

PROTOCOLO DRIVE THRU E DELIVERY

GOVERNO DE PERNAMBUCO



GOVERNO DO ESTADO

PERNAMBUCO

MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

PROTOCOLLO DRIVE THRU E DELIVERY





DISTANCIAMENTO SOCIAL

- Os pedidos deverão ser realizados por telefone, WhatsApp, redes sociais, site, aplicativos de entrega ou qualquer outro meio de comunicação remota, nunca permitindo a entrada do cliente no estabelecimento para realização de pedido;
- O estabelecimento deverá definir pontos de retirada nas áreas de estacionamento;
- Para os pedidos que serão entregues através do sistema de drive-thru, fica proibida a saída do cliente do interior do veículo;
- O estabelecimento deverá definir local para fluxo de carros no sistema drive-thru, bem como o local de entregas de mercadorias aos entregadores de delivery, que deverá ser constantemente higienizado e respeitar o distanciamento mínimo necessário;
- Evitar aglomeração de pessoas no local de recebimento da mercadoria;
- Avaliar a redução do número de trabalhadores envolvidos no processo de separação do produto, higienização e entrega dos produtos;
- Revisar as rotinas de recebimento de mercadorias e limitar o contato pessoal onde as mercadorias são recebidas ou manipuladas;
- É recomendado aos guichês de atendimento de drive-thru e serviço de delivery ter anteparos de vidro ou acrílico para proteção das pessoas;
- Manter o maior distanciamento possível entre o cliente ou serviço de entrega e o ponto de coleta;
- As mercadorias para entrega ao cliente ou coleta do serviço de motoboy devem estar em local com controle exclusivo do estabelecimento, não devendo estar expostos para retirada direta pelo prestador de serviço;
- Em caso de venda de produto alimentício, não poderá haver qualquer tipo de consumo no local;
- Manter a distância mínima de 1,5m de demais entregadores e funcionários dos estabelecimentos, enquanto aguardam os pedidos;
- Os entregadores do serviço de delivery devem manter o maior distanciamento possível na hora da entrega;
- Recomenda-se que as entregas sejam realizadas na portaria, evitando o acesso e circulação dos entregadores nas áreas comuns;
- Caso seja necessário acesso ao local de entrega, o uso de elevadores deverá ser desestimulado por parte dos entregadores de delivery, devendo ser recomendado a utilização das escadas.



HIGIENE

- Todos os clientes e funcionários deverão utilizar máscaras todo o tempo;
- Reforçar a limpeza e a desinfecção das superfícies mais tocadas (mesas, balcões, teclados, maçanetas, botões, etc.), a cada duas horas;
- Disponibilizar aos funcionários e entregadores acesso fácil a pias providas com água corrente, sabonete líquido, toalhas descartáveis, lixeiras com tampa acionada por pedal, além de frascos com álcool em gel 70%;
- Mercadorias devolvidas e/ou trocadas deverão ser corretamente higienizadas e, quando possível, permanecer guardadas e lacradas em embalagens individuais com a data e horário de lacre sinalizada, podendo ser devolvida ao mostruário ou vendida novamente apenas após o período de 4 dias;
- Os aplicativos devem incentivar o pagamento por cartões de crédito ou transferências digitais;
- As máquinas utilizadas para pagamento devem estar protegidas com material impermeável que facilite a higienização (capa protetora ou filme plástico) e os cartões de crédito/débito devem ser inseridos na máquina pelo cliente para evitar o contato. Em caso de recebimento em dinheiro, guardar em local adequado e higienizar as mãos;
- Realizar a higienização das máquinas na frente dos clientes;
- Caso seja detectado que o material impermeável das máquinas de pagamento tenha rasgos ou estejam soltando, a troca e/ou reforço do mesmo deve ser realizada imediatamente, independente da quantidade de vezes que foi usado;
- A limpeza dos anteparos de proteção (vidro ou acrílico) deve ser a cada troca de funcionários ou sempre que necessário;
- O entregador do guinchê de drive-thru devem evitar tocar a mão do cliente e dos entregadores de delivery, e higienizar as mãos com álcool em gel 70% antes e depois de cada entrega;
- Realizar a limpeza e desinfecção dos veículos de entrega (bancos, bolsas, mochilas, capacetes e luvas, além de baús e partes internas dos veículos, quando aplicável) utilizando água e sabão ou borrifando álcool;
- Ao utilizar bolsas ou mochilas para transporte das encomendas, evitar colocá-las no chão durante qualquer etapa do processo;

- Redobrar a atenção e cuidados com o manuseio das encomendas com foco em higiene e integridade das embalagens, garantindo segurança. Caso a embalagem do pedido não esteja devidamente lacrada, entre em contato com o fornecedor;
- Evitar compartilhar objetos de uso pessoal, inclusive canetas e ferramentas. Caso necessário, higienizar antes e depois dos procedimentos com solução de água e sabão ou álcool 70%;
- Todas as ferramentas, máquinas e equipamentos de uso manual devem ser constantemente limpos e higienizados, antes e após a execução dos trabalhos.



COMUNICAÇÃO E MONITORAMENTO

- Esclarecer para todos os trabalhadores e colaboradores os protocolos a serem seguidos em caso de suspeita ou confirmação de COVID-19;
- Caso haja confirmação de trabalhador diagnosticado com COVID-19, deve ser realizada a busca ativa dos últimos clientes que tiveram contato com o trabalhador inicialmente contaminado e comunicá-los;
- Emitir comunicações aos trabalhadores com a orientação sobre a covid-19 assim como boas práticas de prevenção e higiene;
- Funcionários e entregadores com sintomas respiratórios devem ser afastados e orientados a seguir isolamento domiciliar por 14 dias.

PARA CONFERIR MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE:

www.pecontracoronavirus.pe.gov.br



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO. MAIS FUTURO.

