**INSTRUÇÕES INICIAIS PARA O USO DESTE 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.*

Distanciamento de 1,5 metros entre as pessoas

Medidas de Higienização

Reforço na Limpeza dos ambientes

Verificação da Saúde de Colaboradores e Clientes

Comunicação

*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: | **NOME DA EMPRESA** |  |
|  |  |  |
| Data : |  |  |
|  |  |  |
| Responsável por revisar e atualizar este Plano: |  |  |
| *Mantenha seu plano de resposta completo no local de trabalho, comunique a seus colaboradores e clientes.* |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Parâmetros Operacionais: | **FASE AMARELA DO PLANO SÃO PAULO** |  |
|  |  |  |
| Capacidade de Atendimento: | **40 %**  |  |
|  |  |  |
| Tempo de Funcionamento: | **6 horas por dia** |  |
|  |  |  |

# 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.

# 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

# 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 seguinte 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.

# 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).

# 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:

## 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 37,8ºC.
* 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.

## 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).

## 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.

# 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 limpos diariamente.*
* *Diariamente (indique a frequencia 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.*

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

## 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 37,8ºC.

## 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.

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.

## 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.

## 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.

# 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.