

# PROTOCOLO REABERTURA SHOPPINGS E GALERIAS CAMPINA GRANDE



Definida pelo **poder público a data para a reabertura dos shoppings**, atuaremos com **cautela, serenidade e responsabilidade**.

Shoppings são ambientes em que **as pessoas circulam de forma organizada, espaçada, com grande amplitude de horário e sem aglomeração**.

Há organização do fluxo, higienização e limpeza constantes, além de qualidade do ar controlada, o que torna os shoppings ambientes seguros. Além disso, os empreendimentos podem auxiliar na **disseminação de informações** e em **campanhas** relacionadas à saúde pública.

Em parceria com o **Hospital Sírio-Libanês**, a Abrasce produziu um **Protocolo de Operações, com duas fases**, baseado em experiências internacionais, boas práticas de outros setores e recomendações de profissionais da saúde para o processo de reabertura.

## FASE 1 ABERTURA PARCIAL DOS SHOPPING CENTERS



### 1. Não promova evento de reabertura de shopping.

O momento é de restabelecer a confiança do consumidor, não buscar fluxo intenso.



### 2. Funcionamento em horário reduzido.

Adequação do horário de abertura e fechamento para retomada gradual das atividades.



### 3. Lojas funcionam. Cinemas, entretenimento e atividades para crianças permanecem fechados.

Quaisquer atividades que possam gerar concentração e consequente aglomeração de pessoas em mesmo espaço e horário devem ser suspensas.



### 4. Mantenha suspensos os eventos.

Não promova atividades que possam atrair grande número de público.



### 5. Atenção especial para restaurantes e praças de alimentação.

Importante observar a separação e distanciamento das mesas, tanto das praças de alimentação, quanto dentro dos próprios restaurantes, reduzindo o número de cadeiras. Restaurantes também devem disponibilizar álcool gel para uso dos clientes.



### 6. Funcionários do shopping e lojistas devem utilizar máscaras. Profissionais em contato direto com o cliente devem adotar o face shield.

Disponibilize máscaras para os funcionários dos shoppings e instrua e incentive que os lojistas façam o mesmo com seus colaboradores.





**7. Funcionários do shopping que estejam no grupo de risco devem permanecer em home office.**

Mantenha colaboradores que estão no grupo de risco atuando com trabalho remoto e oriente que seus lojistas façam o mesmo, caso os tenham em seu quadro de funcionários.



**8. Aferição de temperatura.**

Utilize termômetros sem contato para aferir temperatura dos funcionários e clientes que ingressarem no Shopping. Quem estiver com temperatura acima de 37,2° e/ou mostrar sintomas de gripe/resfriado será orientado a buscar ajuda médica.



**9. Uso de máscaras pelos consumidores e frequentadores.**

Recomende e estimule a importância do uso de máscaras por meio de uma comunicação cuidadosa e educacional.



**10. Oriente os consumidores sobre a importância da desinfecção das mãos por álcool gel e a lavagem com água e sabão.**

Propague a relevância e efetividade desse cuidado, orientando que seja feito com frequência. Disponibilize dispensers de álcool gel para uso dos clientes em diferentes áreas do empreendimento.



**11. Aumente a frequência de desinfecção das áreas públicas.**

Reforce a frequência da higienização das áreas comuns e das superfícies de grande contato, como interior e painel de elevadores, corrimãos de escadas e escadas rolantes, balcões de informação, sanitários, áreas de descarte de lixo etc.



**12. Mantenha todos os canais de comunicação da empresa abertos e com rápido atendimento.**

Utilize uma comunicação eficiente para informar os horários de abertura e tirar dúvidas dos consumidores sobre as medidas de proteção adotadas pelos shoppings. As redes sociais funcionam bem neste caso.



**13. Avalie os recursos e possibilidades para atrair seu cliente e garantir atendimento de forma segura.**

Utilize os canais *on-line* do shopping para continuar atendendo clientes que ainda estão em regiões com acesso restrito ao shopping e incentive as compras por *drive-thru*.



**14. Faça campanhas de marketing ressaltando a segurança que o shopping irá oferecer ao consumidor.**

Procure destacar medidas de cuidado e higiene que o shopping está fazendo, buscando gerar essa confiança no consumidor. Evite campanhas com apelo emocional, que possam gerar aglomeração em um único dia e horário.



**15. Mantenha uma comunicação clara e eficiente com seus funcionários, lojistas e clientes.**

Promova um canal de comunicação frequente e assertivo com orientações de saúde e bem-estar e envolva os lojistas nessas comunicações.





**16. Tenha atenção com a comunicação sobre a reabertura.**

O momento é delicado e a mensagem de empatia e cuidado ao cliente deve ser priorizada.



**17. Evite a operação de valet nessa fase.**

Nesse momento, preserve seu cliente, colaboradores e prestadores, evitando contato direto entre as pessoas.



**18. Tenha cuidado com objetos que dificultem ou que aumentem, desnecessariamente, a higienização do local.**

Evite qualquer decoração ou adornos que possam prejudicar a limpeza.



**19. Faça a troca dos filtros do ar-condicionado.**

Os padrões da vigilância sanitária sobre ar-condicionado são rigorosos; siga protocolos de manutenção.



**20. Realize controle de acesso de clientes estabelecendo o distanciamento entre pessoas.**

Promova o distanciamento entre as pessoas, evite formação de filas e, se necessário, faça demarcações e sinalizações no piso.



**21. Isole áreas do shopping para reduzir o fluxo de pessoas.**

Reduza áreas do estacionamento, ajuste entradas e saídas para melhor coordenar o fluxo, sem impactar a segurança do empreendimento.



**22. Cuidados na administração.**

Mantenha a limpeza e desinfecção de escritórios da administração e procure realizar reuniões por videoconferência.



**23. Valorize e divulgue campanhas de saúde pública.**

Utilize os espaços físicos, os canais de comunicação do Shopping e as redes sociais para propagar informações e campanhas públicas de saúde e higiene.

## FASE 2 ABERTURA COMPLETA DOS SHOPPING CENTERS

Recomendamos que as medidas abaixo sejam mantidas até o surgimento de um tratamento efetivo ou vacina específica.



**1. O shopping funciona de forma normal e com horário restabelecido.**



**2. Voltam as operações de entretenimento, ações e serviços regulares dos empreendimentos.**



**3. Recomende, estimule e propague a importância da utilização de máscaras.**



**4. Propague a importância e efetividade da desinfecção das mãos por álcool gel e a lavagem com água e sabão.**



**5. Mantenha a frequência de desinfecção das áreas públicas, como interior e painel de elevadores, corrimãos de escadas e escadas rolantes, balcões de informação, sanitários, áreas de descarte de lixo etc.**



**6. Mantenha a disponibilização de *dispensers* de álcool gel para uso dos clientes.**



**7. Restaurantes e praças de alimentação: monitore a abertura e o funcionamento de restaurantes, tanto das praças de alimentação, quanto dentro dos próprios restaurantes, que também devem disponibilizar álcool gel para uso dos clientes.**



**8. As atividades promocionais, bem como eventos, devem ser monitoradas e desenvolvidas com cautela e gradualmente.**



**9. Reuniões continuam a ser conduzidas, preferencialmente, por videoconferência.**



**10. Mantenha a troca dos filtros de ar conforme exige a legislação.**



**11. Mantenha a limpeza e desinfecção de escritórios da administração.**

**PARA DENÚNCIAS:**



151  
9 8185-8168  
9 8186-3609  
9 8123-0749

**GEVISA**  
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

3310-6178