

COVID-19

**COMO MANTER SEUS
FUNCIONÁRIOS E
CLIENTES DE VAREJO
SEGUROS DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19**



**PROTOCOLO DE BOAS PRÁTICAS PARA
ATENDIMENTO AO CLIENTE DO VAREJO
LIMITANDO O RISCO DE PROPAGAÇÃO DE
CORONAVÍRUS EM LOJAS DE COLCHÕES**

A Abicol

A Abicol - Associação Brasileira da Indústria de Colchões foi fundada em 2011 e tem como objetivo buscar o desenvolvimento e o fortalecimento do setor colchoeiro nacional.

Atitude: Empenho constante para antecipar fatos e situações que possam impactar o setor colchoeiro, de modo a assessorar os associados nas questões mais complexas e de interesse comum.

Integridade: Dedicção para preservar a conduta reta, justa, leal e ética nas relações institucionais.

Intercooperação: Soma de esforços compartilhados, visando o alcance dos objetivos da entidade.

Responsabilidade: Dedicção, compromisso e empenho para que o quadro associativo desenvolva produtos que representem respeito às leis do mercado e a busca contínua pela satisfação do consumidor.

ESPECIAL CORONAVÍRUS

PROTOCOLO DE BOAS PRÁTICAS PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE DO VAREJO LIMITANDO O RISCO DE PROPAGAÇÃO DE CORONAVÍRUS EM LOJAS DE COLCHÕES

A ABICOL - Associação Brasileira da Indústria de Colchões têm elaborado pesquisas junto aos seus associados para levantar as demandas prioritárias do setor colchoeiro para ajudar os fabricantes de colchões no enfrentamento da pandemia global.

Nesta quarta edição do Especial Abicol Coronavírus, o foco é a implantação de boas práticas para limitar o risco de propagação de coronavírus em lojas de colchões.

Seguindo as recomendações deste guia será possível proporcionar seus funcionários e clientes de varejo seguros durante a pandemia de COVID-19 enquanto permanecerem dentro das lojas de colchões. .

ROGÉRIO SOARES COELHO

Presidente

PROTOSCOLOS DE BOAS PRÁTICAS PARA O SETOR COLCHOEIRO

A Associação da Indústria de Colchões, Abicol publicou três protocolos de combate à disseminação da Covid-19 a saber:

- PROTOCOLO SANITÁRIO PARA INDÚSTRIAS DE COLCHÕES
- PROTOCOLO ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE COLCHÕES
- PROTOCOLO MEDIDAS DE PREVENÇÃO À CONTAMINAÇÃO POR COVID-19 EM FÁBRICA DE COLCHÃO

O material compartilhado pela Abicol é sustentado por boas práticas recomendadas por especialistas em saúde e seu conteúdo está alinhado com as mais recentes orientações da OMS e do Ministério da Saúde.

Os requisitos incluídos nas boas práticas contemplam higiene, limpeza, controle de fornecedores, armazenamento, distribuição e transporte, além de treinamento de pessoal para as novas condições e de comportamento no ambiente de trabalho.

ACESSE OS
PROTOSCOLOS
ANTERIORES



QUE MEDIDAS OS LOJISTAS DEVEM TOMAR?

Estudos recentes indicam que o coronavírus pode ser transmitido por pessoas antes que desenvolvam sintomas (pré-sintomáticos) ou que nunca desenvolvam sintomas (assintomáticos). Também pode ser possível que uma pessoa possa adquirir o COVID-19 **tocando em uma superfície ou objeto com o vírus** e, em seguida, tocando sua própria boca, nariz ou possivelmente seus olhos.

Em uma loja, a significativa circulação de pessoas e a grande variedade de superfícies e de objetos que podem ser atingidos por gotículas contaminadas exigem precauções e providências específicas por parte dos lojistas. Cada lojista deve ter um plano de segurança contra propagação de COVID-19 para proteger seus funcionários e clientes.

O plano (por escrito e de fácil acesso por todos) deve:

- Ser específico para cada loja.
- Contemplar todas as áreas e tarefas do trabalho e sua potencial exposição ao vírus.
- Incluir medidas de controle para eliminar ou reduzir os riscos decorrentes à exposição

É importante conversar com os funcionários da loja sobre as medidas e as mudanças planejadas, procurando a opinião deles para efetivo cumprimento das regras.

PRINCÍPIOS GERAIS DE COMBATE À DISSEMINAÇÃO DE COVID-19

Tenha um plano de ação formalizado e assinado por um médico do trabalho

As lojas devem estabelecer um plano para a implementação dos principais controles de higiene dedicado a cada área e departamento de cada unidade comercial para a prevenção da contaminação da Covid-19.

É válido contar com uma equipe de monitores estabelecidos (funcionários que conheçam profundamente o plano de prevenção à contaminação da loja e outras informações pertinentes). Os integrantes dessa equipe de monitores precisam ser incluídos em todas as discussões para garantir que as intervenções sejam revisadas sempre que necessário para a segurança das pessoas e dos produtos.

Se a loja não possuir equipe de monitores estabelecida, é necessário nomear uma pessoa responsável como referência para esclarecimento aos funcionários e aos clientes sobre questões mais complexas que envolvam o protocolo de segurança estabelecido pela loja.

Um dos requisitos mais urgentes para os lojistas é garantir o cumprimento de medidas para proteger os trabalhadores e os consumidores de forma a impedir a exposição ou a transmissão do vírus.

TRANSMISSÃO POTENCIAL DE COVID-19

É altamente improvável que as pessoas possam se contaminar com o COVID-19 se as medidas de segurança e de controle de transmissão sejam rigorosamente cumpridas.

A OMS declarou que o vírus COVID-19 é transmitido durante contato próximo através de gotículas respiratórias (formadas em tosse ou espirro). O vírus pode espalhar diretamente de pessoa para pessoa quando um indivíduo contaminado por COVID-19 tosse ou espirra, produzindo gotículas que atingem o nariz, boca ou olhos de outra pessoa (direta ou indiretamente).

Como as gotículas respiratórias são muito pesadas para serem transportadas pelo ar, elas pousam em objetos e superfícies ao redor da pessoa infectada. É possível que alguém seja infectado ao tocar em uma superfície ou em objetos atingidos por gotículas contaminadas ou na mão de uma pessoa infectada e depois tocar sua própria boca, nariz ou olhos. Isso pode acontecer, por exemplo, ao tocar nas maçanetas das portas ou apertando as mãos e em seguida tocar o seu próprio rosto.

SOBREVIVÊNCIA DA COVID-19 NAS SUPERFÍCIES

Pesquisas recentes avaliaram a sobrevivência do COVID-19 em superfícies diferentes, chegando à conclusão de que o vírus pode permanecer vivo por até 72 horas em plástico e aço inoxidável, até 04 horas em cobre e até 24 horas em papelão.

Esta pesquisa foi realizada em condições de laboratório (umidade relativa controlada e temperatura) e deve ser interpretado com cautela no ambiente da vida real.

É imperativo que as lojas reforcem suas medidas de higiene e treinamento de seus funcionários com todos os princípios de higiene e demais cuidados para eliminar ou reduzir o risco de contaminação de superfícies, materiais de embalagem e de manipulação ou toque frequente durante o trabalho.

ORIENTAÇÕES PRÁTICAS PARA LOJAS DE COLCHÕES NO COMBATE À DISSEMINAÇÃO DE COVID-19

Equipamentos de proteção (EPI), como máscaras, podem ser eficazes na redução da propagação de vírus, mas somente se usado corretamente. Além do que, é indispensável que as lojas introduzam medidas de distanciamento entre as pessoas e rigorosos controles de higiene e limpeza de seus ambientes.

Os funcionários devem ser orientados à lavagem frequente e eficaz das mãos com aplicação de álcool em gel em cada finalização da etapa de trabalho que envolva o toque em superfícies.

Os lojistas devem orientar os trabalhadores que fiquem em casa caso apresentem sintomas como febre, tosse seca, dores e desconfortos incomuns, dor de garganta, diarreia, conjuntivite, dor de cabeça, perda de paladar ou olfato, erupção cutânea na pele ou descoloração dos dedos das mãos ou dos pés, dificuldade de respirar ou falta de ar, dor ou pressão no peito, perda de fala ou movimento. É importante orientar o trabalhador a ficar em casa quando algum membro de sua família ou pessoa que convive na mesma casa que ele apresente os sintomas acima descritos.

ORIENTAÇÕES PARA FUNCIONÁRIOS

As lojas devem produzir orientações por escrito para seus colaboradores, incluindo orientações de como relatar tais sintomas e de como justificar a ausência no trabalho. A questão mais importante no material orientativo é que os funcionários possam reconhecer os sintomas precocemente para que possam procurar cuidados médicos, inclusive testes, e assim minimizar o risco de infecção de colegas de trabalho e familiares.

Os trabalhadores diretos e indiretos devem receber da loja instruções escritas e treinamento sobre como evitar a propagação de COVID-19.

Os planos de combate à disseminação do COVID-19 ou protocolos sanitários devem prever que os colaboradores sintomáticos ou confirmados com o vírus bem como os aqueles que tiveram contato com indivíduos contaminados sejam afastados do trabalho.

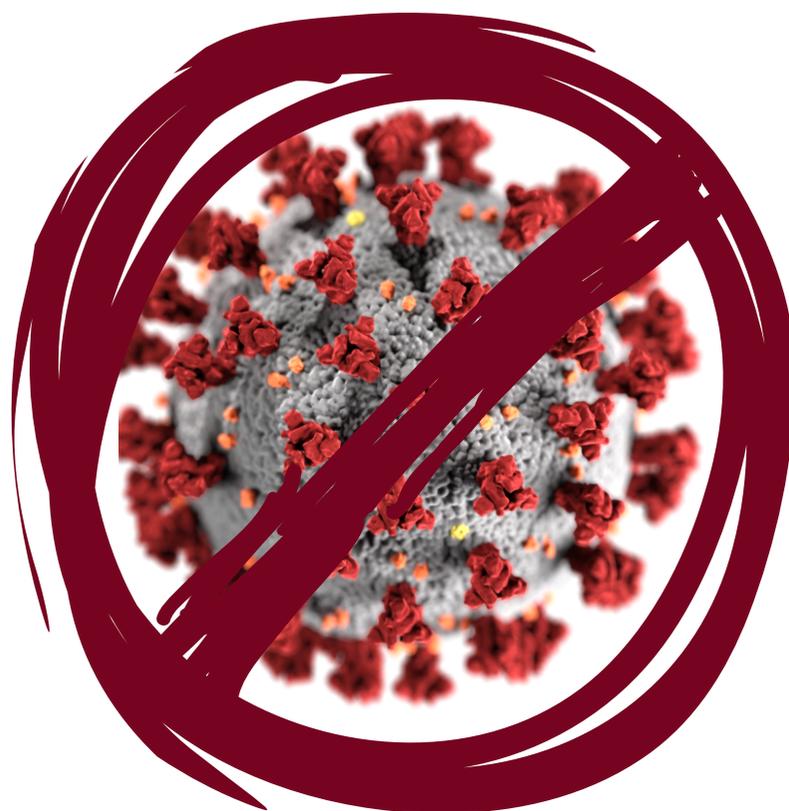
Os lojistas devem providenciar um procedimento e descrevê-lo detalhadamente por escrito para permitir que membros de sua equipe possam relatar condições de saúde suspeitas (por telefone ou por e-mail) e também para que possam receber orientações pertinentes e de serem rapidamente afastados do trabalho.

RECOMENDAÇÕES DE HIGIENE AOS INTEGRANTES DA EQUIPE NA LOJA

As práticas de segurança, limpeza e higiene no ambiente de trabalho devem a ser estabelecidas com os mais altos padrões de higiene, em conformidade com as orientações do Ministério da Saúde.

As boas práticas de higiene pessoal a serem adotadas por todos os membros da equipe incluem:

- higiene adequada das mãos: lavar com sabão e água por pelo menos 20 segundos;
- uso frequente de desinfetantes para as mãos à base de álcool;
- uso obrigatórios de máscara (sempre cobrindo a boca e o nariz e quando tossir ou espirrar a máscara deve ser trocada e as mãos lavadas antes e depois de trocá-la);
- limpeza e desinfecção frequente das superfícies de trabalho e pontos de contato como maçanetas, telefones, mesas, etc;
- evitar contato próximo com qualquer pessoa.
- minimizar a exposição entre as pessoas e cumprir as regras de distanciamento social vigentes.



O vírus pode contaminar as máscaras da mesma maneira que contamina demais superfícies e objetos, portanto, a remoção das máscaras pode levar à contaminação.

A lavagem das mãos com água e sabão ao tocar a máscara e antes de tocar o rosto (olhos, nariz e boca) é uma atitude protetora à contaminação.

DISTANCIAMENTO FÍSICO DENTRO DAS LOJAS

O distanciamento físico é muito importante para ajudar a diminuir a propagação do COVID-19. Isso é alcançado minimizando o contato entre indivíduos potencialmente infectados e indivíduos saudáveis. Todas as empresas devem seguir a orientação de distanciamento físico.

Atualmente, a orientação é manter pelo menos 1 (um) metro entre colegas de trabalho e entre pessoas em geral.

Exemplos de medidas práticas para aderir a condições físicas orientação de distanciamento de trabalho:

- escalonar estações de trabalho em todas as direções;
- fornecer máscaras;
- limitar o número de clientes dentro da loja;
- organizar a equipe em grupos ou equipes de trabalho para facilitar a organização do tempo *versus* número máximo de pessoas no mesmo ambiente ao mesmo tempo.

O pessoal deve ser treinado para o cumprimento dessas diretrizes (com registro de participação lista de presença, conteúdo do treinamento por escrito) cumprimento destas diretrizes e para relatar contaminação e ou contato com pessoas contaminadas na primeira oportunidade de impedir a transmissão entre colegas de trabalho e ou clientes.

PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS

O empregador deve ter todas as ações do plano de combate à disseminação de COVID-19 e ou protocolo sanitário validado por um médico do trabalho.

Quando todas as medidas preventivas são cumpridas rigorosamente no ambiente de trabalho é improvável que um trabalhador seja contaminado durante o expediente.

Produtos à base de álcool (etanol, propan-2-ol, propan-1-ol) demonstraram grande efetividade para reduzir a viabilidade do vírus em concentrações de 70-80%. Desinfetantes comuns com ingredientes ativos à base de amônio quaternário e cloro também teriam propriedades de eliminar o vírus que estiverem ativos nos objetos e nas superfícies.

É necessário desenvolver um plano de ação para gerenciar e comprovar que o protocolo está sendo cumprido por todos os envolvidos (empregado e empregador). Relatos verbais não são suficientes. É indispensável o registro material das ações tomadas como: procedimentos por escrito, lista de presença em treinamento com assinatura de cada um dos participantes (que devem ser todos os empregados), fotos de atividades de controle, placas informativas, sinalização de locais para lavagem e desinfecção das mãos, identificação de funcionários destacados como monitores para esclarecimentos adicionais sobre o plano de cuidados ou protocolo sanitário adotado pela loja.

Os trabalhadores devem estar devidamente orientados para relatar, por telefone ou email, sintomas ou contato com pessoas com sintomas e não ir até o local de trabalho até que a eventual contaminação seja descartada.

FUNCIÓNÁRIOS COM SINTOMAS

O empregador deve ter todas as ações do plano de combate à disseminação de COVID-19 e ou protocolo sanitário validado por um médico do trabalho.

No caso de um funcionário apresentar sintomas típicos de COVID-19 durante o expediente e ou no próprio local de trabalho ele deve ser encaminhado para uma área afastada de outras pessoas e orientado a procurar atendimento médico e não voltar ao trabalho até que a contaminação seja descartada.

Durante a locomoção para casa ou para o atendimento médico, o trabalhador que apresentou sintomas deve evitar qualquer contato com outros funcionários, evitar tocar em pessoas, em superfícies e em objetos.

Todas as superfícies e objetos com as quais o funcionário supostamente infectado entrou em contato devem ser limpas e desinfectadas imediatamente. Todas as áreas de alto contato, potencialmente com mais risco de contaminação, como banheiros, maçanetas e telefones devem ser imediatamente higienizados.

FUNCIONÁRIOS COM SINTOMAS

O empregador deve ter todas as ações do plano de combate à disseminação de COVID-19 e ou protocolo sanitário validado por um médico do trabalho.

Todos os funcionários devem lavar bem as mãos por 20 segundos com água e sabão após qualquer contato com alguém que indisposto com sintomas comuns aos infectados por coronavírus.

Se for confirmado que um funcionário possui o COVID-19, será necessário notificar todos os contatos próximos do funcionário infectado para que eles também possam tomar medidas para minimizar o risco adicional de propagação.

Qualquer funcionário que esteve até 1 (um) metro de distância de um outro funcionário positivo para COVID-19, funcionários que compartilharam o mesmo ambiente de trabalho.

Todo funcionário que vive na mesma casa que um caso confirmado de COVID-19 deve ser colocado em quarentena por 14 dias do último dia de contato com o caso confirmado.

CONTATO COM PESSOAS INFECTADAS

O empregador deve ter todas as ações do plano de combate à disseminação de COVID-19 e ou protocolo sanitário validado por um médico do trabalho.

Funcionários que tiveram contato próximo com infectados devem ficar em casa por 14 dias a partir da última vez que tiveram contato com o caso confirmado e praticar distanciamento físico.

Se os afastados em observação ficarem indispostos durante o período de isolamento de 14 dias devem realizar testes para confirmar a situação de contaminação, e, se confirmada, devem ser submetidos às regras estabelecidas pelo protocolo da loja.

Funcionários que tiveram contato próximo com indivíduo contaminado (caso confirmado) e que durante o afastamento de 14 (quatorze) dias não apresentaram sintomas e testaram negativos para COVID-19, com autorização médica, podem voltar ao trabalho e continuar seguindo as medidas contra à disseminação do vírus.

A autorização para retorno das pessoas em quarentena ou das pessoas recuperadas deve partir de médico habilitado.

BARREIRAS À ENTRADA DA COVID-19 NA SUA LOJA

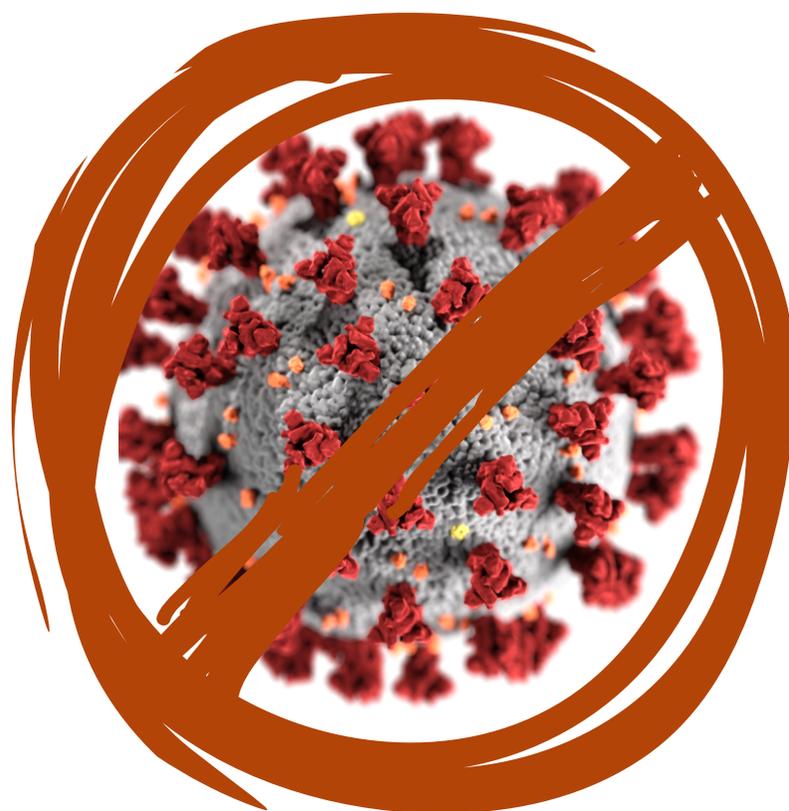
O vírus entrará na sua loja apenas quando uma pessoa infectada entra ou produtos ou itens contaminados são trazidos para as suas instalações.

Motoristas e outros profissionais que entregam nas suas lojas devem usar máscaras e desinfetar as mãos.

O lojista deve fornecer desinfetante para as mãos à base de álcool, desinfetante para as embalagens dos produtos que estiverem sendo manipulados e toalhas descartáveis de papel.

Os motoristas e entregadores devem usar, além da máscara, um desinfetante para as mãos antes de entrega de documentos na loja.

Recipientes com produtos para desinfecção e embalagens para descartáveis devem estar visíveis e dispostos em mais de um ponto nas áreas de circulação de pessoas.



Os clientes e os consumidores devem ser informados sobre o protocolo de segurança adotado pela loja, seja por meio de material impresso ou eletrônico, cartazes e ou avisos específicos de forma a reiterar o compromisso do lojista no combate à disseminação da COVID- 19.

PROTOCOLO DA LOJA DE COLCHÃO

As medidas práticas que podem ser usadas pelas lojas de colchões incluem:

- Controle do número de clientes que entram na loja ao mesmo tempo para evitar superlotação;
- Colocação de placas nos pontos de entrada para solicitar que os clientes não entrem na loja se estiverem com sintomas, suspeita ou contaminados por COVID-19;
- Controle de filas e de de condutas seguras, dentro e fora da loja. Lembretes importantes: evitar o toque desnecessário em objetos e superfícies, manter o correto posicionamento da máscara no rosto, higienizar as mãos, entre outros;
- Fornecimento de desinfetantes para as mãos e toalhas descartáveis, principalmente nos pontos de entrada da loja;
- Usar marcações de piso dentro da loja para facilitar o cumprimento do distanciamento físico;
- Fazer anúncios regulares para lembrar os clientes seguir conselhos físicos de distanciamento e limpar mãos regularmente (sistema de som ou por meio dos próprios funcionários).

PROTOCOLO DA LOJA DE COLCHÃO

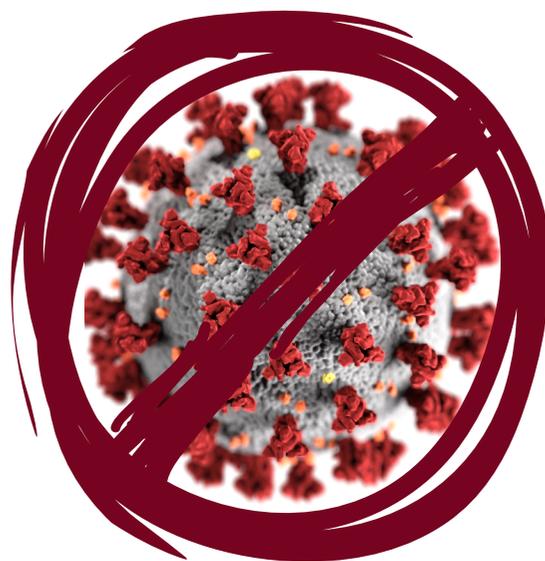
Continuação

- Instalar barreiras de contato nos balcões de atendimento utilizados por clientes e atendentes. como um nível adicional de proteção;
- Incentivar o uso de pagamentos sem contato presencial;
- Utilizar somente copos descartáveis;
- Desinfetar as superfícies tocadas pelos clientes, se possível, disponibilizando ao atendente um kit específico. Atenção: alguns produtos podem danificar o colchão em exposição, provocando manchas, por exemplo. Teste antes. Lysoform vem se apresentando como uma boa opção.
- Minimizar o risco de transmissão do COVID-19 identificando pontos e objetos de maior fluxo de pessoas nas lojas e garantindo que sejam limpos e desinfetados regularmente. Exemplos: são carrinhos de compras, maçanetas, objetos em exposição, máquinas de cartões, entre outros.

PROTOCOLO DA LOJA DE COLCHÃO

As ações a serem tomadas incluem:

- Fornecer desinfetante e toalhas descartáveis aos clientes, na entrada e na saída das lojas;
- Designar pessoal para desinfetar objetos e superfícies tocadas pelos clientes após cada uso;
- Manter as portas abertas sempre que possível para potencializar a circulação de ar na loja;
- Manter uma distância física de pelo menos 1 metro o cliente e funcionários. A mesma regra vale para assentos;
- Expor avisos visíveis para lembrar sobre a importância da higiene das mãos e do distanciamento físico;
- Divulgar procedimentos de limpeza e desinfecção para equipamentos, instalações, superfícies de contato;
- Manter os funcionários treinados e bem informados sobre as boas práticas e as políticas da loja para evitar a disseminação de COVID-19.



Atualmente, não há evidências científicas sugerindo que os colchões estejam associados à transmissão de COVID-19.

Os consumidores devem ser aconselhados a desinfetar as embalagens dos colchões adquiridos e a acessar os protocolos de boas práticas publicados pela Abicol para visualizar as precauções que estão sendo adotadas por toda a cadeia produtiva.

Quando os fatores mudarem e as condutas tiverem que ser outras, a partir de recomendações da OMS e ou do Ministério da Saúde, este protocolo deverá ser atualizado.

www.abicol.org