

PROTOCOLO PARA REABERTURA DE SHOPPING CENTERS NO BRASIL

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.

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 do 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, com exceção dos cinemas, entretenimento e atividades para crianças.

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.

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 manuais 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 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 e use pastilhas bactericidas nas bandejas.



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 dimensionar 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



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. Use pastilhas bactericidas nas bandejas.



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