



PROTOCOLO DE FUNCIONAMENTO^{1 2}: SHOPPING CENTERS, CENTROS DE COMÉRCIO E GALERIAS DE LOJAS³

1. Protocolos específicos⁴ para o setor

1.1. Acesso e capacidade

- 1.1.1. Aferir a temperatura e higienizar as mãos, com álcool 70% ou produto similar/superior com comprovada eficácia de higienização, de todos que entrarem nos shoppings centers, centros de comércio e galerias de lojas, inclusive funcionários.
- 1.1.2. Impedir a entrada de pessoas sem máscara ou que não estejam utilizando a máscara de forma adequada.
- 1.1.3. Impedir também a entrada de pessoas que apresentarem temperatura corporal acima de 37,8 °C.
- 1.1.4. Dentro de cada loja, limitar a capacidade de pessoas, incluindo funcionários, equivalente à limitação aplicada a lojas do mesmo segmento independente da localização.
- 1.1.5. Limitar a capacidade total do shopping a uma pessoa a cada 7 m² de área comum de circulação interna, incluindo funcionários, não sendo contabilizadas áreas de lazer e de estacionamento.
- 1.1.6. Realizar controle de entrada e saída para assegurar a limitação de capacidade de pessoas ao mesmo tempo no local.
- 1.1.7. Organizar filas internas e externas, observando o distanciamento de 2 metros entre as pessoas.
- 1.1.8. Limitar a utilização de escadas e esteiras rolante com marcação de espaço respeitando o distanciamento de 2 metros entre as pessoas.

¹ Protocolo de shoppings centers, centros de comércio e galerias de lojas versão 31-07-2020.

² Os protocolos são válidos enquanto durar a Situação de Emergência em Saúde Pública declarada no Decreto 17.297/2020.

³ Inclui regramentos adicionais para atividades de alimentação nestes empreendimentos.

⁴ Além da aplicação das medidas sanitárias e restrições instituídas pela Portaria SMSA/SUS-BH nº 194/2020.



COMBATE AO CORONAVÍRUS • COVID-19

EM BELO HORIZONTE

1.2. Funcionários

- 1.2.1. Capacitar vigilantes, técnicos de segurança e colaboradores para fiscalização das medidas de prevenção e combate à Covid-19.
- 1.2.2. Instruir os funcionários sobre a obrigatoriedade do uso e da correta utilização de máscara e manuseio para guarda ou descarte, realizando a troca no mínimo a cada 4 horas de trabalho, se estiver úmida ou sempre que necessário.
- 1.2.3. Uso obrigatório de máscara durante todo o período de funcionamento e de máscara e *face shield* para profissionais em contato direto com o cliente.
- 1.2.4. Vedada a utilização de adornos pessoais, como anéis, pulseiras, gargantilhas, relógios, colares e brincos grandes. Permitido o uso de brincos pequenos.
- 1.2.5. Os funcionários devem vestir o uniforme somente no local de trabalho. Uniformes, equipamentos de proteção e máscaras não devem ser compartilhados.
- 1.2.6. Os funcionários devem evitar conversas desnecessárias entre si e com os clientes.
- 1.2.7. Os funcionários devem ser afastados em casos de constatação ou suspeita de ter contraído a Covid-19, devendo ser encaminhados para atendimento em unidades de saúde.
- 1.2.8. Em relação aos profissionais que atuam nos estabelecimentos de alimentação, estes deverão, ainda:
 - 1.2.8.1. Reforçar as boas práticas na cozinha (RDC/ANVISA 216/2004) e reservar espaço para a higienização adequada e prévia dos alimentos crus, como frutas, legumes e verduras.
 - 1.2.8.2. Manter afastamento de 2 metros no contato entre motoristas de fornecedores e/ou entregadores de *delivery* e funcionários do estabelecimento, e realizar marcações no piso com afastamento de 2 metros em caso de fila de espera externa.
 - 1.2.8.3. Reforçar cuidados nas áreas de manipulação de alimentos: proibido todo ato que possa contaminar os alimentos, tais como comer, fumar, tossir, espirrar, se coçar, tocar o nariz, orelhas ou boca, usar o celular ou realizar outros hábitos inseguros.
 - 1.2.8.4. Informar aos clientes sobre a importância de evitar o compartilhamento de talheres, copos e outros objetos à mesa (como o telefone celular).



COMBATE AO CORONAVÍRUS • COVID-19

EM BELO HORIZONTE

1.3. Lojas

- 1.3.1. Aplicam-se as lojas e estabelecimentos que funcionam em shoppings, centros e comércio e galerias as mesmas exigências de controle aplicáveis a atividades equivalentes não realizadas nestes locais.
- 1.3.2. Informar, em cartazes disponibilizados na entrada, o número máximo de clientes permitidos simultaneamente no interior do estabelecimento.
- 1.3.3. Os clientes devem ser orientados a permanecer de máscara durante todo o tempo.

1.4. Ambiente e higienização

- 1.4.1. Disponibilizar dispensadores com álcool 70% ou produto similar/superior com comprovada eficácia de higienização em locais visíveis e de fácil acesso, como corredores, estacionamentos, acessos e saídas de escadas e outras áreas de uso comum, bem como ao lado dos caixas eletrônicos de autoatendimento e nas entradas das lojas (parte interna).
- 1.4.2. Isolar e proibir o uso de assentos e bancos nas áreas comuns.
- 1.4.3. Vedado parque de diversão para crianças, cinemas e demais atividades de entretenimento e recreação, assim como eventos e campanhas com potencial de causar aglomeração.
- 1.4.4. Proibir o uso de bebedouros com jato inclinado.
- 1.4.5. Restringir o uso de elevadores para 50% da capacidade, com demarcação no piso.
- 1.4.6. A administração dos shoppings centers, centros de comércio e galerias de lojas, além dos próprios lojistas, são responsáveis pelas fiscalizações em suas respectivas áreas, devendo a administração apoiar a fiscalização das lojas.
- 1.4.7. Demarcar o distanciamento mínimo de 2 metros em locais com potencial de aproximação e aglomeração de pessoas.
- 1.4.8. Intensificar a manutenção da ventilação natural, quando possível, tanto para as áreas comuns dos shoppings centers, centros de comércio e galerias de lojas, quanto dos estabelecimentos instalados nestes.
- 1.4.9. Os sistemas de ar condicionado nos shoppings centers, centros de comércio e galerias de lojas, bem como dos estabelecimentos instalados nestes, deverão observar e praticar as medidas dispostas no Anexo I da Portaria SMSA/SUS-BH nº 194/2020.
- 1.4.10. Manter, sempre que possível, as portas abertas, para minimizar a necessidade de manuseio de maçanetas e fechaduras.



- 1.4.11. Desinfetar todas as áreas comuns e superfícies de maior contato (corrimãos, balcões de informação, sanitários, áreas de descarte de lixo) pelo menos quatro vezes ao dia ou sempre que se fizer necessário.
- 1.4.12. Vedada a utilização de adornos e decorações que possam dificultar a higienização.
- 1.4.13. Higienizar cestas, carrinhos de compra e semelhantes a cada uso ou sempre que se fizer necessário com álcool 70%.
- 1.4.14. Vedado o fornecimento/locação de carrinhos de bebês e/ou crianças e semelhantes.
- 1.4.15. Instalar barreiras metálicas e cones para direcionamento do fluxo de pessoas.
- 1.4.16. Implementar entradas com fluxo unidirecional, a fim de coordenar a circulação dos clientes.
- 1.4.17. Desinfetar corrimãos das escadas e esteiras rolantes a cada hora, ou sempre que se fizer necessário.
- 1.4.18. Separar lixo com potencial de contaminação para descarte (como luvas, máscaras e EPIs).
- 1.4.19. Utilizar apenas lixeiras com tampa acionada por pedal.
- 1.4.20. Sinalizar áreas comuns com informações sobre distanciamento de pessoas, orientações de segurança e medidas de prevenção da Covid-19.

1.5. Praças de alimentação

- 1.5.1. O consumo no local será permitido com o distanciamento mínimo de 2 metros entre as mesas e 1 metro entre ocupantes na mesma mesa. Em salões ou espaços com mesas e cadeiras fixas, marcar e isolar mesas e cadeiras que não devem ser ocupadas.
- 1.5.2. Máximo de quatro pessoas por mesa.
- 1.5.3. As mesas e cadeiras deverão ser limpas e higienizadas após a troca de usuários.
- 1.5.4. Espera e filas de pagamento devem assegurar distanciamento de 2 metros entre as pessoas, com as devidas marcações.
- 1.5.5. Evitar a utilização de bandejas, sempre que possível (substituindo-as por embalagens descartáveis para viagem). Caso isso não seja possível, higienizar e desinfetar adequadamente com álcool 70%.
- 1.5.6. Manter as áreas de devolução de bandejas com quantidades mínimas de materiais, aumentando a frequência de retiradas, descarte, limpeza e higienização.
- 1.5.7. Vedado o uso de autosserviço de bebidas e alimentos (refil).
- 1.5.8. Adotar, sempre que possível, atendimento mediante reservas pelos clientes.



COMBATE AO CORONAVÍRUS • COVID-19

EM BELO HORIZONTE

- 1.5.9. O cliente deverá permanecer de máscara na praça de alimentação, retirando-a apenas para comer e/ou beber.
- 1.5.10. Eliminar o *menu* físico (podem ser utilizadas soluções digitais, cartazes, painéis ou descartáveis). Não sendo possível, utilizar modelo plastificado que deve ser higienizado após cada uso.
- 1.5.11. Eliminar comandas em cartões e materiais plásticos.
- 1.5.12. Eliminar compras de fichas físicas.
- 1.5.13. Vedada a disposição de alimentos para degustação.
- 1.5.14. Refeições, lanches, tira-gosto, etc. devem ser entregues montados aos clientes.
- 1.5.15. Para a modalidade à *la carte* a refeição deve chegar coberta à mesa do cliente.
- 1.5.16. Vedado o modelo de *self-service*. Admite-se serviço com buffet com isolamento dos alimentos em relação aos consumidores e montagem do prato por profissional do estabelecimento devidamente paramentado, visando diminuir a manipulação de pegadores e outros utensílios por diversas pessoas.
 - 1.5.16.1. Os alimentos no buffet devem ser totalmente protegidos por meio de balcões expositores com fechamento frontal e lateral.
 - 1.5.16.2. Oferecer talheres higienizados em embalagens individuais de papel (ou talheres descartáveis), além de manter os pratos, copos e demais utensílios protegidos.
- 1.5.17. Galheteiros, saleiros, açucareiros e outros dispensadores temperos, molhos e afins ficam proibidos, sendo necessário prover sachês de uso individual.
- 1.5.18. Os estabelecimentos deverão oferecer guardanapos de papel e copos descartáveis aos clientes ou limpeza dos utensílios conforme normas sanitárias.
- 1.5.19. Orientar os consumidores a fazer o pagamento preferencialmente com cartões ou através do celular, evitando a manipulação de notas e moedas. No caso de pagamento com notas e moedas, o estabelecimento deverá disponibilizar funcionário específico para receber os pagamentos.
- 1.5.20. Cobrir a maquininha de pagamento com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.
- 1.5.21. Disponibilizar senha eletrônica, aplicativos ou mensagem de texto para evitar filas.
- 1.5.22. Deverá haver uma proteção de acrílico entre o caixa e o cliente. No caso de haver mais de um caixa, deve haver separadores de acrílico entre eles.
- 1.5.23. Os lavatórios dos locais para refeição deverão estar providos de sabonete líquido, toalha de papel e álcool 70%.



COMBATE AO CORONAVÍRUS • COVID-19

EM BELO HORIZONTE

1.6. Banheiros

- 1.6.1. Adotar mecanismos para assegurar o distanciamento de 2 metros entre pessoas que se deslocam e aguardam para acessar os banheiros.
- 1.6.2. Limitar o acesso aos banheiros a sua capacidade de uso.
- 1.6.3. Manter as saboneteiras e toalheiros dos lavatórios dos clientes e colaboradores abastecidos de sabonete líquido, papel toalha descartável e álcool 70%.

1.7. Estacionamento⁵

- 1.7.1. Ajustar a mensagem eletrônica nas cancelas sobre a importância do cuidado e atenção às medidas de saúde para combate à Covid-19.
- 1.7.2. Reduzir a área de estacionamento.
- 1.7.3. Suspender os serviços de manobrista.
- 1.7.4. Disponibilizar alternativas de acessos e saídas sem comandos com o contato das mãos de clientes.

⁵ Válido para shoppings, centros de comércio e galerias que disponham de estacionamento controlado.