPOLIS DO AGUAPEÍ
SUD MENNUCCI
SUZANÁPOLIS
TURIÚBA
VALPARAÍSO
ZACARIAS**

RA 14 – SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

FASE 2 – LARANJA

ADOLFO
ÁLVARES FLORENCE
ARIRANHA
BADY BASSIT
BÁLSAMO
CATANDUVA
CATIGUÁ
CEDRAL
ELISIÁRIO
EMBAÚBA
GUAPIAÇU
IBIRÁ
ICÉM
IPIGUÁ
IRAPUÃ
ITAJOBÍ
JACI
JOSÉ BONIFÁCIO
MARAPOAMA
MENDONÇA
MIRASSOL
MIRASSOLÂNDIA
MONTE APRAZÍVEL
NEVES PAULISTA
NIPOÃ
NOVA ALIANÇA
NOVA GRANADA
NOVAIS
NOVO HORIZONTE

ONDA VERDE
ORINDIÚVA
PALESTINA
PALMARES PAULISTA
PARAÍSO
PARANAPUÃ
PARISI
PAULO DE FARIA
PINDORAMA
PIRANGI
PLANALTO
POLONI
POTIRENDABA
SALES
SANTA ADÉLIA
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
TABAPUÃ
TANABI
TRÊS FRONTEIRAS
UCHOA
UNIÃO PAULISTA
URUPÊS

FASE 3 – AMARELA

ALTAIR
CAJOBÍ
CÂNDIDO RODRIGUES
OLÍMPIA

RA 15 – MARÍLIA

FASE 2 – LARANJA

ÁLVARO DE CARVALHO
ALVINLÂNDIA
ARCO ÍRIS
ASSIS
BASTOS
BERNARDINO DE CAMPOS
BORÁ
CAMPOS NOVOS PAULISTA
CÂNDIDO MOTA
CANITAR
CHAVANTES
CRUZÁLIA
ECHAPORÃ
FLORÍNIA
GÁLIA
GARÇA
HERCULÂNDIA
IACRI
IBIRAREMA
IPAUSSU
LUPÉRCIO
LUTÉCIA
MARACAÍ
MARÍLIA
OCAUÇU
ORIENTE
OSCAR BRESSANE
OURINHOS
PALMITAL

PARAGUAÇU PAULISTA
PARAPUÃ
PEDRINHAS PAULISTA
PLATINA
POMPÉIA
QUINTANA
RIBEIRÃO DO SUL
RINÓPOLIS
SAGRES
SALTO GRANDE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO
SÃO PEDRO DO TURVO
TARUMÃ
TUPÃ
UBIRAJARA
VERA CRUZ

FASE 3 – AMARELA

QUATÁ

RA 16 – BAIXA MOGIANA

FASE 2 – LARANJA

**AGUAÍ
ÁGUAS DA PRATA
ÁGUAS DE LINDÓIA
CACONDE
CASA BRANCA
CONCHAL
DIVINOLÂNDIA
ESPÍRITO SANTO DO
PINHAL
ESTIVA GERBI
ITAPIRA
ITOBÍ
LINDÓIA
MOCOCA
MOGI GUAÇU
MOGI MIRIM
SANTA CRUZ DAS
PALMEIRAS
SANTO ANTÔNIO DO
JARDIM
SÃO JOÃO DA BOA VISTA
SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
SÃO SEBASTIÃO DA
GRAMA
SERRA NEGRA
SOCORRO**

**TAMBAÚ
TAPIRATIBA
VARGEM GRANDE DO SUL**

RA 17 – PRESIDENTE PRUDENTE

FASE 2 – LARANJA

ADAMANTINA
FLÓRIDA PAULISTA
INÚBIA PAULISTA
LUCÉLIA
MARIÁPOLIS
OSVALDO CRUZ
PACAEMBU
PRACINHA
SALMOURÃO

JUNQUEIRÓPOLIS
MARABÁ PAULISTA
MARTINÓPOLIS
MIRANTE DO PARANAPANEMA
MONTE CASTELO
NANTES
NARANDIBA
NOVA GUATAPORANGA
OURO VERDE
PANORAMA
PAULICÉIA
PIQUEROBI
PIRAPOZINHO
PRESIDENTE BERNARDES
PRESIDENTE EPITÁCIO
PRESIDENTE PRUDENTE
PRESIDENTE VENCESLAU
RANCHARIA
REGENTE FEIJÓ
ROSANA
SANDOVALINA
SANTA MERCEDES
SANTO ANASTÁCIO
SANTO EXPEDITO
SÃO JOÃO DO PAU D'ALHO
TACIBA
TARABAI
TEODORO SAMPAIO
TUPI PAULISTA

FASE 3 – AMARELA

ALFREDO MARCONDES
ÁLVARES MACHADO
ANHUMAS
CAIABU
CAIUÁ
DRACENA
EMILIANÓPOLIS
ESTRELA DO NORTE
EUCLIDES DA CUNHA
PAULISTA
FLORA RICA
GAVIÃO PEIXOTO
IEPÊ
INDIANA
IRAPURU
JOÃO RAMALHO

RA 18 – SÃO CARLOS

FASE 2 – LARANJA

**FERNANDO PRESTES
MONTE ALTO
SANTA RITA DO PASSA
QUATRO
GUATAPARÁ
IPEÚNA
ITIRAPINA**

FASE 3 – AMARELA

**AMÉRICO BRASILIENSE
ARARAQUARA
BEBEDOURO
BOA ESPERANÇA DO SUL
BORBOREMA
DESCALVADO
DOURADO
IBATÉ
IBITINGA
ITÁPOLIS
MATÃO
NOVA EUROPA
PORTO FERREIRA
RIBEIRÃO BONITO
RINCÃO
SANTA LÚCIA
SÃO CARLOS
TABATINGA
TAQUARITINGA
TRABIJU
VIRADOURO**

RA 19 – FRANCA

FASE 2 – LARANJA

**ALTINÓPOLIS
ARAMINA
BATATAIS
BURITIZAL
CRISTAIS PAULISTA
FRANCA
GUARÁ
IGARAPAVA
IPUÃ
ITIRAPUÃ
ITUVERAVA
JERIQUARA
MIGUELÓPOLIS
MORRO AGUDO
NUPORANGA
ORLÂNDIA
PATROCÍNIO PAULISTA
PEDREGULHO
RESTINGA
RIBEIRÃO CORRENTE
RIFAINA
SALES OLIVEIRA
SÃO JOAQUIM DA BARRA
SÃO JOSÉ DA BELA VISTA**

FASE 3 – AMARELA

**BARRETOS
COLINA
COLÔMBIA
GUAÍRA
JABORANDI**

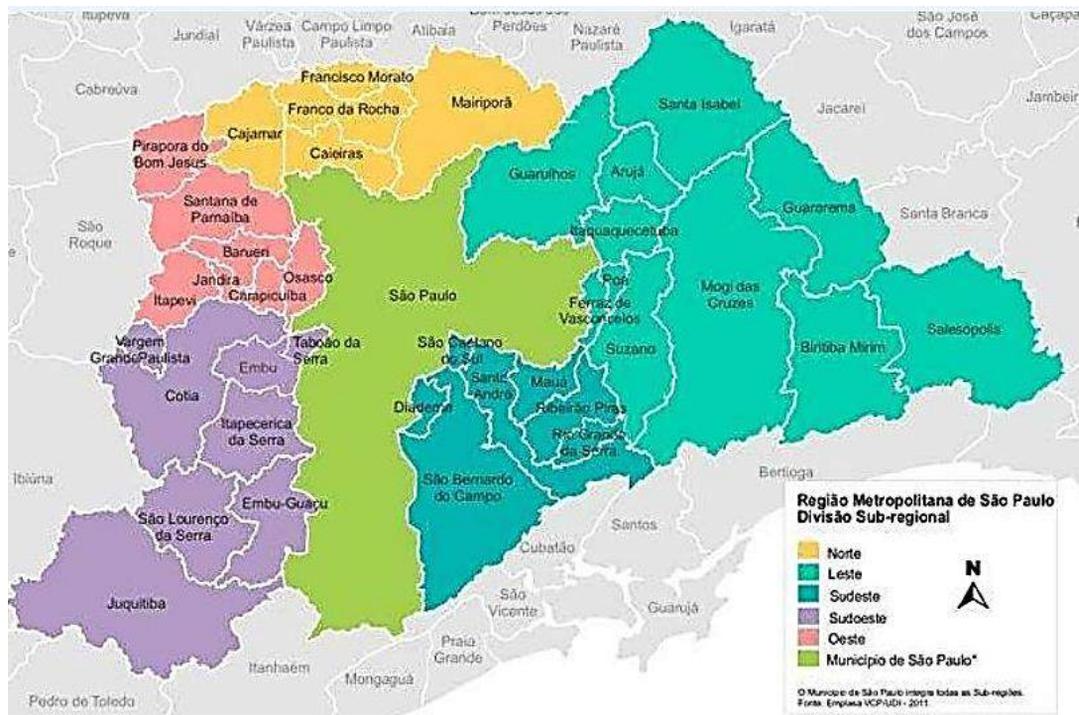
RA 20 – ALTA NOROESTE

FASE 2 – LARANJA

AMÉRICO DE CAMPOS
APARECIDA D'OESTE
ASPÁSIA
AURIFLAMA
CARDOSO
COSMORAMA
DIRCE REIS
DOLCINÓPOLIS
ESTRELA D'OESTE
FERNANDÓPOLIS
FLOREAL
GENERAL SALGADO
GUARANI D'OESTE
INDIAPORÃ
JALES
MACAUBAL
MACEDÔNIA
MAGDA
MARINÓPOLIS
MERIDIANO
MESÓPOLIS
MIRA ESTRELA
NHANDEARA
NOVA CANAÃ PAULISTA
OUROESTE
PALMEIRA D'OESTE
PEDRANÓPOLIS
PONTALINDA
PONTES GESTAL
POPULINA
RIOLÂNDIA

RUBINÉIA
SANTA ALBERTINA
SANTA CLARA D'OESTE
SANTA FÉ DO SUL
SANTA RITA D'OESTE
SANTA SALETE
SANTANA DA PONTE PENSA
SÃO FRANCISCO
SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES
SÃO JOÃO DE IRACEMA
SEBASTIANÓPOLIS DO SUL
TURMALINA
URÂNIA
VALENTIM GENTIL
VITÓRIA BRASIL
VOTUPORANGA

O governo estadual criou, em 29/05/2020, uma nova divisão da Região Metropolitana, por sub-regiões.



As sub-regiões definidas em parceria com as prefeituras de 38 municípios são:

Norte/Franco da Rocha: Caieiras, Cajamar, Francisco Morato, Franco da Rocha, Mairiporã;

Leste/Alto Tietê-Guarulhos: Arujá, Biritiba Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Guarulhos, Itaquaquetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Salesópolis, Santa Isabel, Suzano;

Sudeste/Grande ABC: Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul;

Sudoeste/Mananciais: Cotia, Embu, Embu-Guaçu, Itapeçerica da Serra, Juquitiba, São Lourenço da Serra, Taboão da Serra, Vargem Grande Paulista;

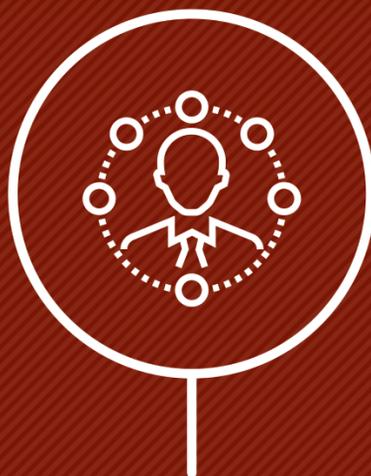
Oeste/Rota dos Bandeirantes: Barueri, Carapicuíba, Itapevi, Jandira, Osasco, Pirapora do Bom Jesus e Santana de Parnaíba.

Desta forma, este Guia será atualizado conforme novos decretos do governo estadual.

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS



FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS
DO ESTADO DE SÃO PAULO



INTERSETORIAL
TRANSVERSAL



PROTÓCOLOS SANITÁRIOS

Protocolo intersetorial

I. Diretrizes Transversais

Dimensões:

1. Distanciamento social
2. Higiene pessoal
3. Limpeza e higienização de ambientes
4. Comunicação
5. Monitoramento das condições de saúde

Este protocolo se aplica a todos os setores, incluindo seus empregadores, funcionários, clientes ou usuários.

Protocolo:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Distância segura - Manter a distância mínima entre pessoas de 1,5 metro em todos os ambientes, internos e externos, ressalvadas as exceções em razão da especificidade da atividade ou para pessoas que dependam de acompanhamento ou cuidados especiais, tais como crianças de até 12 anos, idosos e pessoas com deficiência.	Recomendável	Recomendável
Distanciamento de pessoas que convivam entre si - Quando tratando de familiares e habitantes de uma mesma residência, a distância mínima entre eles não será aplicável. Todavia, eles deverão respeitar a distância mínima de segurança em relação aos demais presentes.	N/A	Recomendável
Distanciamento no ambiente de trabalho - Reorganizar o ambiente de trabalho para atendimento do distanciamento mínimo entre pessoas.	Recomendável	Recomendável
Demarcação de áreas de fluxo - Sempre que possível, demarcar áreas de fluxo de pessoas para evitar aglomerações, minimizando o número de pessoas concomitantemente no mesmo ambiente e respeitando o distanciamento mínimo.	Recomendável	Recomendável

Distanciamento em filas – Sempre que possível, sinalizar preferencialmente no chão ou em local visível a posição em que as pessoas devem aguardar na fila, respeitando o distanciamento mínimo.	Recomendável	Recomendável
Ambientes abertos e arejados – Sempre que possível, manter os ambientes abertos e arejados.	Recomendável	N/A
Redução da circulação – Sempre que possível, evitar a circulação de funcionários nas áreas comuns dos estabelecimentos e fora de seus ambientes específicos de trabalho. Com relação aos clientes, evitar ao máximo o acesso dos mesmos nos estabelecimentos e seus ambientes.	Recomendável	Recomendável
Barreiras físicas ou uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) na impossibilidade de manter o distanciamento mínimo – Utilizar barreiras físicas ou EPI específico de proteção entre pessoas, no formato de divisórias transparentes ou protetores faciais, sempre que a distância mínima entre pessoas não puder ser mantida.	Recomendável	Recomendável
Regime de teletrabalho – Priorizar o modelo de teletrabalho (trabalho remoto) sempre que possível, especialmente para atividades administrativas e funcionários que façam parte do grupo de risco ou convivam com estes e cuidem de familiares, como crianças.	Recomendável	N/A
Redução do risco de contágio entre funcionários – Manter funcionários com suspeita de contaminação do COVID-19 e aqueles com diagnóstico confirmado afastados ou em regime de teletrabalho, por, no mínimo, 14 dias, mesmo quando apresentem condições físicas de saúde que possibilitem o trabalho presencial. O mesmo se aplica para aqueles que tiveram contato com infectado pelo COVID-19 nos últimos 14 dias.	Recomendável	N/A
Redução de viagens – Sempre que possível, evitar viagens a trabalho nacionais e internacionais e, quando ocorrerem, garantir comunicação constante com o funcionário para orientação de medidas de prevenção e monitoramento.	Recomendável	N/A
Encontros virtuais – Sempre que possível, realizar as atividades de forma virtual, incluindo reuniões, aulas e treinamentos.	Recomendável	Recomendável
Simulações de incêndio – Suspender temporariamente a realização de simulações de incêndio nas instalações da empresa.	Recomendável	Recomendável
Segurança para grupos de risco no atendimento – Sempre que possível, definir horários diferenciados para o atendimento às pessoas do grupo de risco.	Recomendável	Recomendável

Canais digitais – Priorizar e estimular o atendimento ao público por canais digitais, em todas as atividades e ações, tais como operação e venda, suporte e atendimento à distância (telefone, aplicativo ou online).	Recomendável	Recomendável
--	--------------	--------------

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Proteção pessoal – Exigir o uso de máscaras ou protetores faciais em todos os ambientes de trabalho por funcionários e clientes, bem como incentivar o uso das mesmas no trajeto para o trabalho, seja em transporte coletivo ou individual, e em lugares públicos e de convívio familiar e social.	Recomendável	Recomendável
Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) – Exigir o uso e/ou disponibilizar os EPIs necessários aos funcionários para cada tipo de atividade, além daqueles de uso obrigatório, como máscaras, principalmente para atividades de limpeza, retirada e troca do lixo, manuseio e manipulação de alimentos e aferição de temperatura e outros cuidados médicos.	Recomendável	N/A
EPIs reutilizáveis – Recolher e efetuar a desinfecção dos EPIs, tais como aventais, protetores faciais, luvas, e protetores auriculares, ou disponibilizar local adequado para que o funcionário o faça diariamente.	Recomendável	N/A
Alimentação – Fornecer alimentos e água potável de modo individualizado. Caso a água seja fornecida em galões, purificadores ou filtros de água, cada um deve ter seu próprio copo. Os bebedouros de pressão de utilização comum devem ser removidos ou lacrados.	Recomendável	Recomendável
Contato físico – Orientar os funcionários e clientes para que evitem tocar os próprios olhos, boca e nariz e evitem contato físico com terceiros, tais como beijos, abraços e aperto de mão.	Recomendável	Recomendável
Higiene respiratória – Orientar funcionários e clientes para que sigam a etiqueta de tosse a higiene respiratória (cobrir tosses e espirros com lenços descartáveis, jogá-lo fora imediatamente e higienizar as mãos em sequência).	Recomendável	Recomendável

Higienização das mãos – Incentivar a lavagem de mãos ou higienização com álcool em gel 70% antes do início do trabalho, após tossir, espirrar, usar o banheiro, tocar em dinheiro, manusear alimentos cozidos, prontos ou in natura, manusear lixo, manusear objetos de trabalho compartilhados; e antes e após a colocação da máscara.	Recomendável	Recomendável
Disponibilização de álcool em gel 70% – Disponibilizar álcool em gel 70% em todos os ambientes e estações de trabalho, para uso de funcionários e clientes.	Recomendável	Recomendável
Máquinas de cartão – Envelopar as máquinas de cartão com filme plástico e higienizá-las após cada uso.	Recomendável	N/A
Descarte de máscara – Indicar a funcionários e clientes os locais específicos para descarte de máscaras, bem como divulgar instruções de como colocá-las e retirá-las com segurança, recomendando trocas periódicas, de acordo com as instruções do fabricante e as indicações dos órgãos sanitários e de saúde.	Recomendável	Recomendável
Compartilhamento de objetos – Orientar os funcionários e clientes para que não compartilhem objetos pessoais, tais como fones de ouvido, celulares, canetas, copos, talheres e pratos, bem como para que realizem a higienização adequada dos mesmos. Sempre que possível, o mesmo deverá ser aplicado para o compartilhamento de objetos de trabalho. Objetos fornecidos a clientes devem estar embalados individualmente.	Recomendável	Recomendável
Material compartilhado – Realizar e/ou exigir a higienização de todo material utilizado pelos clientes a cada troca de cliente.	Recomendável	Recomendável
Serviços em terceiros - A realização de vistorias e serviços no cliente devem ser realizados apenas quando imprescindíveis. Quando no cliente, os profissionais devem comunicar claramente as diretrizes a serem seguidas, além de se adequarem aos protocolos sanitários e de segurança do cliente.	Recomendável	Recomendável

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Limpeza – Aperfeiçoar e reforçar os processos de limpeza e higienização em todos os ambientes e equipamentos, incluindo piso, estações de trabalho, máquinas, mesas, cadeiras, computadores, entre outros, ao início e término de cada dia e intensificar a limpeza de áreas comuns e de grande circulação de pessoas durante o período de funcionamento.	Recomendável	N/A
Higienização da lixeira e descarte do Lixo – Efetuar a higienização das lixeiras e o descarte do lixo frequentemente e separar o lixo com potencial de contaminação (EPI, luvas, máscaras, etc.) e descartá-lo de forma que não ofereça riscos de contaminação e em local isolado.	Recomendável	N/A
Lixeiras – Disponibilizar lixeira com tampa com dispositivo que permita a abertura o fechamento sem o uso das mãos (pedal ou outro tipo de dispositivo, como acionamento automático).	Recomendável	Recomendável
Manter portas abertas – Sempre que possível, manter as portas e janelas abertas, evitando o toque nas maçanetas e fechaduras.	Recomendável	N/A
Retirada de tapetes e carpetes – Sempre que possível, retirar ou evitar o uso de tapetes e carpetes, facilitando o processo de higienização. Não sendo possível a retirada, reforçar a limpeza e higienização dos mesmos.	Recomendável	N/A
Superfícies e objetos de contato frequente - Disponibilizar kits de limpeza aos funcionários e orientá-los para a higienização das superfícies e objetos de contato frequente antes e após o seu uso, tais como botões, mesas, computadores e volantes.	Recomendável	N/A
Ar condicionado – Quando possível, evitar o uso de ar condicionado. Caso seja a única opção de ventilação, instalar e manter filtros e dutos limpos, além de realizar a manutenção e limpeza semanais do sistema de ar condicionado por meio de PMOC (Plano de Manutenção, Operação e Controle).	Recomendável	N/A
Higienização de ambientes infectados – Em caso de confirmação de caso de COVID-19, isolar os ambientes em que a pessoa infectada transitou até a sua higienização completa.	Recomendável	Recomendável

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
<p>Disseminação de novos processos e treinamento preventivo – Definir novos processos e protocolos e comunicar funcionários e clientes. Quando aplicável, com a realização de treinamentos e reuniões, preferencialmente virtuais, sobre novos processos e retorno ao trabalho e medidas e ações preventivas, incluindo como identificar sintomas, quais são os casos de isolamento, procedimentos de higiene pessoal e demais regras dos protocolos, manuais, legislação e boas práticas a serem seguidas.</p>	Recomendável	N/A
<p>Distribuição de cartazes e folders - Em locais fechados, todos os ambientes devem ter cartazes com as principais medidas e recomendações, ou devem ser distribuídos folder digitais.</p>	Recomendável	Recomendável
<p>Comunicação e disseminação de informação - Disponibilizar a funcionários e clientes cartilha virtual explicativa com orientações preventivas a serem adotadas nos ambientes de trabalho, público e de convívio familiar e social em todos os canais de comunicação da empresa.</p>	Recomendável	Recomendável
<p>Comunicação de casos confirmados e suspeitos - Comunicar ambulatórios de saúde (empresarial) e área de RH da empresa sobre casos suspeitos e confirmados de COVID-19, bem como informar funcionários da mesma área/equipe, trabalhadores e clientes que tiveram contato próximo com o paciente do caso suspeito ou confirmado nos últimos 14 dias.</p>	Recomendável	Recomendável
<p>Empresas parceiras - Comunicar empresas parceiras quando da confirmação de caso de COVID-19 em que o funcionário/prestador de serviço tenha trabalhado dentro das dependências da contratante ou tido contato com funcionários e clientes da contratante.</p>	Recomendável	N/A
<p>Comunicação com órgãos competentes - Criar processo e estabelecer comunicação eficiente com o público e os órgãos competentes sobre informações, medidas e ações desenvolvidas para garantir a segurança dos clientes e funcionários, assim como o status de ocorrência de casos e monitoramento de infectados.</p>	Recomendável	Recomendável

5. MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Acompanhamento das recomendações atualizadas - Acompanhar rigorosamente as recomendações dos órgãos competentes para implementação de novas medidas, produtos ou serviços de prevenção.	Recomendável	Recomendável
Monitoramento de casos - Criar processo e definir responsáveis pelo acompanhamento e reporte de casos suspeitos e confirmados, incluindo o monitoramento das pessoas que tiveram contato com contaminado ou suspeito nos últimos 14 dias, com sistematização de dados e informação periódica às autoridades competentes.	Recomendável	N/A
Aferição da temperatura - Medir a temperatura corporal dos funcionários e clientes na entrada, restringindo o acesso ao estabelecimento e redirecionando para receber cuidados médicos caso esteja acima de 37,5°C.	Recomendável	Recomendável
Horário de aferição - Flexibilizar o horário de aferição de temperatura, permitindo que seja realizada não apenas na entrada do funcionário, mas durante qualquer horário do expediente.	Recomendável	N/A
Retorno de zonas de risco - Monitorar os eventuais sintomas dos funcionários por 14 dias, verificando a temperatura do corpo duas vezes ao dia caso tenha retornado de uma zona de risco (acima de 37,5°C), preferencialmente mantendo o funcionário em teletrabalho ou afastado nesse período, quando possível.	Recomendável	N/A
Apoio e acompanhamento - Sempre que possível, disponibilizar apoio e acompanhamento psicológico a funcionários e seus familiares.	Recomendável	N/A

Diretrizes por ambiente

Lista de ambientes:

1. Salões de alimentação
2. Banheiros e vestiários
3. Cozinhas
4. Escritórios e estações de trabalho
5. Salas de reunião
6. Transporte fretado
7. Salas de espera e saguões
8. Almoxxarifados, estoques e dispensas
9. Entradas (catracas etc.)
10. Parques fabris
11. Áreas de comércio (lojas, mercados, agências)
12. Auditórios, plateias, arquibancadas (locais de congressos, workshops, eventos)
13. Caixas, balcões de atendimento, postos de informação e recepções
14. Elevadores e escadas
15. Salas de aula e de treinamento
16. Áreas comuns de convivência (sala de professores, espaço de café etc.)

Protocolos:

1. SALÕES DE ALIMENTAÇÃO		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Controle de fluxo - Controlar o fluxo de entrada e saída do estabelecimento.	Recomendável	Recomendável
Disposição das mesas e cadeiras - Alterar a disposição das mesas e cadeiras, quando necessário para garantir o distanciamento mínimo, e reduzir o número de pessoas por mesa.	Recomendável	Recomendável
Escalas de alimentação - Organizar escalas para horários de almoço, jantar, cafés e lanches para evitar aglomerações.	Recomendável	N/A
Uso de senha - Organizar as filas de espera utilizando senhas, preferencialmente digitais, via celular ou outro meio digital.	Recomendável	Recomendável

Talheres - Disponibilizar e utilizar talheres descartáveis ou devidamente embalados, protegidos de interação por diversas pessoas e devidamente higienizados.	Recomendável	Recomendável
Pagamento - Estimular que as transações de pagamento sejam feitas via cartão ou outro meio eletrônico. Sempre que possível, as transações devem ser realizadas por funcionário específico, que não manipule alimentos, objetos e utensílios relacionados a alimentação/refeição.	Recomendável	Recomendável
HIGIENE PESSOAL		
Uso de máscaras - Exigir o uso de máscaras pelos funcionários e clientes, podendo retirá-la apenas no momento da refeição e seguindo o armazenamento adequado e o correto manuseio e descarte da mesma.	Recomendável	Recomendável
Cuidados durante as refeições - Proibir o compartilhamento de talheres, pratos ou copos, bem como alimentos.	Recomendável	Recomendável
Higienização das mãos - Disponibilizar água e sabão ou álcool em gel 70% na entrada dos ambientes e orientar os funcionários e clientes a higienizar as mãos na entrada e saída do estabelecimento.	Recomendável	Recomendável
Disponibilização de pratos e refeições - Priorizar, sempre que possível, refeições empratadas ao invés do autosserviço (self-service).	Recomendável	Recomendável
LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
Higienização das mesas e cadeiras - Higienizar as mesas, cadeiras e demais objetos dispostos sobre a mesa a cada ciclo de uso (troca de funcionário ou cliente).	Recomendável	Recomendável
Embalagens - Retirar as embalagens secundárias e terciárias do fornecedor e realizar o descarte adequado antes de armazenar os produtos.	Recomendável	N/A

2. BANHEIROS E VESTIÁRIOS		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Controle de acesso aos vestiários e banheiros – Controlar o acesso aos vestiários e banheiros.	Recomendável	Recomendável
HIGIENE PESSOAL		
Limpeza pessoal – Facilitar acesso aos locais para lavagem das mãos e sinalizar a necessidade de lavar as mãos sempre com água e sabão líquido ou, na impossibilidade, álcool em gel 70% após o uso do banheiro ou vestiário.	Recomendável	Recomendável
Toalhas de papel descartável – Disponibilizar nos banheiros e vestiários toalhas de papel descartável para enxugar as mãos.	Recomendável	Recomendável
Uniformes e roupas – Orientar os funcionários e clientes para que evitem o contato entre uniformes e roupas limpos com uniformes e roupas usados, mantendo caçados longe das peças de vestuário, evitando a contaminação cruzada.	Recomendável	Recomendável
LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
Periodicidade da higienização – Higienizar os banheiros, lavatórios e vestiários antes da abertura, após o fechamento e, no mínimo, a cada três horas.	Recomendável	N/A

3. COZINHAS		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Acesso - Reduzir e controlar rigorosamente o acesso de pessoas externas às áreas de produção e manipulação de alimentos, incluindo fornecedores.	Recomendável	N/A
Flexibilidade de horários de alimentação – Sempre que possível, estender o período de funcionamento, com o objetivo de evitar aglomerações durante os horários de alimentação.	Recomendável	N/A
Distância segura – Dentro da cozinha, a distância mínima segura entre as pessoas pode ser reduzida para um metro, desde que todos estejam fazendo uso de máscara e luvas.	Recomendável	N/A

HIGIENE PESSOAL		
Uso de máscaras – Exigir e monitorar o uso de máscaras, luvas e demais EPIs necessários para funcionários responsáveis pelo preparo, manuseio e entrega dos alimentos e refeições.	Recomendável	N/A
Limpeza pessoal – Manter as unhas curtas e sem esmaltes e não usar adornos que possam acumular sujeiras e microrganismos, como anéis, aliança, colares e relógio.	Recomendável	N/A

4. ESCRITÓRIOS E ESTAÇÕES DE TRABALHO		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Distanciamento no escritório – Restringir aglomerações em espaços comuns, demarcar áreas que não deverão ser utilizadas, indicar visualmente a limitação máxima de pessoas nos ambientes e garantir o distanciamento mínimo entre os funcionários e clientes por meio da reorganização de mesas e cadeiras, se necessário, demarcando lugares que precisarão ficar vazios.	Recomendável	Recomendável
Redução da presença de terceiros - Restringir visitas e acesso de terceiros à aquelas agendadas previamente, priorizando a realização de reuniões virtuais.	N/A	Recomendável
Sempre que possível, dispersar funcionários em diferentes áreas físicas da empresa, respeitando o distanciamento mínimo e reduzindo as chances de contágio e inviabilização da operação.	Recomendável	N/A
HIGIENE PESSOAL		
Ambientes compartilhados - Instalar recipientes com álcool em gel 70% nos ambientes compartilhados para uso dos funcionários e clientes.	Recomendável	Recomendável
LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
Estações de trabalho - Realizar a higienização completa das estações de trabalho diariamente.	Recomendável	N/A
Remoção de móveis não utilizados – Remover as móveis e os equipamentos não utilizados de forma a evitar o uso e compartilhamento desnecessários dos mesmos.	Recomendável	Recomendável

Papéis protetores nas mesas – Recomenda-se a utilização de papéis protetores nas estações de trabalho. Estes devem ser descartados ao final do expediente pelo próprio funcionário.	Recomendável	Recomendável
Embalagem de documentos - Realizar a higienização completa das estações de trabalho diariamente.	Recomendável	N/A

5. SALAS DE REUNIÃO		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Segurança em reuniões presenciais – Determinar um responsável por reunião para manipular os comandos de salas de reuniões e afins, evitando o compartilhamento de objetos entre participantes.	Recomendável	Recomendável
HIGIENE PESSOAL		
Materiais de higiene - Garantir a disponibilização de materiais de higiene caso seja necessário realizar reuniões e eventos presenciais.	Recomendável	Recomendável
LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
Limpeza - Higienizar as salas de reunião após cada utilização.	Recomendável	Recomendável

6. TRANSPORTE FRETADO		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Procedimentos de embarque/desembarque em ônibus fretados – Adotar procedimentos de embarque e desembarque a fim de evitar o cruzamento do fluxo de pessoas, começando a lotação do ônibus fretados pelos bancos de trás e sua desocupação pelos bancos da frente.	Recomendável	N/A

Redução de lotação de veículos – Adaptar a lotação dos ônibus fretados a fim de garantir uma distância mínima segura entre os passageiros, deixando sempre pelo menos um assento vazio entre dois ocupantes.	Recomendável	N/A
COMUNICAÇÃO		
Contato - Orientar todos os passageiros para evitar tocar nos bancos, portas, janelas e demais partes dos veículos.	Recomendável	N/A
LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
Limpeza dos transportes próprios ou fretados – Higienizar bancos, superfícies e outros locais onde possa haver contato com as mãos, mantendo ainda recipientes com álcool em gel 70% para que os funcionários e clientes possam realizar a higiene das mãos e antebraços.	Recomendável	N/A

7. SALAS DE ESPERA E SAGUÕES		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Distanciamento sentado – Manter distância mínima segura entre pessoas, alterando a disposição dos móveis ou alternando assentos e demarcando lugares que devem ficar vazios.	Recomendável	Recomendável
Limitação de pessoas – Limitar o número de pessoas na área de espera. Sempre que possível, adotar sistema de agendamento de horário prévio, prevendo maiores janelas entre os clientes.	N/A	Recomendável
LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
Limpeza das salas de espera – Retirar da sala de espera todos os itens de entretenimento que podem ser manuseados pelos clientes, como revistas, tablets ou catálogos de informações.	N/A	Recomendável

8. ALMOXARIFADOS, ESTOQUES E DISPENSAS

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Distanciamento mínimo - Garantir que a transportadora respeite a distância mínima segura do estabelecimento, evitando contágios e contaminações, e reforçar ações que promovam menor fluxo de pessoas no processo de armazenagem e recebimento de mercadorias, evitando aglomerações.	Recomendável	N/A
Entrega e recebimento de mercadorias - Realizar a entrega e o recebimento de mercadorias observando o distanciamento mínimo entre o funcionário interno e a pessoa externa; e após o recebimento das mercadorias, higienizar as mãos com água e sabão ou, na impossibilidade, com álcool em gel 70%.	Recomendável	N/A

9. ENTRADAS (CATRACAS ETC.)

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Início de turno - Organizar ponto de descontaminação na entrada do estabelecimento para limpeza de bolsas, entrega de máscaras e crachás higienizados.	Recomendável	Recomendável
Limpeza pessoal - Disponibilizar água e sabão ou álcool em gel 70% para higienização das mãos. Sempre que possível, instalar estações de higienização das mãos na entrada e estimular a sua utilização.	Recomendável	Recomendável

10. PARQUES FABRIS		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Acesso seguro de funcionários – Evitar o ponto eletrônico biométrico.	Recomendável	N/A
Redução do trânsito desnecessário de funcionários – Evitar que as refeições da equipe interna sejam feitas em estabelecimentos de terceiros externos.	Recomendável	N/A
Sempre que possível, dispersar funcionários em diferentes áreas físicas da empresa, respeitando o distanciamento mínimo e reduzindo as chances de contágio e inviabilização da operação.	Recomendável	N/A

11. ÁREAS DE COMÉRCIO (LOJAS, MERCADOS, AGÊNCIAS)		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Controle de aglomerações no comércio – Restrição de acesso ao comércio de forma a evitar aglomeração e manter o distanciamento mínimo.	Recomendável	Recomendável
Segurança para grupos de risco no atendimento – Aumentar o número de caixas preferenciais para atendimento ao público dos grupos de risco.	Recomendável	Recomendável
MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE		
Monitoramento de casos – Criar canal online onde os clientes possam relatar, mesmo que de forma anônima, eventuais sintomas ou confirmação de contaminação após a visita ao comércio.	Recomendável	Recomendável

12. AUDITÓRIOS, PLATEIAS, ARQUIBANCADAS (LOCAIS DE CONGRESSOS, WORKSHOPS, EVENTOS)

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Distanciamento sentado - Manter distância mínima segura entre pessoas, mudando a disposição de mobiliário ou alternando assentos, demarcando lugares que precisarão ficar vazios, e considerando não somente o distanciamento lateral, mas também o distanciamento entre pessoas em diferentes fileiras.	Recomendável	Recomendável
Distanciamento em pé - Demarcar o piso com fitas de sinalização, informando a distância mínima que deverá ser adotada por todos.	Recomendável	Recomendável

13. CAIXAS, BALCÕES DE ATENDIMENTO, POSTOS DE INFORMAÇÃO E RECEPÇÕES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Redução de contato físico com clientes no caixa - Sempre que possível, utilizar métodos de pagamentos através de aplicativo, QRCode e outros modelos sem contato físico entre funcionário e cliente.	Recomendável	Recomendável

14. ELEVADORES E ESCADAS

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Melhor uso de elevadores - Limitar o uso simultâneo de elevadores, reduzir a lotação máxima, manter o distanciamento mínimo necessário e orientar os funcionários e clientes a não conversarem dentro dos elevadores.	Recomendável	Recomendável

LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

Limpeza de escadas e elevadores – Higienizar escadas e elevadores de uso compartilhado a cada utilização e orientar o funcionário ou cliente a lavar as mãos com água e sabão ou, na impossibilidade, usar álcool em gel 70%, após o uso dos mesmos.	Recomendável	Recomendável
---	--------------	--------------

15. SALAS DE AULA E DE TREINAMENTO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Restrições para eventos presenciais – Proibir aulas, cursos e treinamentos presenciais em áreas fechadas sem ventilação, devendo ser realizados em ambientes ao ar livre ou bem arejados.	Recomendável	Recomendável

16. ÁREAS COMUNS DE CONVIVÊNCIA (SALA DE PROFESSORES, ESPAÇO DE CAFÉ ETC.)

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
DISTANCIAMENTO SOCIAL		
Distanciamento em áreas comuns – Manter distância mínima segura entre pessoas, mudando a disposição do mobiliário ou alternando assentos, demarcando lugares que precisarão ficar vazios ou indicando no piso com fitas de sinalização a distância mínima que deve ser adotada por todos.	Recomendável	Recomendável

PROTOCOLOS SANITÁRIOS



COMÉRCIO



PROTOSLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Comércio

Subsetores:

1. Geral
2. Comércio varejista e atacadista
3. Lojas
4. Shoppings e centros de comércio
5. Venda direta - porta em porta

Subsetor: Geral

Protocolos:

Subsetor: Geral

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Monitorar e controlar o fluxo nos estabelecimentos comerciais, tomando como base o controle de acesso do estabelecimento.	N/A	Recomendável
Coordenar melhor o fluxo de pessoas nas dependências do estabelecimento, ajustando entradas e saídas, e se necessário, isolando áreas do estabelecimento.	N/A	Recomendável
Não promover atividades promocionais e campanhas que possam causar aglomerações nas lojas físicas e em outros canais de venda. Manter suspensos os eventos.	N/A	Recomendável
Restringir abertura de cinemas, operações de entretenimento e atividades para crianças em shoppings, centros comerciais e afins.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Fornecer produtos de limpeza para clientes higienizarem cestas e sacolas de compras, ou higienizá-las a cada uso.	N/A	Recomendável
Organizar equipe para orientação e auxílio dos clientes quanto à necessidade e importância da higienização das mãos com água e sabão, preferencialmente, ou com álcool em gel 70% e da utilização de máscaras, bem como garantir que todos os funcionários estejam utilizando máscaras e demais equipamentos de proteção, como luvas descartáveis.	Recomendável	N/A

3. COMUNICAÇÃO		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realização de campanha para conscientizar e estimular a importância da utilização de máscaras pelos consumidores e frequentadores e propagar a relevância e efetividade da higienização das mãos com água e sabão ou, em sua ausência, álcool em gel 70%.	N/A	Recomendável
Gestores dos shoppings devem manter comunicação clara e eficiente com funcionários, lojistas e clientes.	N/A	Recomendável
Promover campanhas de orientação de saúde e bem-estar e envolver todos os lojistas nestas comunicações.	N/A	Recomendável
Não realizar evento de reabertura do shopping e demais estabelecimentos.	N/A	Recomendável

Subsetor: Comércio varejista e atacadista

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Limitar a permanência de pessoas a 35% da capacidade do estabelecimento, mesmo em áreas externas ou abertas.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Fornecer produtos de limpeza para clientes higienizarem cestas e sacolas de compras, ou higienizá-las a cada uso.	N/A	Recomendável
Organizar equipe para orientação e auxílio dos clientes quanto à necessidade e importância da higienização das mãos com água e sabão, preferencialmente, ou com álcool em gel 70% e da utilização de máscaras, bem como garantir que todos os funcionários estejam utilizando máscaras e demais equipamentos de proteção, como luvas descartáveis.	Recomendável	N/A

3. COMUNICAÇÃO		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realização de campanha para conscientizar e estimular a importância da utilização de máscaras pelos consumidores e frequentadores e propagar a relevância e efetividade da higienização das mãos com água e sabão ou, em sua ausência, álcool em gel 70%.	N/A	Recomendável
Gestores dos shoppings devem manter comunicação clara e eficiente com funcionários, lojistas e clientes.	N/A	Recomendável
Promover campanhas de orientação de saúde e bem-estar e envolver todos os lojistas nestas comunicações.	N/A	Recomendável
Não realizar evento de reabertura do shopping e demais estabelecimentos.	N/A	Recomendável

Subsetor: Lojas

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Implementar corredores de fluxo unidirecional, a fim de coordenar o fluxo dos clientes nas lojas.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Utilizar alarmes a fim de convocar os funcionários para a lavagem periódica de mãos, tomando cuidado para que aglomerações não sejam geradas nos lavatórios.	Recomendável	N/A

3. COMUNICAÇÃO		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Distribuir comunicados pela loja que instruem os clientes sobre as normas vigentes no ambiente.	N/A	Recomendável

Subsetor: Shoppings e centros de comércio

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Monitorar a quantidade de pessoas presentes no shopping ou centro de comércio.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Aplicar comunicados de prevenção à COVID-19 em escadas rolantes, elevadores, cancelas de estacionamento e demais áreas de fluxo de pessoas.	N/A	Recomendável

Subsetor: Venda direta - porta em porta

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realizar a apresentação de produtos e a coleta de pedidos através de redes sociais, páginas na internet, entre outras ferramentas tecnológicas, reduzindo o tempo demandado na venda.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Empresas e associações devem instruir continuamente toda a força de vendas sobre as medidas de prevenção a serem adotadas.	Recomendável	N/A

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Higienizar as embalagens para transporte.	Recomendável	N/A

PROTOCOLOS SANITÁRIOS



FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS
DO ESTADO DE SÃO PAULO



ATIVIDADES
IMOBILIÁRIAS



PLANO
SÃO PAULO



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

PROTOS COLS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Atividades imobiliárias

Subsetor: Geral

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
O imóvel novo, usado ou apartamento decorado deverá ser visitado por uma família por vez e as visitas serão preferencialmente agendadas previamente.	Recomendável	Recomendável
A realização de vistorias e serviços in loco nos imóveis devem ser realizadas apenas quando for imprescindível, sempre respeitando regras de distanciamento e equipamentos de proteção, como máscaras, disponibilizados pela prestadora de serviços aos seus empregados.	Recomendável	Recomendável
Incentivar as intermediações online, evitando aglomerações, oferecendo a oportunidade aos clientes que não queiram se deslocar até as imobiliárias e/ou plantões de vendas.	Recomendável	Recomendável
Os stands de vendas devem ser ventilados e as recepcionistas devem ficar afastadas das demais pessoas presentes.	Recomendável	N/A

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Durante visitas a apartamentos ou imóveis decorados, os corretores deverão portar unidades de álcool em gel 70%, para uso próprio e para uso dos clientes.	Recomendável	Recomendável

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Alimentos não devem ser fornecidos no interior do stand e água deve ser fornecida em embalagens individuais e descartáveis.	Recomendável	Recomendável
Garantir a limpeza geral do ambiente, sobretudo a limpeza das mesas de atendimento, a cada troca de clientes.	Recomendável	N/A
Lavatórios equipados com sabão líquido, toalhas descartáveis e álcool em gel deverão estar disponíveis à equipe de vendas.	Recomendável	N/A

PROTOCOLOS SANITÁRIOS



FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS
DO ESTADO DE SÃO PAULO



**BARES, RESTAURANTES
E SIMILARES**



PROTOSCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Bares, restaurantes e similares

Subsetores:

1. Geral

Subsetor: Geral

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Considerar um modelo de negócio baseado em reservas de assentos para evitar aglomerações no local.	Recomendável	Recomendável
Estabelecimentos que trabalhem com sistema de autosserviço (self service) devem estabelecer funcionários específicos para servir os clientes, mantendo o máximo de distanciamento possível.	Recomendável	N/A

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Higienizar utensílios com frequência e utilizar embalagens apropriadas, observando as indicações das autoridades da saúde e sanitárias.	Recomendável	N/A
Disponibilizar temperos e condimentos em sachês ou em porções individualizadas diretamente da cozinha a cada cliente.	Recomendável	Recomendável
Lavar e trocar os uniformes diariamente e levá-los ao local de trabalho protegidos em saco plástico ou outra proteção adequada. Usá-los somente nas dependências da empresa, observando as indicações das autoridades da saúde e sanitárias.	Recomendável	N/A
No caso de entregadores pertencentes ao quadro do estabelecimento, o estabelecimento é responsável pelo fornecimento das máscaras e demais produtos de higienização, como álcool em gel 70%, para que os funcionários possam higienizar as mãos, as máquinas de cartões e bags de transporte. No caso de entregadores pertencentes às plataformas de delivery ou empresas terceirizadas, estas são responsáveis pelo fornecimento de materiais e produtos e capacitação de seus funcionários.	Recomendável	N/A
Em caso de troco em dinheiro, recomendamos que a devolução seja feita em saco plástico para não haver contato do dinheiro com as mãos.	Recomendável	N/A
As bolsas de transporte nunca devem ser colocadas diretamente no chão, devido aos riscos de contaminação.	Recomendável	N/A
Disponibilizar talheres descartáveis ou devidamente embrulhados aos clientes, como alternativa aos talheres convencionais, que não precisam parar de serem oferecidos.	N/A	Recomendável

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Adequação para uso de cardápios que não necessitem de manuseio ou cardápios que possam ser higienizados (e.g. menu board, cardápio digital com QR code, cardápio plástico de reutilização ou de papel descartável).	N/A	Recomendável
Cumprir o Programa de Limpeza implementado no estabelecimento, de forma que todos os equipamentos, utensílios, superfícies e instalações sejam higienizados antes do retorno das operações.	Recomendável	N/A
Chopeira, máquinas de café, máquinas de gelo e demais equipamentos que sejam limpos por equipe terceirizada ou equipe do estabelecimento devem ser higienizados antes da reabertura.	Recomendável	N/A
Contratar profissional capacitado para avaliar a necessidade de limpeza do sistema de exaustão, especialmente nos casos em que o estabelecimento permaneceu fechado.	Recomendável	N/A
Funcionários devem higienizar as mesas e cadeiras após cada uso e troca de cliente.	Recomendável	N/A

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Antes da abertura do estabelecimento, reunir a equipe para alinhar as medidas de segurança que foram adotadas e, conforme necessidade, realizar reuniões de alinhamento e correções.	Recomendável	N/A
Orientar os clientes quanto à lavagem das mãos e utilização de álcool em gel 70% antes de consumirem a refeição, seja de forma escrita ou oral.	Recomendável	Recomendável
Incluir entregadores próprios nos programas de capacitação de funcionários. Entregadores terceiros deverão ser incluídos nos programas das empresas terceiras.	Recomendável	N/A

PROTOCOLOS SANITÁRIOS



**MEIOS DE
HOSPEDAGEM**



PROTÓCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Meios de hospedagem

Subsetor: Geral

Protocolos:

DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Durante a realização de “serviço de quarto”, o garçom/copeiro não deve acessar a unidade do cliente, entregando a bandeja ao cliente em frente ao respectivo quarto.	Recomendável	Recomendável
Para o serviço de coffee break, devem ser considerados kits individuais para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço.	Recomendável	Recomendável
Para restaurantes com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva de horários junto do cliente de forma antecipada.	Recomendável	Recomendável
É proibido formação de filas para solicitação e retirada do alimento pelo próprio hóspede em local de cocção visível.	N/A	Recomendável
A recomendação é que o hóspede não tenha nenhum contato com o alimento, que estará protegido e não deverá ficar exposto ao ambiente. Recomenda-se que o serviço de alimentos e bebidas seja entregue no ato de consumo do hóspede na mesa, servido de forma empratada ou com pequenas porções personalizadas.	N/A	Recomendável
Brinquedotecas devem permanecer fechadas durante a reabertura das atividades. Atividades ao ar livre podem ser incentivadas, desde que respeitem a distância mínima recomendada.	N/A	Recomendável
Providenciar o afastamento de mobiliário em áreas de lazer (espreguiçadeiras, esteiras, mesas etc.) e orientar os hóspedes para que evitem aglomerações e os móveis devem ser afastados um dos outros.	N/A	Recomendável
Deve ser dado atendimento preferencial às pessoas do grupo de risco, em todos os setores do hotel, garantindo um fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento.	Recomendável	Recomendável

HIGIENE PESSOAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
A equipe de serviço de quarto deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até a unidade habitacional e, ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, ao lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos.	Recomendável	Recomendável
Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no hotel ou em lavanderia terceirizada.	Recomendável	Recomendável
Toda a equipe de front office, principalmente mensageiros e manobristas, deve higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, utilizando água e sabão ou, na impossibilidade, álcool em gel 70%.	Recomendável	Recomendável
Manobristas devem higienizar volante, botões, maçaneta, sensor/chave do carro antes de dirigir o veículo e na entrega ao cliente. Além disso, a higienização das mãos com água e sabão ou, na impossibilidade, álcool em gel 70% deve ser realizada antes e depois de cada carro manobrado e o uso de máscara deve ser essencial durante o trajeto e manobra.	Recomendável	Recomendável
O mensageiro deve higienizar a alça da mala, o puxador do zíper e o cadeado/lacre antes e depois de realizar a entrega.	Recomendável	Recomendável

COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
O hóspede deve receber informações sobre novos protocolos de saúde, bem como deve informar sobre sua condição e estado de saúde, indicando se está dentro do grupo de risco (idosos, diabéticos etc.) e se possui plano de saúde.	Recomendável	Recomendável

MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realizar a aferição de temperatura dos funcionários no início do turno e dos hóspedes no check-in.	Recomendável	Recomendável

LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Remover o lixo com frequência, de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros para prevenção de contaminações e contágio. Todas as lixeiras devem ter sacos plásticos a fim de evitar que fluidos corpóreos tenham contato com a lixeira.	Recomendável	N/A
Remover objetos de uso tipicamente compartilhado (como jornais, revistas e livros) de espaços comuns e dos quartos para evitar a contaminação indireta.	Recomendável	Recomendável
O cartão-chave deve ser efetivamente higienizado ao ser recebido e antes de ser reutilizado. No check-out, recomenda-se que o recepcionista não pegue o cartão da mão do hóspede, e sim que o hóspede o deposite em local específico.	Recomendável	Recomendável
Retirar todos os utensílios de mesas de restaurantes de hóspedes e refeitórios de funcionários imediatamente após a desocupação e proceder a higienização dos mesmos após a saída do cliente. Dê preferência para o uso de sachês descartáveis.	Recomendável	Recomendável
Manter todas as unidades habitacionais em boas condições de higiene durante o processo de higienização, deixando portas e janelas abertas e ar condicionado desligado.	Recomendável	Recomendável
Oferecer ao hóspede no check-in um extenso pacote de produtos no frigobar, reduzindo assim a necessidade de reabastecimento e a presença de colaboradores no quarto.	Recomendável	Recomendável
Ao final da estadia do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e superfícies, antes da entrada de novo hóspede.	Recomendável	Recomendável
Os talheres utilizados nos refeitórios devem ser entregues junto com o prato pelo auxiliar ou cozeira ou embalados individualmente.	Recomendável	N/A
Devem ser realizadas inspeções diárias pela liderança em todas as áreas de preparo e serviço de alimentos para garantir que os métodos de limpeza e higienização sejam seguidos e realizados de modo consistente, conforme manual interno.	Recomendável	N/A

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS

 **FACE SP**
FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS
DO ESTADO DE SÃO PAULO



TURISMO


PLANO
SÃO PAULO


SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Turismo

subsetores:

1. Locadoras de automóveis
2. Operadoras, agências de viagens e receptivos
3. Parques temáticos, aquáticos, atrações turísticas, centros de entretenimento familiar e parques itinerantes
4. Transportadoras turísticas
5. Turismo náutico
6. Venues, organizadores de eventos, prestadores de serviços para eventos

Subsetor: Locadoras de automóveis

Protocolos:

1. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Reforço da utilização das luvas e máscaras (ou protetores faciais) pelos higienizadores e da atenção à higienização das mãos após limpeza dos veículos.	Recomendável	N/A
Os motoristas das vans devem portar álcool gel 70% e lenços disponíveis para uso pessoal constante e, se necessário, ofertar aos clientes que solicitarem.	Recomendável	N/A

2. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Higienização de equipamentos adicionais, como cadeirinha de bebê e reforço de entrega aos clientes com capa protetora.	Recomendável	N/A
Higienização do volante, manopla do câmbio, cintos de segurança, botões do vidro elétrico e maçanetas.	Recomendável	N/A
Motorista executivos devem portar kit contendo álcool gel 70%, lenço de papel para utilização pessoal e pano para higienização do carro.	Recomendável	N/A

Subsetor: Operadoras, agências de viagens e receptivos

Protocolos:

1. COMUNICAÇÃO		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Receber dos fornecedores (por exemplo companhias aéreas, hotéis, cruzeiros, aeroportos, parques) treinamento sobre seus protocolos, e novos treinamentos ou comunicação sempre que houver atualizações.	Recomendável	N/A
Fornecer ao cliente informações sobre os protocolos dos destinos e dos fornecedores envolvidos na viagem adquirida.	N/A	Recomendável

Subsetor: Parques temáticos, aquáticos, atrações turísticas, centros de entretenimento familiar e parques itinerantes

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Reduzir a circulação dos visitantes para no máximo 35% da capacidade legal e possuir meios e/ou dispositivos de controle do público interno.	N/A	Recomendável
Fechar toda e qualquer atração que não propicie condições para manutenção da distância mínima segura entre visitantes, como playgrounds, brinquedões e piscina de bolinhas.	N/A	Recomendável
Adequar o horário de funcionamento para diminuir aglomerações e garantir rotatividade dos visitantes.	N/A	Recomendável
Efetuar o embarque e desembarque nos equipamentos sem contato físico entre visitantes e funcionários, e nos casos em que assistência geralmente é oferecida aos visitantes, como crianças ou pessoas com mobilidade reduzida, ela deve ser realizada pelos membros da família.	Recomendável	Recomendável
Higienização das gôndolas, boias, esteiras, cabines, travas de segurança, assentos e demais acessórios a cada uso.	Recomendável	N/A
Diariamente, antes da abertura, todas as áreas comuns serão limpas e higienizadas repetindo o procedimento a cada três horas.	Recomendável	N/A

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Orientar e fiscalizar equipes de manutenção sobre a necessidade de higienizar as ferramentas antes e após cada uso.	Recomendável	N/A
Para as vendas realizadas pela internet, disponibilizar um termo de aceite sobre as normas de prevenção, aonde o visitante deverá aceitá-las antes de finalizar a compra. Fixar o mesmo termo nas bilheterias e entradas dos parques para as vendas realizadas presencialmente no local.	N/A	Recomendável

Subsetor: Transportadoras turísticas

Protocolos:

1. HIGIENE PESSOAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Disponibilizar produtos para higienização em todos os veículos da empresa para uso dos motoristas e dos clientes.	Recomendável	Recomendável
Orientar que os motoristas usem máscara, que evitem contato com os passageiros, e higienizem as mãos com frequência.	Recomendável	N/A

2. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realizar análise logística com a finalidade de reduzir itinerários e conseqüentemente o tempo de exposição ao risco.	Recomendável	N/A
Intensificar a higienização dos veículos, realizada na garagem por funcionários munidos de EPIs (equipamentos de proteção individual) e produtos adequados.	Recomendável	N/A
Fornecer aos motoristas kit de higienização para realizar higienização de todas as áreas comuns de toque do interior e exterior do veículo, a cada término de deslocamento.	Recomendável	N/A

3. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Fixar cartazes e informes em todas as dependências da empresa e no interior dos veículos sobre as diretrizes recomendadas pelas autoridades governamentais.	Recomendável	N/A

4. MONITORAMENTO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Acompanhar junto aos clientes possíveis casos da COVID-19 entre as pessoas que foram transportadas, fazendo acompanhamento dos colaboradores envolvidos no atendimento daquele deslocamento ou cliente.	Recomendável	N/A

Subsetor: Turismo náutico

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Restringir os serviços prestados apenas para aqueles essenciais para o funcionamento e manutenção das embarcações.	Recomendável	N/A
O número máximo de pessoas a bordo deve ser restrito a 35% da capacidade de lotação certificada da embarcação.	N/A	Recomendável
Usuários deverão agendar previamente o acesso às instalações náuticas, solicitando o tipo de serviço que demandam, e indicando a quantidade de acompanhantes, que deve se limitar de modo que a ocupação total não ultrapasse 35% da capacidade máxima.	N/A	Recomendável
Usuários deverão se deslocar diretamente dos veículos à embarcação e vice-versa.	N/A	Recomendável
Restringir o acesso às instalações e estruturas náuticas (marinas, garagens náuticas, píeres e rampas) aos funcionários, proprietários de embarcações e seus acompanhantes.	Recomendável	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Os estabelecimentos devem fornecer os equipamentos e meios de proteção e higienização dos funcionários, mas fica a critério dos estabelecimentos fornecer ou não os mesmos para os clientes.	Recomendável	Recomendável
Utilizar luvas para manusear os cabos de amarração e outros equipamentos de atracação.	Recomendável	N/A

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Sempre que possível, a cabine de pilotagem das embarcações deve ser mantida aberto, evitando fechamentos laterais, para permitir melhor ventilação do ambiente a bordo.	Recomendável	N/A

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Cada instalação ou estrutura náutica deverá informar o número máximo de usuários que pode atender simultaneamente de forma segura.	Recomendável	Recomendável
Deverá ser instalada sinalização indicativa nas dependências orientando os usuários para as restrições ou alteração de uso das instalações.	Recomendável	Recomendável

Subsetor: Venues, organizadores de eventos, prestadores de serviços para eventos

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Sempre que possível, implantar corredores de uma via única para coordenar o fluxo de clientes em salões, pavilhões e nos próprios estandes, e, quando não for possível, as ruas e corredores devem ser largos o suficiente para permitir a manutenção da distância mínima segura entre as pessoas.	Recomendável	Recomendável
Evitar a operação de serviço de valet.	Recomendável	N/A
Dar preferência para credenciamento online de visitantes e impressão antecipada da credencial e não em totens, diminuindo a fila no credenciamento.	N/A	Recomendável
Evitar atividades promocionais, como, por exemplo, distribuição de brindes e apresentação de produto, em que não se possa garantir a manutenção da distância mínima entre todos, evitando aglomerações.	Recomendável	N/A

2. HIGIENE PESSOAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Utilizar sempre que possível no buffet sistema em que os itens estejam em porções individuais, idealmente embaladas com filme plástico.	Recomendável	Recomendável

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Disponibilizar produtos para higienização de bolsas, malas e afins nas dependências dos guarda-volumes.	Recomendável	Recomendável
Proibir a oferta de alimentos e bebidas dentro dos estandes.	Recomendável	N/A

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Ajustar a mensagem eletrônica nas cancelas sobre a importância do cuidado e atenção às medidas de saúde para combater o COVID-19.	Recomendável	Recomendável

5. MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Realizar registro de entrada e saída de pessoas, para controle e administração da quantidade de público total presente, tanto de expositores, funcionários, fornecedores e visitantes.	Recomendável	Recomendável
Sempre que possível, manter o contato dos participantes após a realização do evento para eventual comunicação sobre suspeitas de casos de COVID-19.	Recomendável	Recomendável

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS



BELEZA



PROTOCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Beleza

Subsetores:

1. Salões de beleza
2. Serviços de estética e beleza

Salões de beleza

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
A distância mínima entre estações de trabalho deve ser de 2 metros . No caso de estações de trabalho em linha, respeitar a distância mínima e deixar ao menos uma vazia entre duas em uso.	Recomendável	Recomendável
Atendimento deve ser exclusivamente com agendamento prévio, prevendo intervalo suficiente entre marcações para higienização completa das estações de atendimento e utensílios.	N/A	Recomendável
Desestimular a permanência de acompanhantes dentro do estabelecimento, exceto para clientes que necessitem acompanhamento, limitado a um acompanhante por cliente.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Funcionários devem usar touca descartável, além de manter suas unhas cortadas.	Recomendável	N/A

Funcionários devem utilizar farda branca , lavada diariamente com a utilização de água sanitária, ou jaleco de TNT descartável, trocado a cada cliente, desde que o serviço realizado necessite contato físico, como massagem.	Recomendável	N/A
Usar luvas no caso de contato físico necessário com o cliente.	Recomendável	N/A
Desencorajar o uso de acessórios como anéis, brincos, pulseiras, gargantilhas, relógios e colares.	Recomendável	Recomendável

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
A higienização de bobs, presilhas, pentes, escovas, pincéis de maquiagem e outros utensílios deve ser feita periodicamente, colocando-os de molho por quinze minutos em solução de água com água sanitária entre dois e dois e meio por cento ou em solução de clorexidina a dois por cento, seguida da diluição de cem mililitros de clorexidina para um litro de água.	Recomendável	N/A
A higienização dos móveis, equipamentos e objetos deve ser feita antes e depois de cada uso.	Recomendável	N/A
Estações de atendimento e equipamentos, incluindo macas, devem ser higienizados a cada atendimento. O agendamento de clientes deve prever intervalo suficiente entre marcações para a higienização.	Recomendável	N/A
Produtos para cada atendimento devem ser fracionados, evitando levar o pincel possivelmente contaminado ao produto durante a aplicação de maquiagem.	Recomendável	N/A
Processos de esterilização devem ser atualizados, de acordo com as orientações da vigilância sanitária.	Recomendável	N/A

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Recomendar aos clientes que evitem os horários de pico e se programem para agendar atendimentos em horários alternativos, apresentando gráfico com frequência diária por horários.	Recomendável	Recomendável

Subsetor: Serviços de estética e beleza

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Utilizar-se de agendamentos prévios e orientar que os clientes evitem chegar antecipadamente ou com atrasos para evitar aglomerações em ambientes como recepções e salas de espera.	N/A	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Durante a realização dos procedimentos, os profissionais envolvidos diretamente deverão utilizar protetores faciais (devidamente higienizados periodicamente) ou a combinação de máscara (preferencialmente N95, devendo ser trocada a cada sete dias se suas características forem mantidas, no máximo) e óculos. Recomenda-se, também, o uso de aventais preferencialmente impermeáveis, a depender do tipo de procedimento.	Recomendável	N/A
Os clientes devem usar máscara médica durante toda a sua permanência no estabelecimento, as quais devem ser fornecidas mediante esclarecimentos de medidas de segurança adotadas para todos que entrarem sem as mesmas.	N/A	Recomendável
Os lenços usados devem ser descartados imediatamente em uma lixeira de acionamento sem as mãos, e as mãos devem ser lavadas com água e sabão e, na impossibilidade, com álcool em gel 70% antes de continuar o trabalho.	Recomendável	Recomendável
Se luvas forem usadas, verifique se elas são removidas após cada cliente e trocadas regularmente. As mãos devem ser higienizadas entre todas as trocas de luvas.	Recomendável	N/A
Se um trabalhador estiver sozinho atrás de uma barreira física, uma máscara médica ou uma cobertura facial não será necessária.	Recomendável	N/A
Se o trabalhador estiver atrás de uma barreira física com colegas de trabalho ou precisar sair de trás da barreira física (e uma distância de dois metros não for possível), uma máscara ou máscara médica deve ser considerada.	Recomendável	N/A

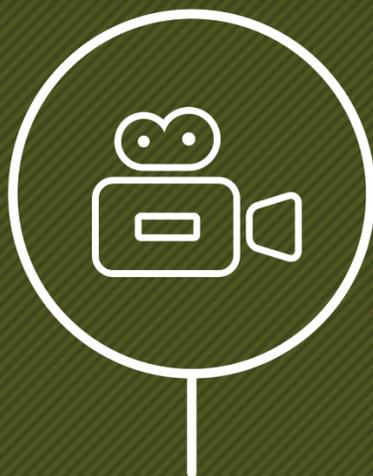
3. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Pedir aos clientes em grupos de risco que evitem ir ao estabelecimento.	Recomendável	Recomendável
Enviar mensagens automáticas para manter os clientes informados sobre os sintomas da COVID-19, pedindo àqueles que estão doentes ou com sintomas respiratórios que evitem ir ao estabelecimento até ficarem saudáveis novamente.	Recomendável	N/A

4. MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Em casos de confirmação em um profissional que preste atendimento, comunicar os últimos clientes e orientá-los a procurar unidade de saúde caso apresentem sintomas.	Recomendável	Recomendável

PROTOCOLOS SANITÁRIOS



ECONOMIA CRIATIVA



PROCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Economia criativa

Subsetor: Escolas e cursos de formação cultural

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Garantir que todos os funcionários (e.g. administrativos, professores e oficineiros) tenham feito auto quarentena de 14 dias antes de retornarem às atividades.	Recomendável	N/A
Usar o maior número possível de entradas no estabelecimento para garantir maior distanciamento.	Recomendável	N/A
Avaliar a disponibilidade de espaços externos e adequados para realização das aulas e cursos e, quando não for possível, garantir ventilação adequada do espaço interno previsto.	Recomendável	Recomendável
A distância entre pessoas deve ser mantida mesmo nos casos de práticas conjuntas, como aulas de música ou de arte. Não são recomendadas atividades que requeiram maior proximidade, como dança conjunta, práticas de teatro que envolvam corpo a corpo, atividades culturais de 0 a 6 anos, dada a impossibilidade de manter o distanciamento mínimo.	Recomendável	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Orientar quanto à higienização adequada de instrumentos musicais e outros objetos de uso pessoal utilizados durante as aulas, oficinas e cursos. Evitar material de uso coletivo, que exija passagem ou compartilhamento entre os participantes.	Recomendável	Recomendável

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Equipamentos de uso nas aulas, como computadores, teclados, mouses devem ser higienizados a cada uso. Preferencialmente, cada participante deve ter seus próprios fones e microfones. Não havendo, é aconselhável não realizar atividades que demandem fone e ou microfone.	Recomendável	Recomendável
Orientação de não haver consumo e compartilhamento de alimentos e bebidas nos ambientes de sala de aula, corredores e demais espaços de realização das atividades.	Recomendável	Recomendável

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
No caso dos cursos contínuos, a escola deve designar um membro da equipe/professor como responsável por monitorar a saúde da equipe e dos alunos que vierem a ficar de quarentena.	Recomendável	N/A
Circular informações de esclarecimentos, proteção contra a COVID-19 e boas práticas de higiene aos funcionários e aos alunos, familiares e participantes de cursos, palestras e demais atividades culturais por todas as mídias possíveis.	Recomendável	Recomendável

5. MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Acompanhar a saúde de funcionários e alunos diariamente. Inspeccionar alunos e funcionários na entrada, implementando sistema de cadastro individual e de relatórios diários, com relato dos resultados a um supervisor designado.	Recomendável	Recomendável

Subsetor: Eventos com público

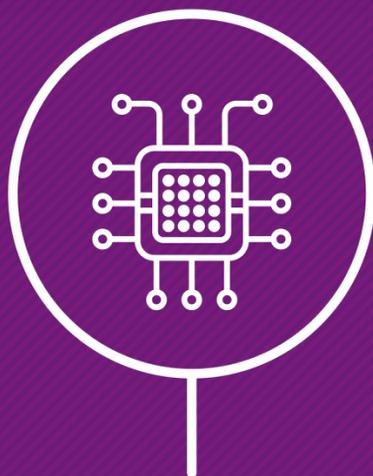
Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Usar o maior número possível de entradas para permitir maior distanciamento.	Recomendável	Recomendável
Quando tratando de familiares e habitantes de uma mesma residência, a distância mínima entre eles não será aplicável. Todavia, eles deverão respeitar a distância mínima de segurança em relação aos demais presentes.	N/A	Recomendável
Não permitir uso compartilhado nem individual de equipamentos públicos como bancos e estruturas de ginástica existentes, sobretudo em ambientes abertos.	Recomendável	Recomendável
A conferência de ingressos deverá ser visual, através de leitores óticos ou de auto check-in, sem contato manual por parte do atendente.	Recomendável	Recomendável
Demarcar o piso com fitas de sinalização, informando a distância mínima que deverá ser adotada por todos.	Recomendável	Recomendável
Manter distância mínima segura entre pessoas, mudando a disposição de mobiliário ou alternando assentos, demarcando lugares que precisarão ficar vazios, e considerando não somente o distanciamento lateral, mas também o distanciamento entre pessoas em diferentes fileiras.	Recomendável	Recomendável

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Facultar o uso de máscaras pelos artistas durante as apresentações, atuações e performances dos mesmos, desde que respeitado o limite mínimo de distanciamento com o público.	Recomendável	N/A
Ao fim do evento, os funcionários devem colocar os uniformes de trabalho em um saco plástico para transportá-los e devem lavá-los diariamente.	Recomendável	N/A

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
A programação deve prever intervalo suficiente entre sessões para higienização completa de todos os ambientes.	Recomendável	Recomendável

PROTOCOLOS SANITÁRIOS



TELECOM & TECH



PROTOSCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Telecom & Tech

Subsetores:

1. Assistências técnicas
2. Telecom – equipes técnicas
3. Telesserviços (call center)

Subsetor: Assistências técnicas

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Para manutenção de eletrônicos, em casos mais simples e que não gerem perda de garantia, deve ser avaliada a possibilidade de manutenção à distância ou que o cliente realize o reparo sozinho, e assim as peças de reposição devem ser enviadas ao cliente.	Recomendável	N/A

Subsetor: Telecom – equipes técnicas

Protocolos:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Favorecer, quando operacionalmente viável, a manutenção ou configuração remota de dispositivos, redes e outras infraestruturas críticas de conectividade, processamento e armazenamento de dados (datacenters). Em caso de necessidade de deslocamento até o local, sempre utilizar os EPIs pertinentes, em especial a máscara, e observar o distanciamento mínimo de 1,5 metro.	Recomendável	N/A
Ao agendar a visita por solicitação do cliente, perguntar se há morador com sintomas ou tratamento relacionado à COVID-19. Avaliar alternativa de realizar o serviço sem adentrar ao ambiente do cliente.	Recomendável	N/A
As equipes de trabalhos devem ser as menores e mais fixas possíveis (potencialmente individuais), de acordo com o que os processos de trabalho permitirem e desde que não haja riscos adicionais.	Recomendável	N/A

2. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Na casa do cliente, o colaborador deve possuir produto para efetuar higienizações e manter-se no mínimo a 1,5 metro de qualquer pessoa. Ao identificar qualquer situação de risco reportar à supervisão.	Recomendável	N/A
Nas visitas às instalações da empresa ou cliente corporativo, o colaborador deve possuir produto para efetuar higienizações e manter-se no mínimo a 1,5 metro de qualquer pessoa. Ao identificar qualquer situação de risco reportar à supervisão.	Recomendável	N/A
Devem ser tomados os cuidados para evitar a contaminação cruzada do uniforme, como não manter em contato os uniformes limpos e os sujos, bem como não deixar os sapatos em contato com os uniformes limpos.	Recomendável	N/A

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Os veículos utilizados pelas equipes de campo devem ser higienizados antes de sair e ao chegar, e produtos para higienização e orientação de como e quando usá-los devem ser fornecidos aos funcionários.	Recomendável	N/A

4. COMUNICAÇÃO

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Antes de entrar na casa do cliente, explicar qual é seu objetivo e os procedimentos de prevenção que seguirá perguntando se há morador com sintomas ou tratamento relacionado à COVID-19.	Recomendável	N/A
Antes de entrar nas instalações da empresa ou cliente corporativo para manutenção em clientes, explicar qual é seu objetivo e os procedimentos de prevenção que seguirá perguntando se há funcionário com sintomas ou tratamento relacionado à COVID-19.	Recomendável	N/A

Subsetor: Telesserviços (call center)

Protocolos:

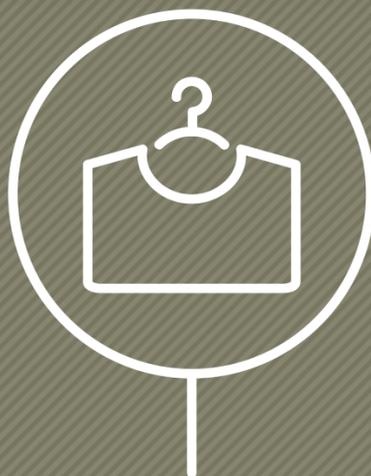
1. DISTANCIAMENTO SOCIAL

DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Adotar procedimentos especiais de segurança para os trabalhadores que atuam na coleta e descarte do lixo recolhido, com uso de máscaras (ou protetores faciais) e luvas, e proibir o compartilhamento de armários para guarda dos EPIs e pertences pessoais.	N/A	N/A
Proibir a circulação de crianças e demais familiares dos colaboradores nos ambientes de trabalho.	Recomendável	N/A
Implantação do regime de teletrabalho, quando possível tecnicamente, considerando o nível de segurança exigido pelo tipo de serviço ou normas próprias do contratante e o tipo de comunicação exigida pela atividade.	Recomendável	N/A
Prover apoio da equipe técnica para instalação de computadores nas residências dos associados de atendimento, aumentando, se possível, a velocidade de internet se necessário para execução do trabalho.	Recomendável	N/A

PROTOCOLOS SANITÁRIOS



FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS
DO ESTADO DE SÃO PAULO



TÊXTIL, CONFECCÃO
E CALÇADOS



PLANO
SÃO PAULO



PROTOCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Têxtil, confecção e calçados

Subsetor: Comércio de produtos têxteis, de confecção e calçados

Protocolos:

1. HIGIENE PESSOAL		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Disponibilizar na entrada da loja, em bancadas e próximos às máquinas, recipientes com álcool em gel 70%.	Recomendável	Recomendável

2. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES		
DIRETRIZES	PARA FUNCIONÁRIOS	PARA CLIENTES
Quando receber devoluções de produtos, mantê-los sob quarentena por setenta e duas horas e, sempre que possível, passar o item com ferro à vapor, caso seja adequado ao tipo de produto/tecido, antes de disponibilizá-los para acesso pelos clientes.	Recomendável	N/A
Reduzir, sempre que possível, o uso de provadores e higienizá-los após a utilização de cada cliente, dando foco especial às maçanetas e outras superfícies de contato frequente, observando as recomendações da Anvisa.	Recomendável	Recomendável



www.facesp.com.br

 @facesp_oficial

 facebook.com/facesp

 youtube.com/acspdigital

 @facesp