



A woman with curly hair, wearing a black top and a necklace, is smiling while working at a sewing machine. In the background, there are mannequins and clothing items, suggesting a fashion studio or workshop environment.

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 essa 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 desinfectado 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;
- **Borrifar**, 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/restricções, 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, Condisional, 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 deliverys 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

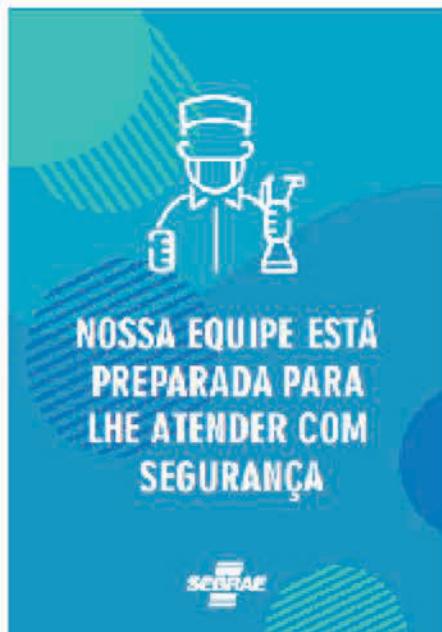
- **Em um primeiro momento**, caso não haja um protocolo de higiene seguro, o provador deverá ser fechado e, como contraponto, no ato da venda poderá ser oferecido ao consumidor um prazo maior de troca de produto. O consumidor poderá experimentar uma peça nova no conforto de sua casa e trocar com tranquilidade 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 cimento 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 deliverys: 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



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
0800 570 0800

WhatsApp: (86) 9 9583-4586
twitter.com/pi_sebrae
facebook.com/sebraepiaui
instagram.com/sebraepi