

# GUIA PRÁTICO PARA REABERTURA DO SETOR IMOBILIÁRIO

VERSÃO ATUALIZADA FASE AMARELA  
À PARTIR DE 06/07/2020



ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO PÚBLICO  
EM IMOBILIÁRIAS, ADMINISTRADORAS DE  
CONDOMÍNIOS, ESCRITÓRIOS E  
ESTANDES DE VENDA



**SECOVI SP**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO  
Desde 1946

**Este material foi desenvolvido para apoiar as empresas de compra, venda, locação e administração de imóveis no processo de reabertura das atividades econômicas em São Paulo durante a pandemia da COVID-19.**

## **GUIA PRÁTICO PARA REABERTURA DO SETOR IMOBILIÁRIO**

**São Paulo, 24 de junho de 2020**

---

REALIZAÇÃO



APOIO TÉCNICO



# Ficha Técnica

## Realização

### Secovi-SP

Sindicato da Habitação

#### Basilio Jafet

Presidente

## Apoio Técnico

### Seconci-SP

Serviço Social da Construção

#### Haruo Ishikawa

Presidente

## Publicação

### Gestão do Projeto

Patrícia Bittencourt – Secovi-SP

### Comitê Estratégico de Comunicação dos Protocolos do Secovi-SP

#### Adriano Sartori

Vice-presidente de Gestão Patrimonial e Locação

#### Carlos Alberto de Moraes Borges

Vice-presidente de Tecnologia e Sustentabilidade

#### Cláudio Hermolim

Vice-presidente de Intermediação Imobiliária e Marketing

#### Moira de Toledo

Diretora Executiva da Vice-presidência de Administração Imobiliária e Condomínios

### Apoio Técnico

#### Norma Araujo

Superintendente do Instituto de Ensino e Pesquisa do Seconci-SP

### Textos

#### Patrícia Bittencourt

#### Silvia Carneiro

Assessoria do Secovi-SP

### Revisão Jurídica

#### Karina Zuanazi Negreli

Gerente Jurídico do Secovi-SP

### Projeto Gráfico e Divulgação

#### Janaína Jardim de Almeida

#### Naomi Ueno Amoroso de Lima

#### Rodolfo Rodrigues da Silva Teixeira

Marketing do Secovi-SP

### Revisão Final

#### Maria do Carmo Gregório

Comunicação do Secovi-SP

## SEM MEDO DE ERRAR

O Secovi-SP atuou intensamente para que as empresas do setor imobiliário e os estandes de venda voltassem a funcionar. Elaborou e apresentou protocolos sanitários, e celebrou Termo de Compromisso com a Prefeitura de São Paulo, juntamente com entidades do setor, como o Seconci-SP.

E continua se empenhando no sentido de oferecer recursos para que os empresários possam atuar sem medo de errar, proporcionando a necessária segurança aos colaboradores, profissionais e clientes. Esta publicação se soma a uma série de iniciativas desenvolvidas pela entidade com objetivo de orientar a categoria sobre o cumprimento dos protocolos sanitários.

De forma simples e didática, o conteúdo contempla as ações a serem observadas nas atividades e no atendimento, tanto em escritórios das empresas imobiliárias, quanto nos plantões de venda.

Importante ressaltar que, com a mudança de comportamento nesses tempos de pandemia, a tendência é de aumento significativo na procura por imóvel novo, maior ou para segunda moradia. E as empresas precisam estar preparadas para atender de acordo com as regras de preservação à saúde.

Vale lembrar: somente agindo conforme o estabelecido, o setor afastará o risco de se ver obrigado a suspender suas atividades.

A expectativa do Secovi-SP é que o mercado volte a operar em plena capacidade, realizando negócios, escoando as unidades produzidas e movimentando a economia.



Esta é a mensagem do setor à coletividade. É assim que faremos, dentro das regras, para tudo isso passar bem mais depressa.

A única pressa do momento é esta: **VEM PRA CASA!**

## SUMÁRIO

COMO SERÁ O NOSSO “NOVO NORMAL” ?	6
COLOCANDO EM PRÁTICA AS MEDIDAS DE PREVENÇÃO	7
ANTES DE REABRIR AS ATIVIDADES	7
AO ENTRAR NO AMBIENTE	9
DURANTE A “OPERAÇÃO” DIÁRIA	10
AO SAIR DO AMBIENTE	12
CASOS SUSPEITOS OU CONFIRMADOS: O QUE FAZER	13
IDENTIFICAÇÃO DE CASOS SUSPEITOS	13
MEDIDAS DE CONTINGENCIAMENTO	14
ORIENTAÇÕES PARA O RETORNO AO TRABALHO	14
PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
ANEXOS	19
A1-HIGIENE E DISTANCIAMENTO FÍSICO	20
A2-GUIA DE LIMPEZA	21
A3- PROTOCOLO DE USO DA MÁSCARA	22
A4-PREVENÇÃO FORA DO AMBIENTE DE TRABALHO	23
A5-ESCLARECIMENTOS SOBRE TESTES DIAGNÓSTICOS	24
B1-CHECKLIST PARA ITENS ESSENCIAIS	25
B2-MODELO DE PLANO DE RESPOSTA	26
C1: INFORMAÇÕES SOBRE A COVID-19	33
C2: MEDIDAS DE PREVENÇÃO GERAL	34
C3: LEMBRETE PARA LAVAR AS MÃOS	35
C4: USO DA MÁSCARA	36
C5: HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	37
C6: MEDIDAS PREVENTIVAS PARA VISITANTES	38
C7: E-MAIL DE AGENDAMENTO PARA VISITANTES	39
REFERÊNCIAS	40

## COMO SERÁ O NOSSO “NOVO NORMAL” ?

Por um momento, o mundo entrou em pausa. Diante de um cenário inédito imposto por uma pandemia global, foi preciso parar enquanto nos adaptávamos a uma nova forma de vida, ao chamado “novo normal”.

Ao nos prepararmos para retomar as atividades do setor, além de pensarmos no aspecto econômico, é fundamental que estejamos atentos à saúde e à segurança de colaboradores, clientes e visitantes de nossas empresas. No momento em que estamos abrindo as portas do nosso negócio para atendimento ao público, é indispensável que os convidemos a um ambiente seguro.

Para viabilizar a retomada de forma responsável, saudável e segura, foi celebrado entre Secovi-SP, entidades representativas do setor e Prefeitura Municipal de São Paulo um Termo de Compromisso para atendimento ao Protocolo para Reabertura (Portaria Municipal nº 625, de 9 de junho de 2020, Anexo II). Estes protocolos aplicam-se à **FASE AMARELA** do Plano São Paulo para a retomada das atividades econômicas no Estado.

Ciente da responsabilidade de comunicar os nossos representados e orientá-los sobre o correto cumprimento dos protocolos, o Secovi-SP elaborou esta publicação, cujo objetivo é mostrar as iniciativas que serão incorporadas no dia a dia das empresas, a fim de garantir um ambiente adequado e contribuir para mitigar os riscos da COVID-19. Ou seja, o “novo normal”.

Na essência, devemos nos preocupar com 5 pontos fundamentais:



A maneira com que os pontos essenciais serão colocados em prática pode variar de empresa para empresa, em função do porte e da complexidade de sua operação. Por isso, cada empresa deve elaborar um **Plano de Resposta**, detalhando os compromissos e os controles que serão implementados para minimizar o risco de transmissão da COVID-19.

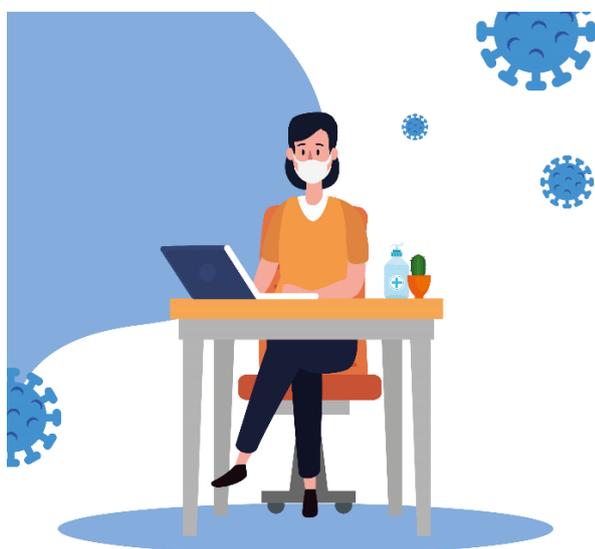
## COLOCANDO EM PRÁTICA AS MEDIDAS DE PREVENÇÃO

As medidas de prevenção foram estruturadas em 4 etapas:



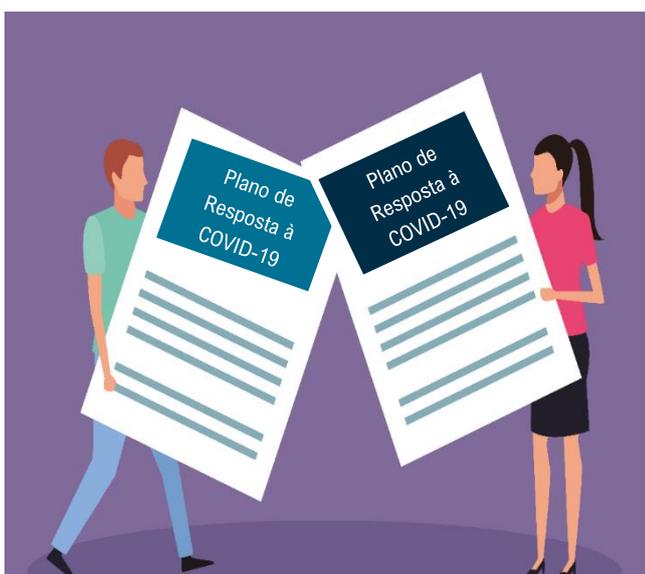
### ANTES DE REABRIR AS ATIVIDADES

O primeiro passo é planejar! Para tanto, estão listadas a seguir as medidas que devem ser consideradas. Nos anexos, constam uma série de recursos complementares para facilitar neste processo.



- Na **FASE AMARELA** de retomada da economia no Estado de São Paulo a **operação de atendimento ao público é permitida por 6 horas diárias e com 40 % da capacidade.**
- Ao definir os horários de atendimento ao público, busque turnos alternativos, nos quais seja menor a demanda por transporte público e, conseqüentemente, haja menos aglomeração.
- Mantenha o trabalho remoto dos colaboradores, prestadores de serviço ou corretores associados considerados grupo de risco (maiores de 60 anos, portadores de doença crônica ou grave).
- Providencie um esquema de apoio a colaboradores que não tenham quem cuide de seus dependentes incapazes no período em que estiverem fechadas creches, escolas e abrigos. Por exemplo, direcione-os ao trabalho remoto ou crie outras condições de acordo com a dinâmica da empresa.
- Disponibilize, na entrada e na saída da empresa ou do estande, local para lavar as mãos, com água e sabão e uso de papel toalha descartável, ou higienização com álcool gel a 70%.

- Disponibilize álcool gel a 70% nas mesas de atendimento.
- Providencie termômetro para medição de temperatura para controle de acesso ao ambiente.
- Oriente trabalhadores, prestadores de serviço ou corretores associados sobre as medidas de prevenção a serem adotadas no ambiente de trabalho, bem como durante deslocamento para visitas e trajeto casa-trabalho.
- Informe a seus clientes/visitantes que o atendimento somente poderá ser realizado por agendamento.
- Prepare orientação específica para ser enviada (eletronicamente) ao cliente/visitante, quando da realização do agendamento, descrevendo as medidas que serão adotadas para mitigar riscos quando da sua chegada e permanência na imobiliária, administradora de condomínio, no escritório ou estande de vendas.
- Prepare cartazes, informativos, cartilhas e outros meios para orientar clientes e colaboradores.
- Prepare seu **Plano de Resposta** detalhando como sua empresa vai colocar em prática as medidas de prevenção e resposta à COVID-19. O plano deve incluir, minimamente:
  - Horários de atendimento ao público;
  - Limite da capacidade de atendimento;
  - Restrições de operação:
    - Somente por agendamento;
    - Limitada a 1 família por vez no apartamento decorado ou imóvel *in loco*;

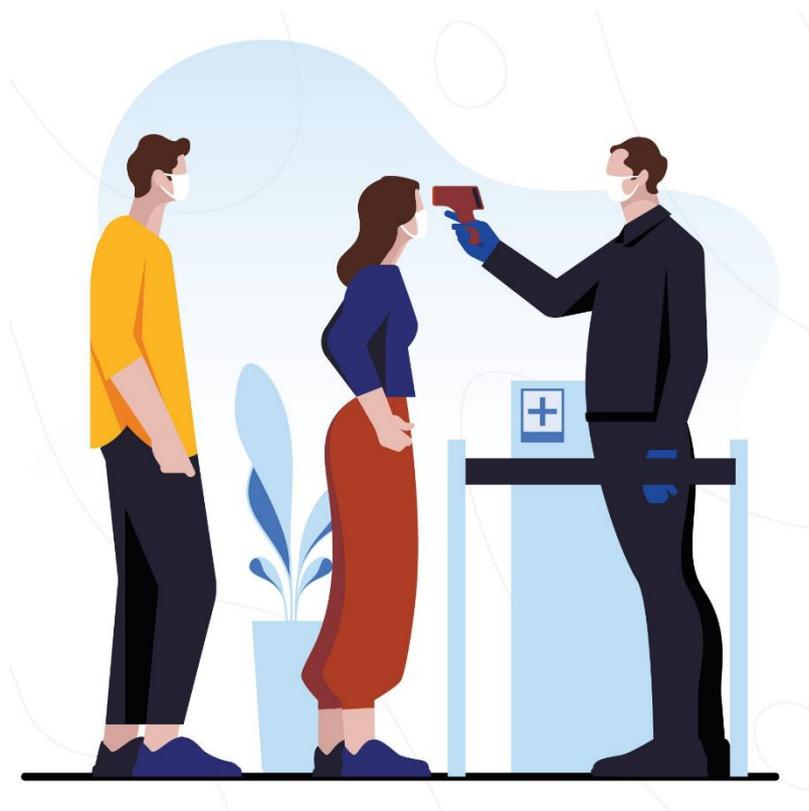


O documento descreve as ações preventivas que a empresa vai adotar e o que fará quando houver casos suspeitos ou confirmados de contaminação.

- Medidas de distanciamento, incluindo orientação para uso dos elevadores;
- Medidas de higienização adotadas;
- Obrigatoriedade de uso da máscara facial;
- Triagem de Acesso (medição de temperatura e questionamento sobre condição de saúde) de todas as pessoas, para entrada e permanência no ambiente;
- Medidas para casos suspeitos ou confirmados de COVID-19;
- Medidas de comunicação e orientação a colaboradores e visitantes.

## AO ENTRAR NO AMBIENTE

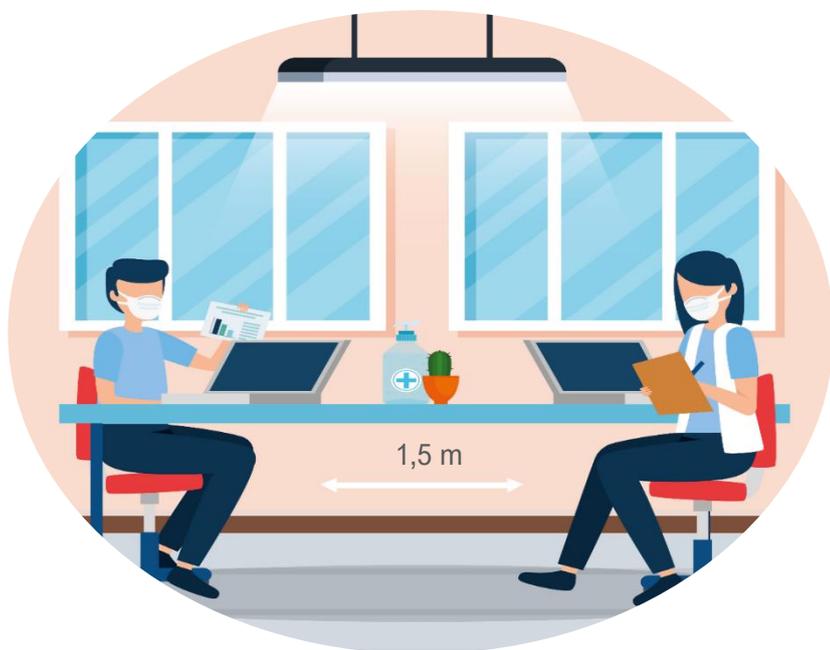
- Sinalize as entradas e as saídas do estande de vendas e os escritórios imobiliários de forma a evitar o acesso do público em geral. Informe a capacidade do local e o horário de funcionamento, conforme previsto na fase de flexibilização.
- Controle o acesso das pessoas ao estabelecimento, incluindo fornecedores e visitantes, com aferição da temperatura e questionamento sobre a condição de saúde. Somente deve ser permitida a entrada daqueles que apresentarem temperatura inferior a 37,8°C.



- Solicite que as pessoas higienizem as mãos com água e sabão ou álcool gel a 70%.
- Oriente que todos usem máscaras. Mantenha máscaras extras em estoque para oferecer aos clientes, se necessário.
- Comunique aos visitantes/clientes sobre:
  - A condição de saúde que permite sua entrada no local (temperatura corporal inferior a 37,8°C);
  - As medidas de prevenção à COVID-19 adotadas pelo estabelecimento e que devem ser seguidas durante a visita;
  - A importância de disponibilizar seus dados de contato para informar eventual caso de notificação de exposição a contágio;
  - Não compartilhar material de consulta e anotação (prospectos, plantas, canetas etc.) com outros visitantes ou colaboradores.

## DURANTE A “OPERAÇÃO” DIÁRIA

### Na realização do trabalho



- Manter o acesso restrito de visitantes.
  - Incentivar, sempre que possível, as intermediações on-line.
  - Priorizar, sempre que possível, o trabalho remoto e o teletrabalho.
  - Disponibilizar álcool gel a 70% em todas as mesas de atendimento.
  - Realizar todas as atividades utilizando máscara facial.
  - Manter distanciamento mínimo de 1,5m entre as pessoas.
- 
- Usar barreiras físicas, além de EPIs, sempre que este distanciamento não for possível.
  - Evitar a troca de papéis e canetas entre visitantes e colaboradores. Recomenda-se oferecer kit com caneta e bloco de rascunho, embalados, para uso exclusivo dos clientes. Se houver compartilhamento de algum item, este deve ser desinfetado antes de ser disponibilizado para outra pessoa.
  - Manter os ambientes ventilados, com janelas e portas abertas, observadas as normas de segurança. No caso de uso de aparelhos de ar-condicionado, evitar a recirculação de ar, bem como verificar a adequação e a periodicidade das manutenções corretivas e preventivas.
  - É proibido oferecer alimentos aos clientes no interior do ambiente (imobiliária/estande de vendas).
  - É permitido, contudo, o funcionamento de ambiente de alimentação (copa/cozinha) destinado aos colaboradores, desde que seguidos os padrões de higiene e distanciamento necessários.
  - Para uso exclusivo dos clientes, deve ser oferecida água em embalagens individuais e descartáveis (garrafa de 300 ml ou copos).
  - Não deve ser disponibilizado serviço de manobristas.
  - Retirar das áreas comuns itens que podem ser compartilhados, como: revistas, jornais, catálogos, prospectos, livros, controles remotos etc.

## Nas visitas aos apartamentos decorados



- **Apenas por agendamento.** Ocorrendo a hipótese de uma visita sem agendamento, o atendimento poderá ser viabilizado dentro dos limites estabelecidos para o funcionamento do espaço.
- Limitado ao acompanhamento de **1 família por vez no apartamento decorado.**
- Disponibilizar meios para higienização das mãos antes de entrar no apartamento decorado.
- Os visitantes devem ser encorajados a não tocar em nada, a menos que seja absolutamente necessário.
- Dentre as boas práticas, estão disponibilizar tapete especial para higienização dos pés na entrada ou oferecer sapatilhas descartáveis. Por fim, para garantir ainda mais a segurança do cliente, sugere-se a distribuição de kit contendo frasco de álcool em gel, máscara e informações detalhadas sobre os cuidados para prevenção à COVID-19.

## Nas visitas aos imóveis *in loco*

- Apenas por agendamento, diretamente no local, para que corretores ou colaboradores não compartilhem o mesmo transporte com os clientes.
- Limitado ao acompanhamento de **1 família por vez no imóvel.**
- Devem ser observadas as medidas de prevenção específicas do condomínio, loteamento ou shopping, quanto ao uso do elevador e de áreas comuns, para acesso ao imóvel *in loco*.



- A realização de vistorias e serviços em **imóveis *in loco*** deve ocorrer apenas quando necessário, sempre respeitando as regras de distanciamento e o uso de equipamentos de proteção, como máscaras faciais.
- Os visitantes devem ser encorajados a não tocar em nada, a menos que seja absolutamente necessário.
- Os corretores ou colaboradores deverão portar álcool gel 70%, para uso próprio e para uso dos clientes.

## Para a Limpeza /Higienização

- A equipe de corretores deve ser orientada a higienizar as mãos antes e depois de realizado cada atendimento.



- Devem ter reforço as medidas de limpeza e os cuidados não farmacológicos nos diversos ambientes dos escritórios imobiliários e do estande de vendas, incluindo salão de vendas, banheiros e outros. Limpeza especial e desinfecção das superfícies mais tocadas, como mesas, teclados, maçanetas, botões etc. Para mais informações sobre limpeza, consulte o [Guia de limpeza](#):

## AO SAIR DO AMBIENTE



- Na saída da imobiliária, do estande de vendas ou escritório, deve ser disponibilizada área para lavagem ou higienização das mãos.
- O cliente/visitante deve ser orientado a informar ao corretor responsável pelo atendimento se, após a visita, sentir-se indisposto ou souber que manteve contato com um caso confirmado de COVID-19.
- Recomenda-se orientar os colaboradores sobre as medidas de prevenção ao contágio da COVID-19 no deslocamento para casa.

**DEIXE A COVID  
FORA DA SUA CASA**



# CASOS SUSPEITOS OU CONFIRMADOS: O QUE FAZER

Além de implementar as medidas de prevenção e higienização, é necessário estar ciente das ações a serem adotadas quando forem identificados colaboradores com suspeita ou confirmação de contaminação pela COVID-19.

## IDENTIFICAÇÃO DE CASOS SUSPEITOS

A identificação de colaboradores suspeitos ocorre na entrada do local de trabalho, após a pré-avaliação de seu estado de saúde.

Em situação de pandemia, as **pessoas com síndrome gripal** (febre, dificuldade de respirar, tosse, coriza, falta de paladar ou olfato e/ou dor de garganta) e que tiveram contato com caso confirmado são consideradas **Caso Suspeito**.



## RECOMENDAÇÕES PARA PRÉ-AVALIAÇÃO DE SAÚDE

### Responsáveis pela realização

- A triagem de acesso deve ser realizada por profissionais treinados para esta função.
- Durante a atividade, os profissionais devem usar máscara e luvas.

### Questionamentos sobre o estado de saúde (para colaboradores)

- Como está se sentindo? Bem ou mal?
- Apresentou sintomas como: febre, tosse seca, dor de garganta, coriza, dificuldade de respirar, falta de paladar e/ou olfato?
- Alguém que mora com você foi confirmado com COVID-19 nos últimos 14 dias?

### Medição da temperatura

- A medição da temperatura deve ser realizada na entrada do local de trabalho em todas as pessoas, incluindo aquelas que apresentarem queixa de febre durante o expediente.
- Deve ser utilizado termômetro de infravermelho, sem contato com a pele.
- Nomes e temperaturas deverão ser anotados diariamente em controle específico.
- Caso o colaborador apresente temperatura acima de 37,8°C, é solicitado que aguarde de 5 a 10 minutos. Deverá permanecer em posição de repouso, em local com temperatura ambiente e retirar o excesso de roupas, se for o caso, para nova medição.
- Se for constatada temperatura igual ou maior que 37,8°C, o colaborador deverá ser orientado a dirigir-se à unidade de saúde pública mais próxima ou ao atendimento de saúde específico da empresa.

## MEDIDAS DE CONTINGENCIAMENTO

Ao identificar um **CASO SUSPEITO**:

- O colaborador considerado como **Caso Suspeito** deverá ser orientado a buscar atendimento médico, em unidade de saúde pública ou serviço de saúde específico da empresa, a quem cabe o encaminhamento à testagem adequada;
- O colaborador deverá informar à empresa as orientações médicas recebidas, bem como se houve confirmação do contágio pela COVID-19;
- Conforme orientação médica, o colaborador suspeito ou que tenha diagnóstico confirmado de infecção pela COVID-19 deve manter isolamento em casa até completar o prazo de afastamento, por 14 dias. Poderá retornar ao trabalho desde que esteja sem febre e em tosse há pelo menos 72 horas.



Quando for **CONFIRMADA** a contaminação:

- Uma vez ocorrendo um **Caso Confirmado**, cabe a empresa mapear os possíveis contactantes com a pessoa contaminada, para que sejam tomadas as medidas necessárias, a saber:
  - **AFASTAMENTO** do ambiente de trabalho por 14 dias, conforme determinação do Ministério da Saúde;
  - Recomenda-se enviar **NOTIFICAÇÃO** (eletrônica) de possível exposição aos visitantes/clientes que tiveram contato direto com a pessoa contaminada nos últimos 7 dias.

Durante o **PERÍODO DE AFASTAMENTO**:

- Recomenda-se que a empresa realize o monitoramento das condições de saúde do colaborador afastado.

## ORIENTAÇÕES PARA O RETORNO AO TRABALHO

- Os casos suspeitos devem retornar ao trabalho após o prazo de afastamento estabelecido, desde que esteja sem febre e sem tosse há pelo menos 72 horas.
- Os casos confirmados, que mantiveram o isolamento em casa, devem retornar ao trabalho após o período de afastamento estabelecido pelo médico.
- Os casos confirmados e tratados em hospital devem retornar ao trabalho após a alta médica.



## PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES



### O que posso fazer dentro do local de trabalho para evitar a contaminação?

- Seguir todas as orientações da administração do local de trabalho;
- Não conversar próximo de outra pessoa;
- Manter o distanciamento e usar máscara durante todo o tempo;
- Higienizar as mãos antes de mexer na máscara para colocar, ajeitar ou retirar;
- Se tossir ou espirrar, cobrir o nariz e a boca com o cotovelo dobrado ou com a mão ou lenço descartável. Recomenda-se higienizar as mãos imediatamente depois e, ainda, trocar a máscara;
- Manter distanciamento social fora do horário de trabalho;
- Comunicar imediatamente a empresa se tiver febre, tosse seca, dor de garganta, coriza, dificuldade de respirar, falta de paladar e/ou olfato, e aguardar orientação.

### É obrigatório a utilização de máscara durante todo o expediente e no trajeto ida e volta do trabalho? Por quê?

- Sim. Para colaborar com a redução dos riscos de contaminação, proteger a si e as outras pessoas. Com a máscara – que não necessita ser profissional, isto é, pode ser caseira –, um protege o outro e todos protegem a população.

### Posso compartilhar equipamentos, máscara ou pertence pessoal?

- Não! Nunca compartilhe máscaras. Se compartilhar algum equipamento, lembre-se de higienizá-lo antes do uso.

### Para ter a COVID-19 preciso apresentar todos os sintomas (febre, tosse seca, dor de garganta, coriza, dificuldade de respirar, falta de paladar e/ou olfato)?

- Não. Você pode ter apenas alguns dos sintomas.

### O que é uma pessoa assintomática? Ela pode transmitir a COVID-19?

- É uma pessoa que pode estar com a COVID-19 e não apresentar nenhum sintomas. Porém, ela pode contaminar muitas pessoas, caso não tome as devidas precauções, como: manter distanciamento social em casa, no trajeto e no trabalho, higienizar as mãos e o ambiente, e usar máscara. Isso ajuda a reduzir a contaminação do ambiente e proteger a todos. Uma pessoa assintomática pode transmitir para outra até 48 horas antes de aparecerem os sintomas.

### Como identificar um caso suspeito?

- Em situação de pandemia, todos com síndrome gripal são suspeitos da doença e todos os que tiveram contato com caso confirmado podem estar assintomáticos e transmitindo o vírus.
- Febre, tosse seca, dor de garganta, coriza, dificuldade de respirar, falta de paladar e/ou olfato, são alguns dos sintomas.

**O que devo fazer se eu me sentir febril, indisposto e com alguns sintomas gripais em casa?**

- Se apresentar sintomas gripais ainda em casa, a pessoa não deve ir trabalhar, e procurar a unidade de saúde mais próxima (pública ou particular). Deve seguir as orientações médicas e informá-las à empresa.

**Posso contaminar alguém se não seguir as orientações da empresa ou do médico?**

- Sim.

**Posso continuar trabalhando se sentir algum sintoma?**

- Não. Aparecendo sintomas durante o trabalho (febre, tosse seca, dor de garganta, coriza, dificuldade de respirar, falta de paladar e/ou olfato), comunicar imediatamente a administração da empresa para receber as orientações necessárias.

**Uma pessoa da mesma casa (pai, mãe, filhos etc.) testou positivo para a COVID-19 e foi recomendado isolamento por 14 dias. Como devo proceder?**

- O atestado médico do familiar deve ser apresentado à administração ou ao atendimento de saúde específico da empresa, se houver.

**Os colaboradores que tiveram contato com alguém que testou positivo devem ser afastados?**

- Cabe à empresa mapear os possíveis contactantes com o caso confirmado de COVID-19, para que estes sejam afastados por igual período.

**Se for afastado por suspeita de contágio, o que devo fazer?**

- Retornar à empresa após 14 dias. Caso tenha febre e mais um sintoma gripal enquanto estiver de quarentena, procure a unidade de saúde mais próxima.

**Quando e onde posso fazer o teste?**

- O teste deve ser feito por indicação médica da unidade de saúde de saúde (público, particular ou específico da empresa).

**Em caso de teste sorológico (teste rápido) positivo, o que fazer?**

- Não faça testes sorológicos por conta própria. Somente por meio de uma avaliação médica aprofundada é possível obter o resultado correto. Um teste positivo pode ter várias interpretações e só o médico pode fazer essa leitura.
- Recomendamos que passe por uma avaliação médica, para as orientações necessárias, com base em sintomas, sinais e resultado do teste.

**Preciso fazer o teste para retornar ao trabalho?**

- Não. O trabalhador deve retornar após o período de afastamento estabelecido e desde que esteja sem febre ou tosse há mais de 72 horas. Segundo o Ministério da Saúde, se estiver 72 horas sem sintomas, a pessoa pode ser considerada curada.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reabertura das atividades de atendimento ao público nos escritórios imobiliários e nos estandes de venda ocorrerá durante a pandemia, não depois dela, e a pandemia pode continuar por mais alguns meses. Por esse motivo, você deve estar preparado para uma possível próxima onda.

- Decida quais mudanças estabelecidas pelo protocolo sanitário poderão se tornar procedimentos permanentes.
- Mantenha sua capacidade para trabalho e operações remotas.
- Permaneça atento para identificar e responder os casos suspeitos e confirmados da doença.
- Verifique regularmente se há novas orientações governamentais.

O Secovi-SP tem o compromisso de orientar, comunicar e divulgar amplamente o protocolo sanitário aos seus representados, empregados, colaboradores, fornecedores e clientes e para tal, além desta publicação, disponibiliza em seu site uma página específica com materiais referentes ao tema. Acesso link em caso de dúvida, entre em contato através de nossos canais de atendimento.

[www.secovi.com.br/protocolos](http://www.secovi.com.br/protocolos)

Visando melhorar a interação e acompanhamento das medidas preventivas tomadas pela empresa, também realizamos a pesquisa COVID-IMOB enviada a base de nossos representados. Encorajamos a todos a participar, reforçando assim o compromisso e a responsabilidade de todos neste processo.

# ANEXOS

Os anexos apresentam esclarecimentoa de protocolos e medidas de controle citadas anteriormente. Estão disponíveis para efeito de informação, orientação e apoio às empresas.

- **Módulo A - Informações Complementares**

- A1: Higiene e Distanciamento Físico
- A2: Guia de Limpeza
- A3: Protocolo de Uso de Máscaras
- A4: Esclarecimentos sobre Testes Diagnósticos
- A5: Orientação aos colaboradores fora do ambiente de trabalho

- **Módulo B - Ferramentas para Gestão dos Protocolos**

- B1: Checklist para itens essenciais
- B2: Modelo de Plano de Resposta

- **Módulo C - Kit de Comunicação**

- C1: Informações sobre a COVID-19
- C2: Medidas de prevenção geral
- C3: Lembrete para lavar as mãos
- C4: Uso da máscara
- C5: Horário de Funcionamento
- C6: Medidas preventivas para visitantes
- C7: E-mail de agendamento para visitantes

## A1-HIGIENE E DISTANCIAMENTO FÍSICO

**Práticas seguras para limitar a exposição à COVID-19 no ambiente de trabalho significam primeiro avaliar os riscos e, em seguida, implementar os controles apropriados, na medida do possível. Todo o trabalho deve ser realizado de forma a reduzir qualquer possível contato entre os colaboradores procurando promover o distanciamento físico sempre que possível.**

O que é distanciamento físico?

O distanciamento físico, também conhecido como “distanciamento social”, refere-se a manter uma distância segura dos outros. Recomenda-se 1,5m de separação entre as pessoas no trabalho, como a separação mínima, e maior onde é possível fazê-la. Isso é importante para ajudar na proteção da COVID-19, que se espalha através de gotas de tosse e espirros.



### Arranjos Gerais para Imobiliárias / Estandes de Vendas

- Mantenha o tamanho da equipe o menor possível, conforme parâmetros estabelecidos para a fase de retomada;
- Mantenha um registro de quem está em cada equipe, para facilitar o rastreamento de contato com casos confirmados da doença;
- Espere-se 1,5m de separação entre as pessoas no ambiente de trabalho como distância mínima e maior onde for praticável fazê-lo.
- Incentivar as intermediações “on-line”;
- Uso obrigatório de máscaras por todos os corretores, colaboradores, terceirizados e cliente;
- Disponibilização de álcool gel a 70% em todas as mesas de atendimento e na entrada do estande;
- Não devem ser oferecidos alimentos aos visitantes;
- Deve ser oferecida água em embalagens individuais e descartáveis (garrafa de 300 ml ou copos), para uso exclusivo dos clientes;
- Não dispor de serviço de manobristas.

- Recomenda-se que seja mantida uma distância de 1,5m entre os participantes;
- Os ambientes devem ser bem ventilados, mantendo as janelas abertas, sempre que possível, para permitir a circulação de ar fresco;
- Priorize reuniões por teleconferência ou videoconferência, sempre que possível.

### Instalações sanitárias

- As regras de distanciamento físico se aplicam ao uso de instalações compartilhadas, incluindo banheiros.
- Oriente a lavagem das mãos antes e depois de usar as instalações.
- Melhorar os regimes de limpeza das instalações sanitárias, especialmente os puxadores de portas, fechaduras, descarga do vaso sanitário e caixas sanitárias.
- Forneça coletores de lixo adequados e suficientes para toalhas de mão, com remoção e descarte regulares.

### Interfaces com visitantes

- As visitas de clientes devem ser agendadas;
- A visita a apartamentos decorados ou imóvel in loco devem ser limitadas a 1 família por vez.
- Durante visitas a unidades decoradas ou imóveis in loco, os corretores deverão portar álcool gel a 70%, para uso próprio e para uso dos clientes;
- Limite a entrada de visitantes não essenciais, sempre que possível. O relacionamento com outras pessoas deve ser o mais breve possível e recomenda-se manter uma distância física de 1,5m.

### Copa / Ambientes para alimentação (acesso restrito a colaboradores)

- Dê preferência ao uso de descartáveis. Louças, talheres, copos e xícaras reutilizáveis só devem ser usados se houver estrutura adequada disponível para limpeza e desinfecção;
- É proibido o compartilhamento de copos, pratos e talheres não higienizados, bem como qualquer outro utensílio de cozinha;
- As mesas devem ser limpas entre cada uso;
- Todo lixo deve ser colocado diretamente na lixeira e não deve ser deixado para outra pessoa limpar;
- Todas as áreas usadas para comer devem ser cuidadosamente limpas no final de cada pausa e turno, incluindo cadeiras, maçanetas e máquinas de café;
- Para o fornecimento de água em galões, purificadores ou filtros de água, cada um deve ter seu próprio copo e também devem ser higienizados frequentemente. Os bebedouros de pressão de utilização comum devem ser removidos ou lacrados.

### Entrada no ambiente de trabalho

- Onde forem utilizados sistemas de entrada que requerem contato com a pele, como, por exemplo, impressão digital ou scanners, seguir as orientações do [Guia de Limpeza](#);
- Oriente que todos os colaboradores e visitantes higienizem as mãos antes de entrar e sair do local de trabalho.
- Reserve um espaço suficiente (1,50m) entre as pessoas que esperam para entrar no local;
- Limpe regularmente as superfícies de contato comuns com álcool a 70%, especialmente, as localizadas na recepção, controles de acesso e áreas de entrega, assim como scanners, catracas, telas, aparelhos telefônicos, mesas, principalmente durante os períodos de pico de fluxo.

### Higiene Geral

### Reuniões de trabalho

- Somente participantes absolutamente necessários na reunião devem comparecer;

- Organize e disponibilize um local específico próximo à entrada para a higienização das mãos;
- Cada pessoa deve higienizar as mãos com desinfetante (Álcool Gel a 70%) ou sabão e água corrente antes da entrada no local de trabalho.
- O uso da máscara é parte essencial para prevenção, devendo ser usada durante a realização das atividades, assim como no transporte entre a casa e o trabalho. As mesmas devem ser descartadas de forma adequada (Protocolo de Uso da Máscara);
- Os colaboradores devem ser orientados a não compartilhar equipamentos e objetos de uso pessoal. No caso de serem compartilhados, devem ser higienizados, antes e durante a execução dos trabalhos.

## A2-GUIA DE LIMPEZA

Uma das formas de prevenção ao contágio da COVID-19 é através da correta limpeza do ambiente de trabalho, com isso, os empregadores protegerão sua força de trabalho e minimizando o risco de propagação da infecção.

Para uma limpeza reforçada, considere em seu ambiente de trabalho o que é frequentemente usado e tocado por colaboradores, clientes e outros. O vírus pode se espalhar de pessoa para pessoa ou quando alguém toca em equipamentos ou superfícies que possam estar contaminados.

Para parar a propagação, concentre seus esforços na limpeza das áreas onde o vírus é mais propenso a se espalhar, como a cozinha e o banheiro.

O distanciamento físico também deve ser praticado ao limpar escritórios e locais de trabalho. Consulte o Protocolo – [Higiene e Distanciamento físico](#)

- Programe a limpeza regular.
- Use um produto de limpeza adequado.
- Use panos descartáveis, se possível.
- Recomenda-se o uso de luvas descartáveis ao limpar e ao manusear itens sujos.
- Lave as mãos imediatamente após remover as luvas ou após o manuseio desses itens.

### Dicas importantes de limpeza

Todos os escritórios e locais de trabalho devem implementar medidas adicionais de limpeza nas áreas comuns, conforme recomendado pelo Ministério da Saúde para ajudar a minimizar a propagação da COVID-19.

A limpeza regular do ambiente de trabalho minimizará a propagação da infecção, reduzindo o contato dos trabalhadores com superfícies contaminadas.

Limpe as superfícies com um limpador e / ou desinfetante adequado e siga as instruções de uso do fabricante. Para a escolha de um produto de limpeza adequado, considere a eficácia e a duração do tempo que ele precisa ser deixado em uma superfície para limpá-lo adequadamente.

Sempre que possível, use panos descartáveis ou toalhas de papel para limpar as superfícies.

Panos reutilizáveis devem ser desinfetados.

Os pontos de contato internos comuns podem incluir:

- Máquinas de café e bebedouros de água;
- Canetas comuns para assinar documentos;
- Portas / maçanetas;
- Superfícies públicas de “toque”, como corrimãos de escadas, portas maçanetas, mesas, botões de elevadores, micro-ondas e outras superfícies da copa/cozinha;
- Telas e monitores devem ser limpos após o uso, incluindo iPads, fotocopiadoras, scanners de check-in digital e estações de trabalho;
- Limpe pisos com solução desinfetante ou alvejante.

### Limpeza do local

- Antes de sair do escritório, da imobiliária ou do estande de vendas no fim do dia ou final de cada turno, limpe as mesas e superfícies, sempre que possível.
- Todos os resíduos e EPIs descartáveis devem ser descartados com segurança.
- Todas as maçanetas, grades e áreas de estações de trabalho pessoais devem ser limpos. Cada colaborador deve ser responsável por limpar sua estação de trabalho.
- Limpe diariamente todas as superfícies de “toque”, como mesas, balcões, maçanetas, louças, banheiros, interruptores de luz, telefones, e teclados, com desinfetantes, incluindo soluções de água sanitária, onde apropriado.

### Limpeza de banheiros e lavatórios

Limpe os banheiros com um conjunto separado de equipamentos de limpeza panos de limpeza, esfregões etc.

- Limpe os lavatórios com frequência.
- Desinfete o assento, a alça e a borda do vaso sanitário regularmente.



## A3- PROTOCOLO DE USO DA MÁSCARA

O uso de máscaras é parte essencial do protocolo de segurança e saúde do trabalho sendo uma das medidas necessárias para minimizar o risco de propagação da infecção. Cabe ao empregador oferecer máscaras de proteção aos trabalhadores e seguir as orientações governamentais quanto a obrigatoriedade de uso.

### Por que usar a máscara?

O coronavírus pode ser espalhado por gotículas suspensas no ar quando pessoas infectadas conversam, tosse ou espirram. Essas gotículas podem ter sua formação diminuída pelo uso de máscaras não profissionais (caseiras). Estas máscaras atuam como barreiras físicas, diminuindo a exposição e o risco de infecção para a população em geral.

Importante destacar que as máscaras profissionais, feitas com material médico cirúrgico industrializado, devem ter seu uso dedicado e exclusivo aos profissionais de saúde e pacientes contaminados.

Quatro regras básicas devem ser seguidas:

- A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada;
- Deve-se destinar o material profissional (máscaras cirúrgicas e do tipo N95 ou equivalente) para os devidos interessados: pacientes com a COVID-19, profissionais de saúde e outros profissionais da linha de frente, em contato próximo e prolongado com possíveis fontes de contágio;
- As medidas de higiene e a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção; e
- Fazer a adequada higienização das mãos, com água e sabão ou álcool gel a 70%, antes de manusear a máscara.

**IMPORTANTE:** mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1,50 m de outra pessoa.

### Sobre o uso no ambiente de trabalho

- Todos os colaboradores devem estar de máscaras durante o período de trabalho, sendo retirada apenas para ingestão de alimentos e água.
- Os trabalhadores devem ser orientados quanto ao perigo de contaminação aumentada se tocarem as máscaras sem higienizar as mãos. Devem também ser orientados para realizar a limpeza das mãos com água e sabão ou friccionar álcool gel a 70% antes de colocar e retirar as máscaras. A mão pode ser um veículo de transmissão, caso encoste em superfícies contaminadas.

### Forma de Uso

Antes de colocar a máscara no rosto, deve-se:

- Assegurar que esteja em condições de uso (limpa e sem rupturas);
- Fazer a adequada higienização da mão com água e sabão ou com álcool gel a 70%;
- Tomar cuidado para não tocar na máscara. Se o fizer, higienize imediatamente as mãos;
- Cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- Manter conforto e espaço para a respiração;
- Evitar uso de batom ou outra maquiagem ou durante o uso da máscara.



### Advertências

- Não utilizar a máscara por longo tempo (máximo de 3 horas).
- Trocar após esse período e sempre que estiver úmida, com sujeira aparente, danificada ou se houver dificuldade para respirar.
- Higienizar as mãos com água e sabão ou álcool gel a 70% ao chegar em casa.
- Retire a máscara e coloque para lavar.
- Repita os procedimentos de higienização das mãos após a retirada da máscara;
- Não compartilhe a sua máscara, ainda que ela esteja lavada.

### Limpeza

Ao contrário das descartáveis, as máscaras de tecido podem ser lavadas e reutilizadas regularmente. Abaixo algumas recomendações de limpeza:

- A máscara deve ser lavada separadamente de outras roupas;
- Lavar previamente com água corrente e sabão neutro;
- Enxaguar bem em água corrente, para remover qualquer resíduo de desinfetante;
- Evite torcer a máscara com força e deixe-a secar;
- Passar com ferro quente;
- Verificar se a máscara não apresenta danos (menos ajuste, deformação, desgaste etc.). Em caso positivo, será necessário substituí-la;
- Guardar em um recipiente fechado.

### Descarte

Descarte a máscara de pano ao observar perda de elasticidade das hastes de fixação ou deformidade no tecido que possam causar prejuízos à barreira.

As máscaras de TNT não podem ser lavadas; devem ser descartadas após o uso.

Para removê-la, manuseie o elástico ao redor das orelhas. Não toque a parte frontal da máscara e jogue-a fora imediatamente, em um saco de papel ou plástico fechado, ou em uma lixeira com tampa.

Evite tocar a superfície do saco de papel ou plástico após o descarte da máscara. Não toque no rosto ou em superfície. Lave imediatamente as mãos com água e sabão ou proceda a higienização com álcool gel a 70%.

## A4-PREVENÇÃO FORA DO AMBIENTE DE TRABALHO

As medidas de prevenção devem ser extensivas a fora do ambiente de trabalho, assim recomenda-se a orientação dos colaboradores no trajeto de ida e volta ao trabalho e também no cuidado ao retorno ao lar.

### No trajeto de ida e volta ao trabalho

Os colaboradores devem ser orientados quanto às medidas de higiene necessárias quando da utilização do transporte durante o trajeto de ida e volta ao trabalho, a saber:

#### No Transporte Público

- Usar a máscara facial durante todo o percurso ([Ver Protocolo para uso da máscara](#));
- Procurar, dentro do possível, manter o distanciamento em relação aos outros passageiros;
- Higienizar as mãos antes e depois de sair do transporte.

Cabe a empresa avaliar a alteração dos turnos de trabalho, de forma a buscar horários alternativos onde exista menor demanda por transporte e por consequência, menor aglomeração.

#### No Transporte Particular

Em relação ao veículo:

- Manter a ventilação natural dentro dos veículos através da abertura das janelas. Quando for necessária a utilização do sistema de ar condicionado, deve-se evitar a recirculação do ar;
- Recomenda-se desinfetar regularmente os assentos e demais superfícies do interior do veículo, incluindo volantes e maçanetas.

Em relação ao passageiro/motorista:

- Recomenda-se usar a máscara facial durante todo o percurso;
- Higienizar as mãos utilizando álcool gel a 70% ou água e sabão antes e depois de entrar no veículo;
- Ao dirigir-se a visita a um imóvel in loco recomenda-se que o colaborador agende com o cliente diretamente no local, para evitar o compartilhamento do veículo.

### No Retorno ao Lar

As medidas de prevenção não devem ser restritas ao local de trabalho, cabe ao colaborador a responsabilidade de cuidar de si e de seus familiares ao retornar para sua casa.

Interrompendo a disseminação da COVID-19 do trabalho para casa

Para interromper a possível propagação da COVID-19, é importante que, ao voltar para casa depois do trabalho, os colaboradores tomem todas as precauções necessárias para garantir a sua segurança e a de todos em seu núcleo residencial. Aqui estão algumas simples diretrizes a serem seguidas:



**Não Toque:** Quando chegar em casa, tente não tocar em nada até que seja possível lavar as mãos ou usar álcool gel a 70%.



**Sapatos:** Recomenda-se retirar os sapatos antes de entrar em casa.



**Itens pessoais:** Deixe itens não essenciais no trabalho e desinfete os itens que você trouxe consigo, por exemplo: telefone celular e carteira.



**Roupas:** Coloque suas roupas em uma sacola e separe para lavagem.



**Banho:** Tome banho e se certifique de limpar suas mãos, pulso, braços, pescoço, unhas e áreas do corpo que ficaram expostas.

## A5-ESCLARECIMENTOS SOBRE TESTES DIAGNÓSTICOS

### Orientação da OMS

A Organização Mundial da Saúde (OMS) orienta os países com transmissão comunitária e com número de testes que não supra a demanda, como é o caso do Brasil, devem priorizar os exames em pacientes com maior risco de desenvolver quadros graves (idosos e pessoas com doenças como diabetes e problemas cardiopulmonares), populações vulneráveis, profissionais de saúde com sintomas (independentemente de contato ou não com caso confirmado) e os primeiros indivíduos sintomáticos em locais fechados (como escola, prisões e casas de longa permanência para idosos). A testagem em massa é uma responsabilidade governamental.

### Tipos de Testes Diagnósticos

Há diferentes tipos de testes diagnósticos, que utilizam diferentes metodologias, mas sua eficiência não é a mesma nos diferentes estágios de progressão da doença.

Há testes sorológicos, também chamados de testes rápidos, que utilizam amostras de sangue, soro ou plasma. Detectam anticorpos produzidos pelo organismo do paciente, revelando se a pessoa teve ou não contato com o vírus.

São dois os tipos de anticorpos, mais frequentes, detectados. Um é o IgM, que começa a ser produzido em torno de 5 a 7 dias após a infecção, indicando a fase aguda da doença. O outro é o IgG, que começa a aparecer entre o 10º e o 14º dia, e permanece elevado por semanas. Sua presença traduz que a pessoa foi exposta ao vírus e que existe a possibilidade da mesma estar imune. Entretanto, não se conhece a potência e a duração dessa imunidade e se existe reinfecção. Vale a ressalva de que os testes sorológicos apresentam baixa sensibilidade e, portanto, podemos ter falso-negativos.

O teste sorológico é diferente do teste molecular (RT-PCR), que detecta fragmentos do material genético do vírus e revela se a pessoa está doente no momento da realização do exame, porém não detecta contágios passados.

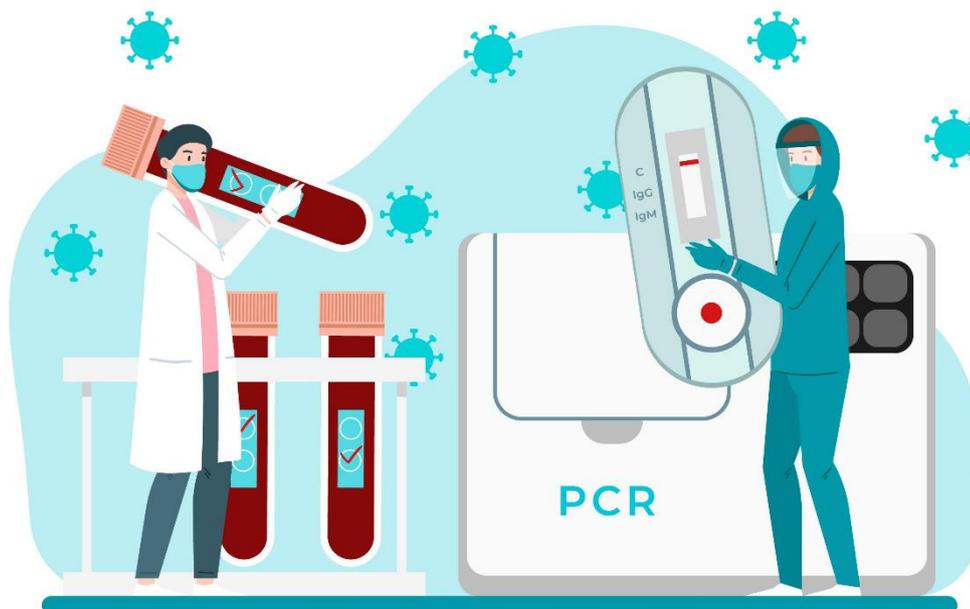
Os testes rápidos podem dar resultados falso-negativos, o que quer dizer que determinada pessoa, mesmo tendo a infecção pelo vírus, teve o resultado de seu teste negativo. Para minimizar esta possibilidade, é necessário estabelecer em que fase da infecção a pessoa está. Pode também haver necessidade de retestagem. Pessoas sem sintomas, no momento desta pandemia, não deveriam fazer testes rápidos pela baixa sensibilidade sabendo que muitos resultados que podem ser errôneos.

### Testagem pela empresa

A critério de cada empresa, pode ser contratado testes particulares para testagem de seus trabalhadores. Entretanto, vale destacar que para garantir a eficácia dos resultados, deve ser aplicado o teste adequado e deve ser realizada análise profissional por um médico.

### Análise dos Resultados

Os resultados dos exames devem ser analisados por um médico que indicará a conduta necessária.



## B1-CHECKLIST PARA ITENS ESSENCIAIS

ANTES DE RETOMAR AS ATIVIDADES	Status	Observação
Estabelecimento do Plano de Resposta à COVID-19		
Orientação dos colaboradores sobre as medidas de prevenção		
Afastamento das pessoas do Grupo de Risco		
Esquema de apoio a colaboradores que não tenham quem cuide de seus dependentes		
Informativo das medidas de prevenção aos visitantes (no agendamento)		
AO ENTRAR NO AMBIENTE	Status	Observação
Sinalização de limitação de atendimento (agendamento, horário reduzido, medidas de prevenção)		
Restrição na entrada e circulação de pessoas que não essenciais		
Avaliação de Home Office para profissionais em atividades de escritório		
Triagem no acesso de entrada do local de trabalho, com medição de temperatura e pré-avaliação de saúde, inclusive para visitantes		
Disponibilização de meios de higienização das mãos (lavatórios ou álcool gel a 70%) na entrada		
Sinalização (por exemplo, com cartazes) das medidas de prevenção adotadas		
DURANTE A OPERAÇÃO “DIÁRIA”	Status	Observação
Distanciamento mínimo de 1,5m entre as pessoas, uso de barreiras físicas quando o distanciamento não for possível		
Incentivo a intermediações “on line”		
Limpeza e desinfecção dos locais de trabalho e áreas de vivência, botoeiras, maçanetas de portas, e outras áreas de “toque”		
Disponibilização de álcool gel a 70% nas mesas de atendimento e com os corretores		
Ambientes mantidos ventilados		
Restrição de troca de papéis e canetas entre visitantes e colaboradores		
Orientação para <u>não</u> compartilhamento de utensílio pessoal. Se necessário o compartilhamento, o mesmo deve ser higienizado antes do uso		
Disponibilização de material educativo como cartazes, panfletos ou cartilhas com orientações de prevenção		
NA SAÍDA DO AMBIENTE	Status	Observação
Limpeza e higienização das áreas e superfícies habitualmente usadas		
Descarte adequado dos resíduos e EPIs descartáveis		
Orientação dos colaboradores sobre medidas de prevenção no retorno ao lar		
PARA A GESTÃO	Status	Observação
Verificação se as diretrizes de higiene, distanciamento e limpeza estão sendo atendidas.		
Processo de Triagem na entrada e encaminhamento de colaboradores suspeitos com a COVID-19 para atendimento médico.		
Mapeamento de contactantes (pessoas próximas) nos casos de colaboradores confirmados com a COVID-19.		
Monitoramento dos trabalhadores afastados.		
Manutenção das obrigações normais de saúde e segurança.		
Atualize o Plano de Resposta em caso de alteração nas diretrizes governamentais		

## B2-MODELO DE PLANO DE RESPOSTA

Para o download do modelo editável, click no link a seguir:  
<http://secovi.com.br/downloads/downloads/modelo-plano-resposta-24062020.docx>



### INSTRUÇÕES INICIAIS PARA O USO DESTA MODELO

Ao finalizar o documento, lembre-se de APAGAR esta página!

Os padrões mínimos para gerenciar os riscos da COVID-19 foram determinados pelas autoridades públicas de saúde. Especificamente na cidade de São Paulo, para o setor imobiliário, a Portaria nº 625, de 9 de junho de 2020, em seu Anexo II, apresenta os protocolos sanitários que devem ser adotados pelas empresas no processo de reabertura.

Conforme acordado no protocolo assinado com a Prefeitura de São Paulo, cada empresa deverá detalhar as ações que serão adotadas para mitigar os riscos da COVID-19 por meio de um **Plano de Resposta**. No site [www.secovi.com.br/protocolo](http://www.secovi.com.br/protocolo) estão disponíveis outros recursos para ajudar nas ações necessárias para o combate à COVID-19.

O **Plano de Resposta** é uma ferramenta de gestão que ajudará o responsável do estabelecimento a identificar exatamente quais ações serão executadas para implementar controles adequados e eficazes.

A estrutura do plano considera os 5 pontos fundamentais de prevenção.

A maneira com que os pontos essenciais serão colocados em prática pode variar de empresa para empresa, em função do porte e da complexidade de sua operação. Por isso, cada empresa deve elaborar um **Plano de Resposta**, detalhando os compromissos e os controles que serão utilizados para minimizar o risco de transmissão da COVID-19.



Restrições e riscos mudam constantemente. Portanto, é necessário a empresa revisar e atualizar seu plano adequadamente. E acompanhar regularmente as orientações do governo do Estado com relação à **fase** do Programa de Retomada da Economia, pois os parâmetros poderão ser alterados à medida que as fases forem evoluindo.

O conteúdo apresentado a seguir é uma sugestão para a elaboração de um **Plano de Resposta** à COVID-19 com base no Protocolo estabelecido para o setor imobiliário, de acordo com a Portaria nº 625 da Prefeitura de São Paulo.

Nos **quadros cinza** da próxima página, preencher o nome da empresa e os parâmetros operacionais. Automaticamente, os dados serão atualizados no corpo do documento, onde pertinente. Os textos grifados de **amarelo** apresentam orientações específicas e devem ser customizados onde indicado.



Nome da Empresa:	<b>NOME DA EMPRESA</b>
Data :	
Responsável por revisar e atualizar este Plano:	
<i>Mantenha seu plano de resposta completo no local de trabalho, comunique a seus colaboradores e clientes.</i>	
Parâmetros Operacionais:	<b>FASE AMARELA DO PLANO SÃO PAULO</b>
Capacidade de Atendimento:	<b>40 %</b>
Tempo de Funcionamento:	<b>6 horas por dia</b>

## 1 Introdução

A **NOME DA EMPRESA** instituiu medidas preventivas e detalha neste documento os compromissos e os controles que serão utilizados para minimizar os riscos de transmissão da COVID-19.

Ao nos prepararmos para a retomada das atividades do setor, além de pensar nos aspectos econômicos, é fundamental também estarmos atentos à saúde e à segurança de colaboradores, clientes e visitantes. Ao abrir as portas do nosso negócio para atendimento ao público, é extremamente importante oferecermos um ambiente seguro.

As medidas apresentadas a seguir estão alinhadas ao Protocolo de Reabertura apresentado no Anexo II da Portaria do Município de São Paulo nº 625, de 9 de junho de 2020.

É responsabilidade dos gestores estarem familiarizados com este Plano e prontos para responder questionamentos dos colaboradores. Cabe ao colaborador (trabalhadores, prestadores de serviço ou corretores associados) cuidar de si e empenhar esforços nas medidas de prevenção no ambiente de trabalho e em relação ao atendimento do cliente.

## 2 Parâmetros Operacionais

Em atendimento à **FASE AMARELA DO PLANO SÃO PAULO**, a **NOME DA EMPRESA** está operando com **40 %** de sua capacidade de atendimento ao público, durante **6 horas por dia**, conforme horário de funcionamento estabelecido.

**INSERIR O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

O atendimento aos clientes será realizado por meio de agendamento prévio, limitado a visita de uma família por vez no apartamento decorado ou imóvel *in loco*.

**INSERIR O CANAL DE ATENDIMENTO PARA AGENDAMENTO**

## 3 Orientações Gerais

A Organização Mundial de Saúde (OMS), o Ministério da Saúde e as Sociedades Médico-Científicas forneceram como forma de controle e orientação preventiva a todas as pessoas, independentemente do risco de exposição, as seguintes recomendações:

- Lavar as mãos com água e sabão por pelo menos 20 segundos. Quando o sabão e a água corrente não estiverem disponíveis, higienizar com álcool gel a 70%;
- Evitar tocar nos olhos, nariz ou boca com as mãos não lavadas;
- Usar a máscara facial;
- Seguir a etiqueta respiratória apropriada, que inclui a cobertura da boca ou nariz em caso de tosses ou espirros.
- Seguir as regras de distanciamento social, obedecendo distância acima de 1,50 m entre as pessoas;

Além disso, todos devem se familiarizar com os principais sintomas da COVID-19: febre, tosse seca, dor de garganta, coriza, dificuldade de respirar, falta de paladar e/ou olfato.

## 4 Cuidados Específicos aos Colaboradores

Na **NOME DA EMPRESA** foram tomados cuidados específicos em relação aos colaboradores.

Os colaboradores, prestadores de serviço ou corretores associados considerados como grupo de risco (maiores de 60 anos, doença crônica ou grave) foram afastados do ambiente de trabalho.

Os colaboradores que não tenham quem cuide de seus dependentes incapazes no período em que estiverem fechadas creches, escolas e abrigos, contarão com esquema de apoio e serão **INDIQUE A MEDIDA TOMADA PELA EMPRESA (direcionados para trabalho remoto ou outras condições de acordo com a dinâmica da empresa)**.

## 5 Medidas Preventivas de Distanciamento e Higiene

OS ITENS LISTADOS A SEGUIR SÃO OS REQUISITOS MÍNIMOS PARA ATENDER AO PROTOCOLO DE REABERTURA DO SETOR IMOBILIÁRIO, NÃO DEVEM SER SUPRIMIDOS, MAS PODEM E DEVEM SER COMPLEMENTADOS, SE NECESSÁRIO, EM FUNÇÃO DA PRÁTICA DA EMPRESA.

A **NOME DA EMPRESA** instituiu as seguintes medidas preventivas no ambiente de trabalho:

### 5.1 Arranjos Gerais

- O local está sinalizado, indicando o horário e a capacidade de atendimento ao público, conforme previsto na fase de flexibilização.
- O local está preparado para manter uma distância mínima de 1,5 m de separação entre as pessoas e acima disso onde é praticável fazê-lo.
- O ambiente é mantido ventilado com janelas e portas abertas, observadas as normas de segurança.
- Estão sendo incentivadas as transações on-line, evitando atendimento presencial sempre que possível.
- Estão sendo priorizados, sempre que possível, o trabalho remoto e o teletrabalho.
- O uso da máscara facial é obrigatório por todos: corretores, colaboradores, terceirizados e cliente.
- Não será permitida a entrada no estabelecimento de qualquer colaborador, visitante ou cliente que apresente temperatura corporal igual ou superior a 37,8°C.
- Os colaboradores devem evitar contato físico entre si e com os clientes. Ficam proibidos aperto de mãos, beijos e abraços.
- Foram retirados das áreas comuns itens que poderiam ser compartilhados, tais como: revistas, jornais, catálogos, prospectos, livros, controles remotos etc.

### 5.2 Medidas de Higiene

- É disponibilizado local específico próximo à entrada para lavar ou higienizar as mãos.
- Cada pessoa deve higienizar as mãos com álcool gel a 70% ou lavar com água e sabão antes de entrar no local de trabalho.
- Está disponível álcool gel a 70% em todas as mesas de atendimento e na entrada do estande.
- Os colaboradores são orientados a não compartilhar equipamentos e objetos de uso pessoal. No caso de serem compartilhados, devem ser higienizados antes e durante a execução dos trabalhos;
- Os colaboradores estão orientados a evitar a troca de papéis e canetas com os visitantes. Na entrada, será oferecido kit higienizado com material de uso exclusivo do cliente (caneta e prospectos).

### 5.3 Na interface com clientes

- As visitas de clientes são realizadas mediante agendamento. Na hipótese de uma visita sem agendamento, o atendimento poderá ser viabilizado dentro dos limites estabelecidos para o funcionamento do espaço.
- Após a realização do agendamento, os clientes são informados previamente sobre as medidas adotadas para mitigar os riscos na sua chegada ao estabelecimento.
- A visita a apartamentos decorados ou imóvel *in loco* está limitada a uma família por vez.
- A visita a imóveis *in loco* deve ser agendada ocorrer diretamente no local, para que corretores e/ou colaboradores não compartilhem o transporte com os clientes.
- Durante visitas a unidades decoradas ou imóveis *in loco*, os corretores portarão álcool gel a 70%, para uso próprio e para uso dos clientes.
- É proibido oferecer alimentos aos clientes no interior do ambiente (imobiliária/estande de vendas).
- Para uso exclusivo dos clientes, deve ser oferecida água em embalagens individuais e descartáveis (garrafa de 300 ml ou copos).
- Não deve ser disponibilizado serviço de manobristas.
- Os visitantes devem ser encorajados a não tocar em nada, a menos que seja absolutamente necessário.
- Colaboradores e visitantes são orientados a observar as medidas de prevenção específicas do condomínio, loteamento ou shopping, quanto ao uso do elevador e de áreas comuns para acesso ao imóvel *in loco*.
- A equipe de corretores está orientada a higienizar as mãos antes e depois de cada atendimento realizado.

## 6 Limpeza e Desinfecção do Ambiente

Nos diversos ambientes da **NOME DA EMPRESA**, foram reforçadas as medidas de limpeza e os cuidados não farmacológicos. São realizadas limpeza especial e desinfecção das superfícies mais tocadas, como mesas, balcões, maçanetas, louças, banheiros, interruptores de luz, telefones e teclados.

**INFORME AS MEDIDAS DE LIMPEZA REFORÇADAS PELA EMPRESA PARA O COMBATE À COVID-19 INDICANDO A FREQUENCIA EM QUE ESTARÃO SENDO REALIZADAS, POR EXEMPLO:**

### **Limpeza do local**

- *Antes de sair do escritório, no fim do dia ou final de cada turno, as mesas e superfícies são limpas e higienizadas;*
- *Todos os resíduos e EPIs descartáveis são descartados com segurança;*
- *Todas as maçanetas, grades e áreas de estações de trabalho pessoais são limpas diariamente.*
- *Diariamente (indique a frequência no dia) todas as superfícies de "toque", como mesas, balcões, maçanetas, louças, banheiros, interruptores de luz, telefones, e teclados, com desinfetantes, incluindo soluções de água sanitária, onde apropriado;*
- *Limpeza das áreas de higienização das mãos e banheiros;*
- *Limpeza dos apartamentos decorados, salas de atendimento ao público ou salas de reunião.*

## 7 Situações de exposição à COVID-19 no local de trabalho

### 7.1 Triagem de Acesso

O controle de entrada das pessoas no estabelecimento, incluindo fornecedores e visitantes, é feito por meio de Triagem de Acesso, com a aferição da temperatura e o questionamento sobre a condição de saúde. Somente é permitida a entrada daqueles que apresentem temperatura inferior a 37,8°C.

### 7.2 Casos suspeitos de COVID-19

As **pessoas com síndrome gripal** (febre, dificuldade de respirar, tosse, coriza, falta de paladar ou olfato e/ou dor de garganta) e que tiveram contato com caso confirmado de COVID-19 são considerados como **Caso Suspeito**.

O colaborador considerado como **Caso Suspeito** será orientado a procurar atendimento médico no **INDICAR O NOME DA UNIDADE MÉDICA / HOSPITAL QUE O COLABORADOR SERÁ DIRECIONADO**, que será responsável pelo encaminhamento à testagem adequada.

## Plano de Resposta à COVID-19

PÁGINA 7

O colaborador deve informar à empresa as orientações médicas recebidas, bem como se houve confirmação de contágio pela COVID-19.

Conforme orientação médica, o colaborador suspeito ou que tenha diagnóstico de infecção pela COVID-19 confirmado deve manter-se em isolamento em casa, até completar o prazo de afastamento de 14 dias. Após este período, poderá retornar ao trabalho, desde que esteja sem febre e sem tosse há pelo menos 72 horas.

### 7.3 Casos confirmados de COVID-19

Ocorrendo caso de colaborador **confirmado** com a COVID-19, a **NOME DA EMPRESA** realizará o mapeamento de pessoas que possivelmente tenham mantido contato com o contaminado, para que sejam tomadas as medidas necessárias, a saber:

- **AFASTAMENTO** do ambiente de trabalho por 14 dias, conforme determinação do Ministério da Saúde;
- **NOTIFICAÇÃO** (eletrônica) de possível exposição aos visitantes/clientes que tiveram contato direto com a pessoa contaminada nos últimos 7 dias. **(ESTA PRÁTICA NÃO É OBRIGATÓRIA É APENAS UMA RECOMENDAÇÃO)**

*Observação:* O visitante/cliente deve ser orientado a informar ao corretor responsável caso fique indisposto ou perceba que teve contato com um caso confirmado da COVID-19 após a realização da visita.

### 7.4 Orientações para o retorno ao trabalho

- Os casos suspeitos devem retornar ao trabalho após o prazo de afastamento estabelecido, desde que esteja sem febre e sem tosse há pelo menos 72 horas.
- Os casos confirmados que se mantiveram em isolamento em casa devem retornar ao trabalho após o período de afastamento estabelecido pelo médico.
- Os casos confirmados e tratados em hospital devem retornar ao trabalho após a alta médica.

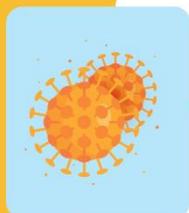
## 8 Medidas de comunicação e orientação a colaboradores e visitantes

Todas as medidas de prevenção e os protocolos adotados e apresentados neste documento são objetos de comunicação aos colaboradores e demais partes interessadas, utilizando onde pertinente cartazes, informativos, entre outros meios.

## C1: INFORMAÇÕES SOBRE A COVID-19

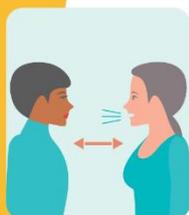
Aplicação sugerida: Inclusão no KIT do cliente e distribuição aos colaboradores. Tamanho A4

# INFORME-SE SOBRE A COVID-19



### O QUE É IMPORTANTE SABER

- Trata-se de uma doença provocada por um novo coronavírus transmitido de pessoa para pessoa, espalhado com velocidade e grande letalidade. Seus sintomas podem variar de doença ligeira (ou sem sintomas) à grave.



### SAIBA COMO A COVID-19 SE PROPAGA

- O contágio pode se dar facilmente por contato próximo (cerca de 1,5 metros - ou dois comprimentos de braço) com alguém que esteja contaminado, por meio de gotículas aéreas (quando o infectado tossir, espirrar ou falar) Ainda, ao tocar superfícies ou objetos que tenham o vírus e, em seguida, levar a mão à boca, ao nariz ou aos olhos.



### PROTEJA A SI E AOS OUTROS CONTRA A COVID-19

- Fique em casa sempre que possível e evite o contato próximo com outros
- Use uma máscara quando estiver fora de casa
- Limpe e desinfete superfícies em que toca regularmente
- Lave frequentemente as mãos com água e sabão (no mínimo 20 segundos) ou use álcool gel a 70%
- Se possível, faça compras (alimentos, medicamentos etc.) e atividades bancárias on-line
- Se for viável, faça consulta médica regular sem ir ao consultório.
- Se tiver de sair, mantenha 1,5 metros de distância de outras pessoas e observe as regras de prevenção do local
- Não saia de casa se apresentar algum sintoma gripal (febre, dificuldade de respirar, tosse, coriza, falta de paladar ou olfato e/ou dor de garganta)
- Na entrada dos escritórios imobiliários e estandes de vendas será aferida a temperatura. Só estará autorizado a entrar quem estiver com temperatura inferior a 37,8°C

**ABRIMOS A  
NOSSA CASA  
PARA VOCÊ  
ESCOLHER A  
SUA CASA**

## C2: MEDIDAS DE PREVENÇÃO GERAL

Aplicação sugerida: Sinalização no ambiente de trabalho. Tamanho A3.

# MEDIDAS DE SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO

### CONHEÇA OS SINTOMAS DA COVID-19:

COVID-19, causado pelo novo coronavírus, é uma doença respiratória que se espalha de pessoa para pessoa. Alguns dos sintomas mais comuns são:

- Febre (temperatura igual ou superior a 37,8°C)
- Dificuldade de respirar
- Tosse
- Coriza
- Falta de paladar ou olfato e/ou
- Dor de garganta

**NÃO VENHA TRABALHAR** se você estiver com alguns dos sintomas acima, dirija-se ao serviço médico e depois comunique o resultado à empresa. Da mesma forma, se em sua casa tiver alguém com caso confirmado à COVID-19, avise imediatamente a empresa. **OCORRENDO** um caso suspeito ou confirmado de contágio no ambiente de trabalho estamos preparados para tomar as medidas necessárias, inclusive o mapeamento dos contactantes.

### LAVE, LAVE, LAVE

#### Lave as mãos

Frequentemente com água e sabão por pelo menos 20 segundos.

### HIGIENIZE

#### Use Álcool Gel

Higienize as mãos com álcool gel a 70 % quando sabão e água não estiver disponível. Temos álcool gel nas mesas de atendimento e com os corretores nas visitas.

### 1,5 A 2 METROS

#### Distanciamento Social

Os colaboradores do Grupo de Risco não devem estar no ambiente de trabalho. Mantenha de 1,5 a 2 metros de distância entre as pessoas. Ao usar o elevador evite conversar e observe as regras do local.

### EVITE GRUPOS

#### Pequenos Grupos

As visitas às unidades estão limitadas ao agendamento de 1 família por vez. Limite o número de pessoas em reunião de forma a permitir a distância de 1,5 a 2 metros.

### USE A MÁSCARA

#### Cubra sua face

Cubra o nariz e a boca com uma máscara de tecido, bandana ou máscara descartável.

### CUBRA A TOSSE

#### Etiqueta respiratória

Ao tossir ou espirrar, cubra a boca e o nariz com antebraço – ou utilize lenços descartáveis. E neste caso, lembre-se de trocar a máscara.

### EVITE TOCAR

#### Não toque a sua face!

Evite tocar seus olhos, nariz e boca com as mãos sem lavar.

### REFORÇO NA LIMPEZA

#### Ambientes limpos e ventilados!

Limpeza especial e desinfecção das superfícies mais tocadas e áreas de uso comum.

### CUIDADOS COM VEÍCULOS

#### Sem manobristas ou caronas

Não deve ser disponibilizado serviço de manobristas. Ao agendar uma visita a um imóvel, o corretor deve encontrar diretamente no local para evitar caronas.

### NÃO COMPARTILHE OBJETOS

#### Evite compartilhar itens e higienize!

Aos clientes deve ser oferecido kit higienizado com itens de uso exclusivo (caneta e prospectos). Estamos retirando das áreas comuns revistas, jornais, catálogos etc.

### SEM ALIMENTOS

#### Atenção especial em relação aos clientes

Use garrafas ou copos individuais lacrados ao oferecer água aos clientes. Está proibido oferecer alimentos.

### COMPROMISSO

#### A responsabilidade é de todos

A informação correta é o primeiro passo. Faça a sua parte no trabalho e em sua casa. A prevenção é uma responsabilidade de todos.

**PROTEJA A SI, SEUS COLEGAS DE TRABALHO, CLIENTES E FAMÍLIA**

### C3: LEMBRETE PARA LAVAR AS MÃOS

Aplicação sugerida: Sinalização no local destinado à lavar as mãos. Tamanho A4.

# LAVE BEM AS MÃOS



ABRIMOS A  
NOSSA CASA  
PARA VOCÊ  
ESCOLHER A  
SUA CASA

## C4: USO DA MÁSCARA

Aplicação sugerida: Sinalização no ambiente de trabalho. Tamanho A4.

# MÁSCARA: SAIBA COMO USÁ-LA CORRETAMENTE



MANUSEIE A  
MÁSCARA SOMENTE  
PELOS ELÁSTICOS



AJUSTE-A PARA  
COBRIR TOTALMENTE  
NARIZ, BOCA E QUEIXO



USE A MÁSCARA POR  
NO MÁXIMO 3 HORAS



DESCARTE-A EM  
LIXO APROPRIADO



HIGIENIZE AS MÃOS  
APÓS O DESCARTE

**ABRIMOS A  
NOSSA CASA  
PARA VOCÊ  
ESCOLHER A  
SUA CASA**

## C5: HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Aplicação sugerida: Entrada externa do estabelecimento. Tamanho A4.

**ABRIMOS A  
NOSSA CASA  
PARA VOCÊ  
ESCOLHER A  
SUA CASA**

**Dentre os cuidados de combate à COVID-19  
estamos atendendo ao público em horário  
especial e apenas por agendamento.**

**Horário de Atendimento ao Público:**

**Contato para agendamento:**

## C6: MEDIDAS PREVENTIVAS PARA VISITANTES

Aplicação sugerida: Entrada do estabelecimento (lado interno recepção). Tamanho A4.

# INFORMAÇÕES AOS VISITANTES

Para proteger sua saúde e a dos profissionais imobiliários, algumas providências foram estabelecidas. Contamos com sua compreensão!



- Visitas apenas mediante agendamento



- Todos terão sua temperatura medida. O acesso será liberado aos que não apresentarem febre (inferior a 37,8°C)



- O uso de máscaras é obrigatório durante a sua permanência no local



- Mantenha distanciamento mínimo de 1,5 metro de outras pessoas

**ABRIMOS A  
NOSSA CASA  
PARA VOCE  
ESCOLHER A  
SUA CASA**

## C7: E-MAIL DE AGENDAMENTO PARA VISITANTES

Aplicação sugerida: Envio de e-mail confirmando o agendamento do cliente.

# AGENDAMENTO DE VISITANTES

Prezado cliente,

Confirmamos o agendamento de sua visita para:

\_\_\_\_\_ às \_\_\_\_\_.

Diante do cenário imposto pela pandemia da COVID-19, e cientes do nosso papel na proteção à saúde de todos, destacamos as medidas adotadas para autorizar seu acesso ao nosso estabelecimento:

- Aferição da temperatura: somente será permitida a entrada de visitantes com temperatura corporal inferior a 37,8°C
- Uso de máscaras
- Higienização das mãos

É preciso deixar dados de contato para possível rastreamento em caso de notificação da exposição.

Se no dia da visita você estiver com sintomas gripais (febre, dificuldade de respirar, tosse, coriza, falta de paladar ou olfato e/ou dor de garganta), recomendamos que entre imediatamente em contato conosco e reagende a sua visita.

**ABRIMOS A  
NOSSA CASA  
PARA VOCÊ  
ESCOLHER A  
SUA CASA**

## REFERÊNCIAS

- PREFEITURA DE SÃO PAULO. Portaria Municipal nº 625, de 9 de junho de 2020
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. <https://aps.saude.gov.br/ape/corona>
- ANVISA <http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus>
- FIOCRUZ. <https://portal.fiocruz.br/coronavirus>
- OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde  
[https://bvsalud.org/vitrinas/post\\_vitrines/novo\\_coronavirus/](https://bvsalud.org/vitrinas/post_vitrines/novo_coronavirus/)
- CDC : Center for Disease control and Prevention – Covid 19 <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/general-business-faq.html>

O Secovi-SP tem o compromisso de orientar, comunicar e divulgar amplamente o protocolo sanitário de reabertura das atividades imobiliárias aos seus representados, empregados, colaboradores, fornecedores e clientes e para tal, além desta publicação, disponibiliza em seu site uma página específica com materiais referentes ao tema. Acesse o link e em caso de dúvida, entre em contato através de nossos canais de atendimento.

[www.secovi.com.br/protocolos](http://www.secovi.com.br/protocolos)

REALIZAÇÃO



APOIO TÉCNICO



**ABRIMOS A  
NOSSA CASA  
PARA VOCÊ  
ESCOLHER A  
SUA CASA**