

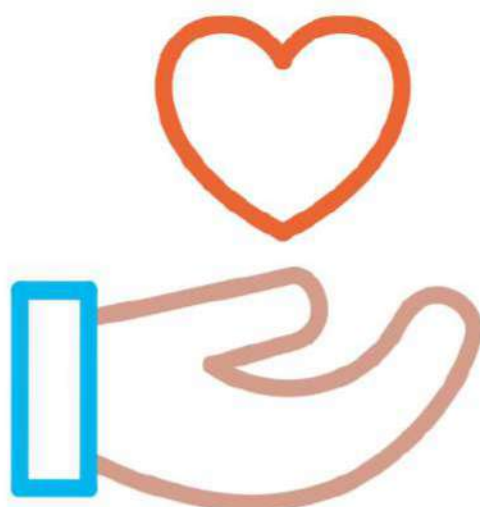
EDIÇÃO ESPECIAL QUARENTENA 2020

**PROTOCOLO DE
OPERAÇÃO
E ATENDIMENTO
PARA LOJAS
DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO**



Sindimaco

Goiás



HIGIENE REFORÇADA

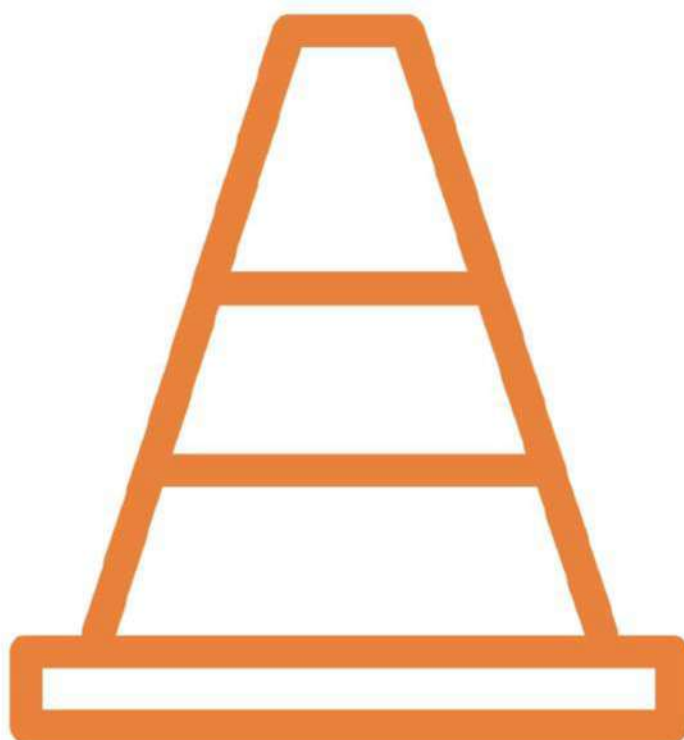
A loja deve ser limpa constantemente e álcool em gel deve ser distribuído em toda loja (cada colaborador deve ter o seu). **IMPORTANTE:** afixe sinais para tossir no ombro, lavar sempre as mãos e manter a higiene do local.

Caixas, esteiras, cestinhas, carrinhos, máquinas de pagamento: a higiene após cada uso é obrigatória.



USO DE MÁSCARAS

Para todos os colaboradores que estão na operação de frente de caixa. Seja enfático: as máscaras são como os equipamentos de proteção individual.



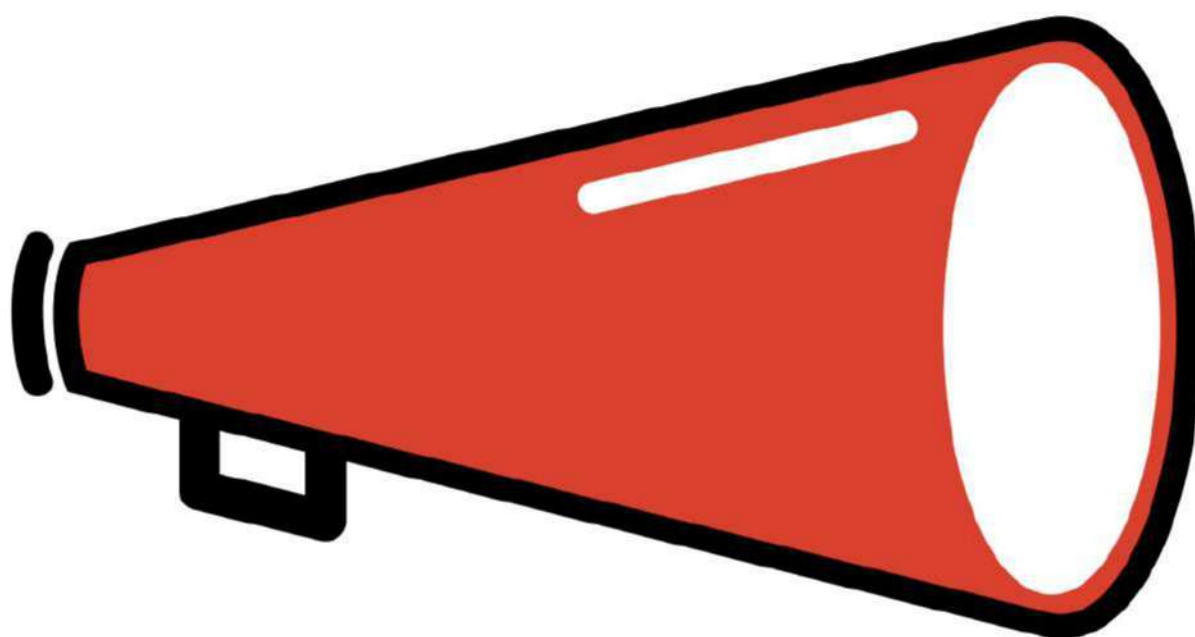
DISTÂNCIA SEGURA

A distância recomendada entre as pessoas é um metro. Sinalize dentro da loja. Use adesivos no chão e lembretes escritos.



NEM SEMPRE CABE MAIS UM

Calcule a metragem da sua loja: o recomendável é ter um cliente a cada cinco metros. Logo, em um comércio de 100, o máximo são 20 clientes dentro. Seja rigoroso com o controle e a contagem.



COMUNIQUE TUDO

Reforço da comunicação para colaboradores e clientes para que as práticas de higiene sejam cumpridas. Os anúncios por autofalante devem ser informativos e empáticos já que a população está assustada.



AFASTE GRUPOS DE RISCO

Gestantes, maiores de 60 anos, diabéticos, cardíacos, enfim, todas as pessoas consideradas grupo de risco devem ser afastadas do trabalho diário na loja. Para home office, sem contato com o público, pode-se manter trabalhando.



OUTROS CUIDADOS

- não permita comércio de bebida ou comida em sua loja neste período;
- priorize formas de pagamento digitais (cartão de crédito e débito, por aproximação, transferência bancária);
- atendimento ágil.



OUTROS CUIDADOS

- tenha em mente de que apesar de estarmos em estado de calamidade pública, as leis continuam em vigor;
- faça tudo conforme o Código de Defesa do Consumidor, CLT e a Lei Geral de Proteção de Dados;
- esteja sempre informado sobre os decretos (sejam municipais, estaduais, federal).



WHATSAPP: USANDO MELHOR

- tenha um número para cada loja;
- na descrição informe endereço e horário de atendimento;
- dê respostas completas (especificações do material, condições de pagamento, entrega).



REDES SOCIAIS: TÊM QUE TER

- se não tem, crie um Facebook e um Instagram para sua loja;
- na descrição informe endereço e horário de atendimento;
- utilize este canal para se comunicar com seu público. Você mesmo pode anunciar seus produtos e serviços.



EMBALAGENS E ENTREGA

- cuidado com a higiene de todas as embalagens- prefira materiais descartáveis;
- combine um prazo razoável para a entrega;
- os entregadores devem seguir os mesmos protocolos de higiene que os colaboradores da loja.

Esta é uma reprodução do Protocolo de Atendimento e Operação – Edição Especial de Quarentena, publicada por Cláudio Elias Conz, Presidente do Sincomaco e Conselheiro da Fiesp, a quem agradecemos por autorizar esta apresentação, por entender que a informação correta deve estar ao alcance de todos.

Irma Fernandes
Presidente Sindimaco
(62) 98589-8152
sindimacogo@gmail.com