A smiling woman with curly hair is sitting at a desk with a laptop. In the background, there is a mannequin and a clock. The text is overlaid on the right side of the image.

# **PROTOCOLOS ESPECÍFICOS PARA RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES**

Negócios de Moda



# ORIENTAÇÃO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Trabalhe** como se todos estivessem infectados
- **Atenção aos Decretos**
- **Utilize suas redes sociais** e comunique aos seus clientes dados importantes sobre a abertura do seu negócio: data de abertura, horários de funcionamento, formas de atendimento, limite de pessoas em loja, e outras orientações importantes;
- **Prepare sua empresa** e disponibilize, caso possa, horários específicos para atendimento a pessoas de grupos de risco e outras dificuldades;
- **Deixe claro** todas as medidas de segurança que estão sendo adotadas no seu negócio e quais as bases de consulta que está utilizando. Divulgue esses procedimentos no seu espaço físico e virtual;
- **Convide seus clientes** para o retorno com um discurso leve e acolhedor. Dica: Faça vídeos e incentive seus colaboradores a participarem gravando mensagens convites aos clientes. Nas gravações, converse sobre informações importantes, mas também humanize o discurso, apresentando sua vontade em vê-los na loja e possíveis vantagens na compra na loja física;
- **Faça uma boa recepção!** Ter um colaborador dando as boas-vindas nos primeiros dias, na entrada da loja, também pode gerar um clima positivo na experiência de compra do seu cliente. Dica: Aproveite sua posição estratégica para que ele informe aos clientes, na chegada, as regras de funcionamento, controle a entrada de clientes e ofereça ao consumidor álcool em gel na entrada/saída da loja;



# ORIENTAÇÃO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Se fizer sentido** pra você, implante um horário exclusivo para clientes acima dos 60 anos ou de grupos de risco, preferencialmente nas primeiras horas de funcionamento do seu negócio. Isso o fará se sentir seguro e trará uma boa impressão da sua empresa;
- **Disponibilize** formas de pagamento alternativas como transferência bancária, picpay, pagamentos por aproximação que não necessitam contato com o caixa e máquinas de cartão. São possibilidades que deixam o seu cliente mais seguro e você também;
- **Solicite que todos** os clientes estejam de máscara reutilizável própria. Caso não possuam, ofereça a opção de compra no próprio estabelecimento, ou caso seja viável, ofereça opções descartáveis para facilitar o acesso ao cliente na loja, mantendo a segurança de todos;
- **Oriente os clientes**, que se possível, não levem acompanhantes ou animais de estimação para evitar aglomerações. Insira essas recomendações nas orientações via redes sociais e nas comunicações no interior da loja;
- **Oriente e sinalize** os locais de acesso à álcool em gel e para lavagem das mãos;
- **Sinalize aos clientes** a distância mínima permitida de 1,5m durante os atendimentos;
- **Garanta a sinalização** clara e disponível das recomendações quanto ao uso dos provadores, trocas e outros procedimentos.



# ORIENTAÇÃO

## HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Sinalize aos clientes** as adaptações necessárias em sua loja em virtude do covid-19. Podem ser usados cartazes, televisão ou o sistema de som da loja para informá-los;
- **Todo o estabelecimento** deve ser cuidadosamente limpo e desinfetado diariamente antes da abertura. Programe a chegada dos seus colaboradores com a antecedência necessária para que todo esse procedimento seja feito com cuidado. Desinfete todas as superfícies, araras, vitrines, manequins, mesas, colméias, mesmo que tenham sido limpas antes do fechamento;
- **Retirar tapetes**, mantendo uma decoração mais minimalista para facilitar o processo de higienização;
- **Optar**, sempre que possível, por deixar portas internas abertas entre setores para ajudar na circulação e evitar o toque em puxadores e maçanetas;
- **Aumentar a frequência** da higienização do chão utilizando solução adequada de água com água sanitária ou outro produto similar respeitando o tipo do revestimento do piso;
- **Borrificar**, a cada três horas, os estoques expostos com solução álcool 70% para desinfecção. Esse tempo pode ser antecipado caso haja maior concentração de clientes em contato com as peças;
- **Como opção alternativa** ao uso do álcool, o protocolo de higiene deverá considerar a rotina de uso de vaporizador de roupas em todas as peças expostas, pelo menos duas vezes ao dia;
- **Distribuir álcool em gel 70%** em todos os setores, bancadas de atendimento, caixas, banheiros, copas e afins;



# ORIENTAÇÃO

## HIGIENIZAÇÃO DO(S) AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES E EQUIPAMENTOS

- **Sobre uso do álcool**, providenciar borrifadores e solução aquosa de álcool 70% para limpeza de peças e estoques. Importante o uso de álcool em gel de boa procedência, dando prioridade para marcas que sejam de confiança do comprador e tenham boa reputação no mercado, atentar para a composição do produto, advertências/restrições, lote e validade;
- **Observar se no rótulo** constam os dados do fabricante: nome da indústria, CNPJ, endereço, número da autorização de funcionamento emitida pela Anvisa (AFE ou AF), além de telefone de atendimento ao consumidor que possibilite o esclarecimento de dúvidas;
- **Em banheiros**: usar sabonete líquido e toalhas de papel para lavar e enxugar as mãos, respectivamente. Limpe e desinfete todas as superfícies do banheiro, incluindo pisos, pias e vasos sanitários. Recomenda-se o uso de assentos descartáveis;
- **Em copas e refeitórios**: organizar escala para almoços e lanches, prezando pelo mínimo possível de pessoas concentradas nessas áreas. Limpar e desinfetar todos os utensílios de alimentação imediatamente após o uso. Se possível, utilizar descartáveis. Realizar protocolo de limpeza e desinfecção diária para equipamentos como microondas, geladeira, fogão, mesas, cadeiras, utensílios de cozinha e outros;
- **Aumentar a frequência** de higienização de puxadores, maçanetas, interruptores, araras, vitrines, mesas ilhas, colmeias, corrimãos e espelhos, utilizando solução adequada: água com água sanitária;
- **Manter frequência** de higienização de canetas, celulares e outros materiais de escritório, teclado, mouse, monitor, telefones, máquina do cartão após cada uso, permitindo que o cliente manuseie seu cartão. Pagamentos em espécie pedem atenção redobrada para a higienização das mãos;





## ORIENTAÇÃO DESCARTE DO LIXO

- **Distribua as lixeiras** dentro das normas da vigilância sanitária local em todos os setores providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual;
- **Mantenha as lixeiras** higienizadas diariamente;
- **Descarte todos os EPIs** e papéis toalha usados para higienização de superfícies de acordo com as normas da vigilância sanitária local;
- **Remova o lixo** diariamente ou tantas vezes quanto forem necessárias durante o dia;
- **Quando removido**, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa;
- **O profissional responsável** pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável .



# DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO ATACAREJO

- **Incentive seus clientes** a fazerem compras virtuais, considerando o envio personalizado dos catálogos da estação e opções para entrega via correios ou drive-thru, evitando aglomerações e o contato direto do público com os produtos;
- **Divida seu showroom** em uma área limpa e uma área suja, considerando como área limpa o espaço próximo às colmeias e grande estoque, e a área suja o espaço de circulação e exposição de produtos e caixas;
- **Busque deixar** o cliente à vontade para escolha das peças na área suja e mantenha seus vendedores prioritariamente na área limpa, pois farão a seleção e contagem das peças, efetuarão pedidos e terão contato com um volume maior de estoques. Procure ter alguém da sua equipe exclusivamente na área suja, orientando os clientes e realizando todo o atendimento próximo, deixando essa equipe responsável também pela recepção dos clientes e pela limpeza dessa área;
- **Deixe cestos**, caixas plásticas e outros itens de uso do atacarejo nas áreas limpas;
- **Evite retirar** as peças das colmeias e sacos plásticos. Para tanto, procure ter no seu mostruário pelo menos um exemplar de cada tamanho para que facilite a escolha no momento da compra. Permita que os clientes toquem apenas as peças que fazem parte do mostruário na área suja;
- **Na área suja faça** a limpeza e desinfecção de araras, mesas ilhas e expositores pelo menos duas vezes ao dia. Para o estoque exposto, borrifar solução de álcool gel seguido de vaporização das peças;



# DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO

## DELIVERY *(Bag Delivery, Condicional, Provador Delivery))*

- **Caso possível**, faça um mini questionário com os clientes com perguntas básicas quanto a exposição ao vírus. Recomenda-se oferecer esse serviço apenas aos clientes que não tiverem apresentado sintomas ou contato com infectados e estiverem cumprindo as exigências de isolamento social e/ou as recomendações oficiais;
- **Ofereça aos entregadores** e terceirizados todas as informações relativas a COVID-19 e quais os protocolos utilizados em sua loja;
- **O entregador faz parte** do seu cartão de visitas, é ele quem chega até a casa do seu cliente. Garanta o uso obrigatório de máscaras, luvas na entrega da sua bag delivery;
- **Organize uma área** de chegada para as bags deliveries. Tanto a bag quanto os produtos precisam passar pelo protocolo de higienização (borrifados com álcool gel 70% e uso de vaporizadores) antes de serem devolvidos ao estoque ou araras. Se a sua marca tem dúvidas sobre a higienização, esses produtos devem ser mantidos em “quarentena” de pelo menos 5 dias em um local isolado no estoque;
- **Dentro da sua bag delivery** envie todos os procedimentos de segurança adotados nesse processo para que seu cliente se sinta seguro ao acessar o serviço. Esteja disponível por WhatsApp ao longo do tempo disponível da bag com cliente para esclarecer dúvidas;
- **Organize o envio** de sua bag delivery sempre levando em consideração o perfil de compra do cliente e a disponibilidade de produto no seu estoque. É importante que você distribua o tipo de mercadoria disponível pela quantidade de bags que você irá trabalhar e o prazo de retorno delas.



# DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO PROVADORES E TROCAS

- **Em um primeiro momento**, caso não haja um protocolo de higiene seguro, o provador deverá ser fechado e, como contraponto, no ato da venda poderá ser oferecido ao consumidor um prazo maior de troca de produto. O consumidor poderá experimentar uma peça nova no conforto de sua casa e trocar com tranquilidade depois;
- **Com a orientação** para a não experimentação de peças durante a jornada em loja será essencial investir em propostas criativas para possibilitar a visualização do caimento das peças. Dica: caso possível, tenha fotos das roupas em modelos próximos às araras, disponibilize nas TV fotos dos catálogos e a ficha técnica do produto com as medidas;
- **Para pessoas vulneráveis** ao contexto do Covid-19 ou que insistam no uso do provador, sugerimos a possibilidade de restringir este tipo de atendimento aos horários marcados. Neste caso, qualquer produto a ser experimentado deverá ser recebido pelo cliente na embalagem do estoque. O mesmo deve acontecer no caso de compras, todos os produtos vendidos devem ser levados pelo consumidor na embalagem do estoque. Após o uso, o provador deverá ser novamente higienizado;
- **Disponibilize uma área** específica para receber as trocas, seguindo os protocolos de higienização e segurança, considerando-a como área de atenção e, portanto, deverá ser limpa com maior frequência que as demais áreas;
- **Produtos que retornam** de trocas ou produtos que tenham sido provados por clientes precisam passar pelo mesmo procedimento das bags deliveries: protocolo de higienização (borrifados com álcool gel 70% e uso de vaporizadores) antes de serem devolvidos ao estoque ou araras. Se a sua marca tem dúvidas sobre a higienização, esses produtos devem ser mantidos em “quarentena” de pelo menos 5 dias em um local isolado no estoque.



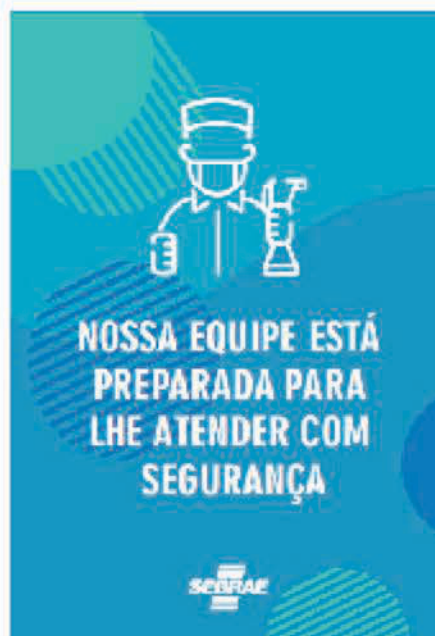
# DETALHAMENTO EM CADA MODELO DE NEGÓCIO LOJAS VIRTUAIS E E-COMMERCE

- **Deixe disponível** em suas redes sociais ou e-commerce todos os cuidados de segurança em relação aos produtos comercializados;
- **Em virtude do impacto** no serviços dos correios, ofereça a opção de prazo estendido para a troca de produtos;
- **Para devolução** e troca de produtos, considere os mesmos procedimentos de trocas ou de retornos de bag delivery.





# **PADRÃO DE COMUNICAÇÃO VISUAL PARA AUXILIAR NA SINALIZAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS**

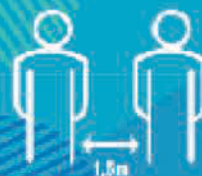




# **PADRÃO DE COMUNICAÇÃO VISUAL PARA AUXILIAR NA SINALIZAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS**



**HIGIENIZE O CELULAR  
E/OU GUARDE EM SACO  
PLÁSTICO.  
EVITE O USO DURANTE  
SUA PERMANÊNCIA**



**PARA SUA SEGURANÇA  
MANTENHA DISTÂNCIA  
MÍNIMA DE 1,5M**



**LOCAL DESTINADO AO  
DESCARTE DE LIXO**



**LEMBRE-SE DE MANTER A  
HIGIENIZAÇÃO DO(S)  
AMBIENTE(S), SUPERFÍCIES  
E EQUIPAMENTOS**





# PADRÃO DE COMUNICAÇÃO VISUAL PARA AUXILIAR NA SINALIZAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS





**Para o sucesso da reabertura dos negócios é necessário que todos compreendam que a segurança de cada um é resultado do trabalho coletivo, que envolve pilares como Responsabilidade, Consciência e Respeito.**

**As orientações contidas neste documento valem durante a PANDEMIA DO COVID-19 e são organizadas pela equipe técnica do SEBRAE no Piauí.**







[pi.sebrae.com.br](http://pi.sebrae.com.br)  
0800 570 0800

WhastApp: (86) 9 9583-4586  
[twitter.com/pi\\_sebrae](https://twitter.com/pi_sebrae)  
[facebook.com/sebraepiaui](https://facebook.com/sebraepiaui)  
[instagram.com/sebraepi](https://instagram.com/sebraepi)