

Quarto Colorido

Este documento é feito com base no “Guia de Boas Práticas para os Setores do Comércio e Serviços” da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, à data de 02/05/2020.

Medidas gerais de prevenção

A regra base é privilegiar as formas de contacto com clientes à distância (telefone, e-mail, redes sociais, Whatsapp, etc). Mas para situações em que tal não seja possível definem-se as seguintes regras de prevenção relativas a acesso, circulação, distanciamento, medidas de proteção individual, desinfeção dos espaços e equipamentos, atendimento prioritário, livro de reclamações e manuseamento de produtos.

- Para evitar concentração de pessoas **só atenderemos por marcação, um grupo de cada vez, no máximo de dois adultos;**
- A zona de atendimento terá que permitir uma distância de 2 (dois) metros entre clientes e funcionário;
- Estão interditas formas de cumprimento físico;
- **Incentivar os clientes e potenciais clientes ao atendimento à distância** (Whatsapp, telefone, e-mails, etc). Caso seja necessário o cliente dirigir-se à loja, deverá marcar hora e deverá ser apenas pelo tempo necessário à finalização da transação;
- Cada funcionário deve usar máscara ou viseira;
- **Os clientes são obrigados ao uso de máscara ou viseira;**
- Disponibilizar soluções de álcool-gel à entrada para **desinfeção obrigatória das mãos** (independentemente de estar com luvas ou não);
- Proibição de uso da casa-de-banho por pessoas que não os funcionários;
- Limpeza e desinfeção, após cada utilização ou interação, dos terminais de pagamento automático (TPA) e de outros equipamentos, objetos e utensílios em contacto direto com o cliente ou utilizados para o seu atendimento;
- Uma vez que os atendimentos deverão ser por marcação, a questão da prioridade não se deve colocar. Mas fica aqui a indicação que, para além das disposições já antes em vigor sobre essa matéria, deve ser privilegiado o atendimento prioritário das seguintes categorias de pessoas:
 - Imunodeprimidos e portadores de doença crónica que, de acordo com as orientações das autoridades de saúde, devam ser considerados de risco, designadamente :
 - Pessoas idosas acima de 70 anos;
 - Pessoas com doenças crónicas – doença cardíaca, pulmonar, diabetes, neoplasias ou hipertensão arterial, entre outras;
 - Pessoas com compromisso do sistema imunitário (a fazer tratamentos de quimioterapia, tratamentos para doenças auto-imunes (artrite reumatoide, lúpus, esclerose múltipla ou algumas doenças inflamatórias do intestino), infeção VIH/sida ou doentes transplantados.
 - Profissionais de saúde, elementos das forças e serviços de segurança, de proteção e socorro, pessoal das forças armadas e de prestação de serviços de apoio social.
- O livro de reclamações está disponível na plataforma www.livroreclamacoes.pt
- **Deve garantir-se contenção, tanto quanto possível, do contacto pelos clientes em produtos ou equipamentos**, bem como em artigos não embalados, os quais devem preferencialmente ser manuseados e dispensados pelos profissionais após lavagem rigorosa das mãos;
- Deve ser dada preferência ao pagamento por cartão ou outro método eletrónico, em particular contactless ou transferência bancária, evitando-se o pagamento em numerário;
- Deve proceder-se, no caso de devolução de produtos, à sua desinfeção.

Distância, não tocar e desinfetar!

Vila Nova de Gaia, 03 de Maio de 2020

A Gerência