

# **SHOPPING CENTERS E GALERIAS COMERCIAIS**

Este protocolo destina-se às regras específicas para retorno das atividades econômicas de Shoppings Centers e grandes galerias comerciais, visando orientar empregadores, trabalhadores e população para práticas de proteção adequadas para evitar a contaminação e disseminação da Covid-19.

Entende-se por Shoppings Centers ambientes em que as pessoas circulam de forma organizada, espaçada, com grande amplitude de horário e sem aglomeração.

Entende-se por grandes galerias comerciais um conjunto de estabelecimentos de varejo de diferentes bens de consumo, além de prestação de serviços e lazer (lanchonetes, restaurantes, salas de cinema, teatro, parques infantis etc.), constituindo-se em uma grande área comercial fechada, praticamente independente e isolada do seu entorno imediato.



## REGRAS DE FUNCIONAMENTO E CIRCULAÇÃO NOS SHOPPINGS E GRANDES GALERIAS COMERCIAIS

- Poderão funcionar dentro dos shoppings e grandes galerias comerciais apenas os estabelecimentos contemplados nas ondas correspondentes àquela da macrorregião, conforme divulgado no site do Plano Minas Consciente ;
- É de responsabilidade da administração do empreendimento a observância à todas as regras presentes neste Protocolo, mesmo aquelas referentes às lojas e quiosques;
- O funcionamento deverá ocorrer em horário reduzido, das 12hs às 20hs;
- Deverá haver controle do fluxo de entrada, de 1 (uma) pessoa a cada 6m<sup>2</sup> de área livre do shopping (esse cálculo exclui as áreas livres das lojas abertas e quiosques);  
Após atingir a capacidade máxima do estabelecimento, só poderão entrar o mesmo quantitativo de pessoas que saírem;
- Além do quantitativo estabelecido acima, o número de clientes dentro dos shoppings e grandes galerias comerciais também não poderá ser superior ao somatório do número de pessoas comportado no interior de cada loja que está autorizada para funcionamento, incluindo praça de alimentação (na proporção de 2m<sup>2</sup> por pessoa por área livre);
- Deverá haver limitação de vagas nos estacionamentos à proporção de 1/3 de sua capacidade, mantendo disponíveis todas as vagas, não podendo ser bloqueado os 2/3;
- Aferir a temperatura de clientes e colaboradores antes de ingressarem no Shopping utilizando termômetros sem contato com o corpo. Quem estiver com temperatura acima de 37,2° e/ ou mostrar sintomas de gripe /resfriado será orientado a buscar ajuda médica. Neste caso não permitir também a entrada dos acompanhantes;

- Deverá haver totens ou funcionários disponibilizando álcool em gel a 70% para higienização das mãos, obrigatória para entrada;
- Quando houver sistema de som, deverá haver emissão de sinais sonoros a cada 30 (trinta) minutos com informes que estimulem e propaguem a importância da utilização de máscaras, da higienização das mãos por álcool gel, lavagem com água e sabão e distanciamento de 2 metros entre as pessoas. Deverá haver campanha de comunicação interna, com cartazes e afins, com as mesmas orientações;
- Utilizar os espaços físicos, os canais de comunicação do Shopping e as redes sociais para propagar informações e campanhas públicas de saúde e higiene dos estados e municípios onde o estabelecimento estiver localizado;
- Utilizar meios de comunicação, incluindo redes sociais, para informar os horários de abertura e tirar dúvidas dos consumidores sobre as medidas de proteção adotadas;
- O uso de máscaras é obrigatório para todos os clientes, funcionários e lojistas. Cidadãos que não estiverem portando máscaras não poderão ingressar ao recinto;
- Não permitir a entrada de crianças e adolescentes sem a presença de um responsável maior de 18 anos;
- Indicar a distância de três degraus entre os usuários nas escadas rolantes;
- Limitar a utilização dos elevadores a uma pessoa ou membros de uma mesma família por vez. Deve ser designado colaborador utilizando máscara para organização da fila e entrada de pessoas, mantendo a distância mínima de 2 metros entre os usuários;
- Evitar qualquer decoração ou adornos que possam prejudicar a limpeza;

- Realizar a higienização a cada três horas de todos os objetos que tenham contato com os clientes, tais como maçanetas, torneiras, corrimãos, mesas, cadeiras, teclados, computadores, botões de elevadores, telefones e todas as superfícies metálicas constantemente com álcool a 70%;
- Os filtros de ar condicionado deverão ser trocados, seguindo os padrões da vigilância sanitária, com o dobro da frequência regular;
- Os seguintes serviços permanecem impedidos de funcionar: áreas e ações de entretenimento; salas de cinema; teatros; áreas kids e lounges; eventos em geral; aluguel ou empréstimo de carrinhos de bebê e carrinhos de compra com cadeirinhas de bebê e criança; serviços de valet e qualquer outro serviço que estimule grandes aglomerações;
- Restaurantes e praça de alimentação estão livres para funcionar, mas devem seguir o protocolo específico para esses estabelecimentos, disponível no site Minas Consciente<sup>1</sup>;
- Devem ser priorizados serviços especiais de atendimento para grupos de risco, com formas alternativas como drive-thru;
- Os dispensadores de água que exigem aproximação da boca para ingestão, devem ser lacrados em todos os bebedouros, permitindo-se o funcionamento apenas do dispensador de água para copos. Os estabelecimentos deverão fornecer copos descartáveis aos clientes e funcionários. Também é permitido aos funcionários copos ou canecas não descartáveis, desde que de uso individual e higienizadas com regularidade;

## **CUIDADOS RELACIONADOS AOS COLABORADORES/TRABALHADORES**

- Pessoas do grupo de risco devem permanecer em casa e realizar serviço em regime de home-office ou teletrabalho;
- Caso residam com pessoas do grupo de risco, a critério do empregador, realizar preferencialmente serviço em regime de home-office;
- Se apresentar sinais ou sintomas de resfriado ou gripe, afastar-se imediatamente das atividades presenciais pelo período mínimo de 14 dias, ou mais, no caso persistência dos sinais/sintomas, até a completa melhora.

## **MEDIDAS DE PROTEÇÃO ESPECÍFICAS PARA COLABORADORES/TRABALHADORES**

- Disponibilizar meios para higienização das mãos, com água e sabão ou álcool gel a 70% com periodicidade mínima de a cada 2 horas, ou a qualquer momento dependendo da atividade realizada ou quando em contato com o cliente, incluindo antes e após a utilizar máquinas de cartões de crédito;
- Fornecer Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados para a atividade exercida e em quantidade suficiente. Caso a atividade não possua protocolo específico deverá ser fornecido no mínimo máscara;
- Sempre que possível, providenciar barreira de proteção física quando em contato com o cliente, principalmente no momento do pagamento;

- Promover meios para que não ocorra o compartilhamento de itens de uso pessoal entre os colegas de trabalho, como EPIs, fones, aparelhos de telefone, e outros, fornecendo esses materiais para cada trabalhador;
- Não realizar reuniões presenciais, priorizando reuniões à distância (videoconferência), caso não seja possível, fornecer máscaras e manter o menor número possível de presentes necessários àquela pauta.

## **CUIDADOS GERAIS RELACIONADOS AO AMBIENTE DE TRABALHO INTERNO E LOJISTAS**

- Os lojistas deverão observar o Protocolo Geral ou o Protocolo inerente à atividade, existente no site do Plano Minas Consciente<sup>1</sup>;
- Manter uma comunicação clara e eficiente com seus funcionários, lojistas e clientes;
- Manter a limpeza e desinfecção de escritórios da administração;
- Nas áreas de circulação interna dos estabelecimentos sempre demarcar com sinalização a distância de 2 metros que deve ser mantida entre um cliente e outro, incluindo quando forem pegar produtos em prateleiras, ou afins e filas de qualquer natureza;
- Demarcar, com sinalização, a circulação interna, com fluxo determinado para a entrada e saída.

<sup>1</sup>Grupos de risco: Idade igual ou superior a 60 anos; Cardiopatias graves ou descompensadas (insuficiência cardíaca, cardiopatia isquêmica); Pneumopatias graves ou descompensadas (asma moderada/grave, DPOC); Doenças renais crônicas em estágio avançado (graus 3, 4 e 5); Diabetes mellitus, conforme juízo clínico; Doenças cromossômicas com estado de fragilidade imunológica; Gestação e Puerpério; Pessoas com deficiências e cognitivas físicas; Estados de imunocomprometimento, devido ao uso de medicamentos ou doenças, incluindo os portadores de HIV/Aids e neoplasias; Doenças neurológicas.

- Permitir apenas a entrada de clientes que estiverem utilizando máscaras;
- Reduzir o fluxo e permanência de pessoas (clientes e colaboradores) dentro do estabelecimento para uma ocupação de 6 m<sup>2</sup> por pessoa (Exemplo: área livre de 36m<sup>2</sup> / 6 m<sup>2</sup> = 6 pessoas no máximo);
- Limitar o número de funcionários ao estritamente necessário para o funcionamento do serviço;
- Disponibilizar na entrada do estabelecimento lavatório com dispensador de sabonete líquido e papel toalha ou dispensador com álcool gel a 70%, bem como nos sanitários;
- Realizar a higienização frequente, pelo menos antes e após uso, dos fones, dos aparelhos de telefone, das mesas, e outros;
- Realizar a higienização com frequência das maçanetas, torneiras, corrimãos, mesas, cadeiras, teclados, computadores, botões de elevadores, telefones e todas as superfícies metálicas constantemente com álcool a 70%;
- Reforçar os procedimentos de higiene de todos os ambientes, como depósitos, sanitários e áreas de circulação de clientes;
- Controlar o fluxo de acesso aos sanitários;
- Sistematizar a limpeza local (piso, balcão e outras superfícies) com desinfetantes a base de cloro para piso e álcool a 70% para as demais superfícies, no mínimo, duas vezes ao dia, ou conforme necessidade;
- Intensificar a higienização dos sanitários existentes, sendo que o funcionário deverá utilizar os equipamentos de proteção apropriados (luva de borracha, avental, calça comprida, sapato fechado);

- Realizar a limpeza e desinfecção das luvas utilizadas com água e sabão seguido de fricção com álcool a 70% por 20 segundos, reforçando o correto uso das mesmas (não tocar com as mãos enluvadas em maçanetas, telefones, botões de elevadores, etc.);
- Manter o ambiente de trabalho com ventilação adequada, sempre que possível, deixando portas e janelas abertas, no caso das grandes galerias;
- Oferecer o álcool em gel 70% para os clientes higienizarem as mãos, antes e após tocar em máquinas de cartão de crédito, caixas eletrônicos de autoatendimento, entre outros equipamentos;
- Priorizar métodos eletrônicos de pagamento e disponibilizar barreiras de proteção física para caixas e afins;
- Utilizar os canais on-line para continuar atendendo clientes, que ainda possam ter movimentos restringidos;
- Não promover atividades promocionais que possam causar aglomerações e manter suspensos os eventos de qualquer natureza, que possa gerar aglomerado de pessoas, incluindo evento de reabertura do estabelecimento.

## **ORIENTAÇÕES PARA COLABORADORES/ TRABALHADORES NO AMBIENTE DE TRABALHO**

- Higienizar as mãos com água e sabão com periodicidade mínima de a cada 2 horas, e utilizar álcool em gel a 70% a qualquer momento dependendo da atividade realizada ou quando em contato com o cliente;
- Utilizar os equipamentos de proteção individual disponibilizados pelo empregador, da forma correta, sendo obrigatória a utilização de máscara em todas as atividades;

- Higienizar os equipamentos com álcool a 70% ou conforme orientação do fabricante;
- Não cumprimentar as pessoas, sejam colegas trabalhadores/colaboradores ou clientes, com apertos de mãos, abraços, beijos ou outro tipo de contato físico;
- Ao tossir ou espirrar, deve-se cobrir o nariz e boca com lenços descartáveis e evitar tocar os olhos, nariz e boca, se não for possível, cobrir a boca e o nariz com o antebraço, evitando levar as mãos ao rosto;
- Manter distância mínima de pelo menos 2 metros, entre os colaboradores/trabalhadores e entre estes e os clientes. Quando isto não for possível, utilizar máscara e respeitar a barreira de proteção física para contato com o cliente;
- Manter os cabelos presos e não utilizar bijuterias, joias, anéis, relógios e outros adereços, para assegurar a correta higienização das mãos; a utilização de toucas será obrigatória para atividades que envolvam a preparação de alimentos;
- Não utilizar bebedouros coletivos;
- Caso utilize uniforme da empresa, não retornar para casa diariamente vestindo o uniforme;
- Higienizar com álcool 70% as máquinas de cartão de crédito, computadores, teclados, e outros equipamentos que sejam tocados com frequência, sempre após o uso;
- Os funcionários da limpeza devem higienizar as maçanetas das portas com água e sabão, no mínimo, três vezes ao dia, e nos intervalos friccionar com álcool 70%;
- Caso apresente febre e/ou sintomas respiratórios, tosse, congestão nasal, dificuldade para respirar, falta de ar, dor de garganta, dores no corpo, dor de cabeça, deve comunicar ao empregador e respeitar o período de afastamento do trabalho, até a completa melhora dos sintomas.

Este protocolo está em constante atualização, desta forma é necessário acompanhar o site oficial.

# ORIENTAÇÕES PARA OS CLIENTES

- Fique em casa sempre que possível;
- Caso tenha sintomas de gripe ou resfriado, não saia de casa;
- Utilize máscara, de preferência caseira, durante todo período de permanência fora de casa;
- Prefira solicitar serviço por delivery, compra por telefone ou internet;
- Se for do grupo de risco não saia de casa! Peça ajuda a um familiar, amigo ou vizinho sem ter contato físico com a pessoa;
- Caso seja responsável por adolescente e crianças evite levá-los em shoppings e galerias;
- Não utilizar bebedouros coletivos;
- Não permitir que outras pessoas toquem em seus cartões de crédito ou débito na hora do pagamento. Evite pagar com dinheiro;
- Permaneça no estabelecimento o menor tempo possível, dessa forma, planeje sua compra ou atividade antes de sair de casa;
- Realize a higienização das mãos ao entrar e sair do estabelecimento, acessar balcões de atendimento e “caixas”, e ao sair do estabelecimento;
- Evite conversar, manusear o telefone celular, ou tocar no rosto, nariz, olhos e boca, durante sua permanência no interior do estabelecimento;
- Ao tossir ou espirrar cubra o nariz e boca com um lenço descartável, descartá-lo imediatamente e realizar higienização das mãos. Caso não tenha disponível um lenço descartável cubra o nariz e boca com o braço flexionado;
- Ao chegar em casa, higienize as mãos e antebraços com água e sabão;
- Ao chegar em casa, higienize, adequadamente, todos os produtos e as embalagens dos produtos comprados nos estabelecimentos comerciais.

