

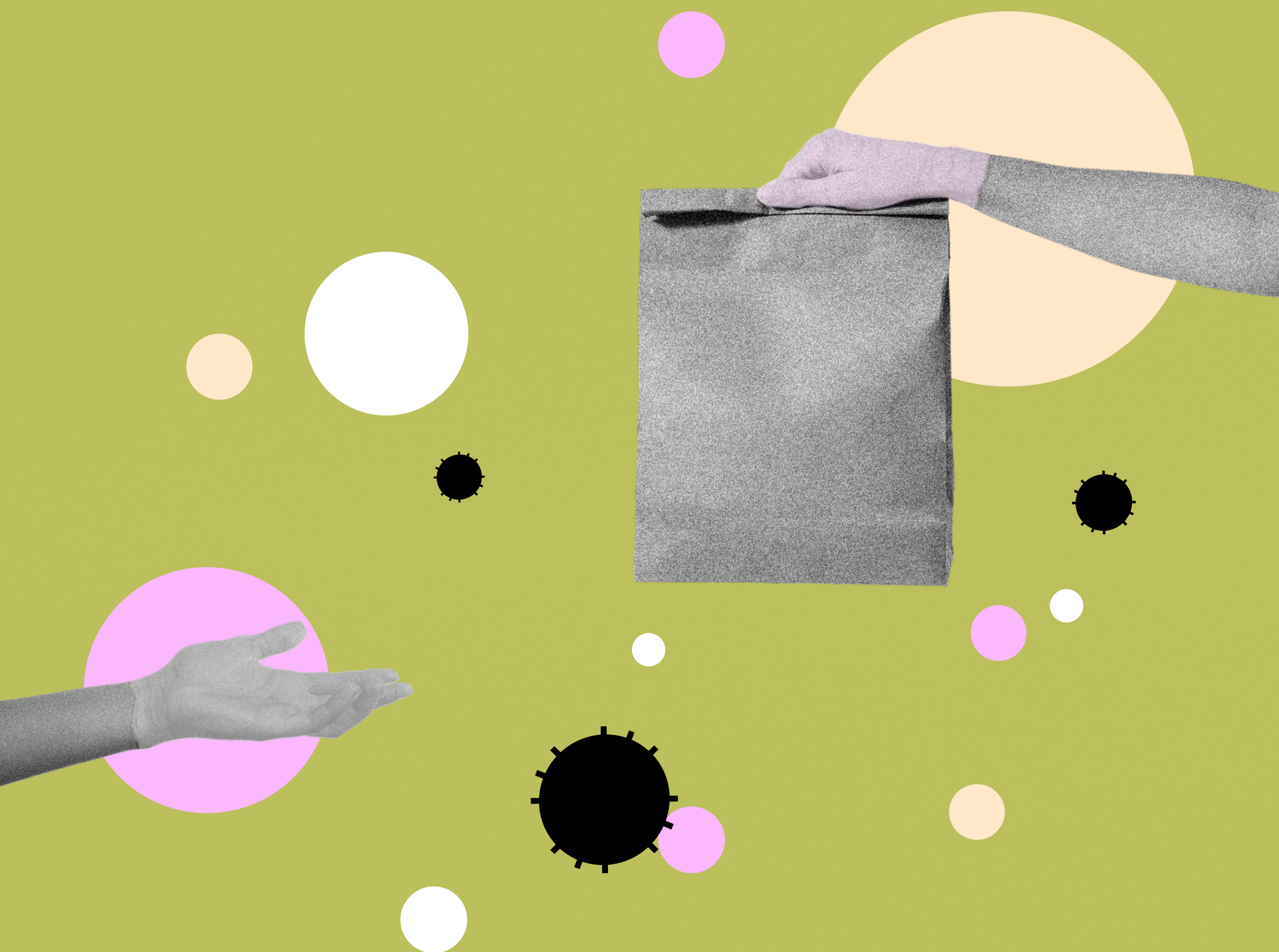
---

# ENTREGA EM CASA SEGURA PARA TODOS

---


GUIA COM RECOMENDAÇÕES PARA SERVIÇO  
RESPONSÁVEL E SEGURO À SAÚDE  
DE COLABORADORES, CLIENTES,  
ENTREGADORES E PARCEIROS

---






---





Diante da proibição do atendimento presencial no comércio em razão da pandemia de coronavírus, o e-commerce e as entregas em domicílio se tornaram ainda mais fundamentais para atender à demanda dos consumidores.



Por isso, com foco na preservação de vidas e na divulgação de procedimentos de higiene – que passarão a ser constantes no setor de comércio e serviços –, este e-book reúne as melhores práticas de entrega e recebimento de mercadorias, alimentos, refeições e pacotes em geral.

O material foi elaborado pelas principais plataformas de *marketplace*, *delivery* e entidades representativas do setor. Apoiadas pelo Conselho de Comércio Eletrônico da FecomercioSP, elas elaboraram este e-book para auxiliar empresas, entregadores, clientes e parceiros no cumprimento das recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) na prevenção de covid-19.

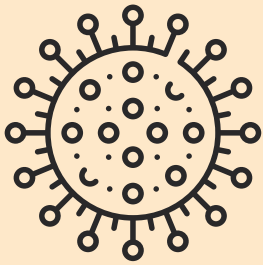
O conteúdo oferecido nas páginas a seguir é destinado a e-commerce em geral, empresas de entrega e mobilidade, bares, restaurantes, governos, associações e sindicatos, além de servir de orientação ao consumidor. O objetivo é o de garantir a prevenção em cada elo do comércio eletrônico – que, agora, deve obedecer novos parâmetros de segurança recomendados pela OMS, como distância mínima, higienização das mãos e de objetos, etc.



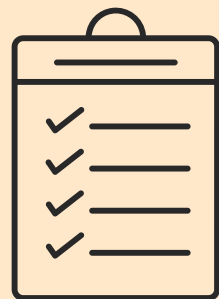
Em período de distanciamento social, a informação é um instrumento valioso no combate à transmissão do vírus.

---

## RECOMENDAÇÕES GERAIS



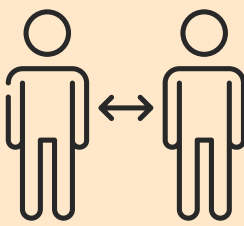
A saúde de clientes, entregadores parceiros e funcionários de armazéns e restaurantes deve ser a nossa maior prioridade.



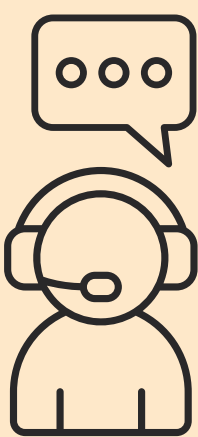
Devemos insistir para que as recomendações atualizadas das autoridades sanitárias e as normas de segurança dos alimentos sejam rigorosamente seguidas a todo momento. Para isso, é essencial acompanhar informações oficiais divulgadas pelo Ministério da Saúde.



É necessário insistir para que todos os funcionários não trabalhem se apresentarem qualquer sintoma de covid-19. Os principais sintomas são tosse seca, cansaço, febre e dificuldade para respirar.



As instruções do governo sobre isolamento social devem ser respeitadas sempre, evitando-se aglomerações e contato físico.



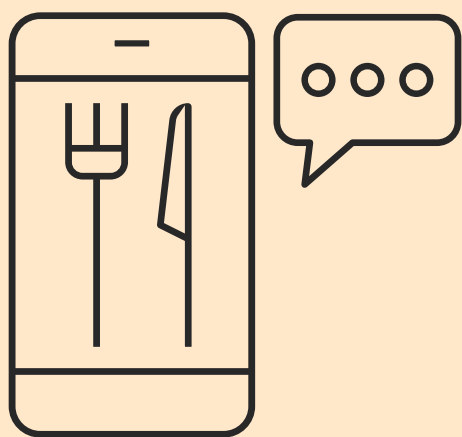
Disponibilizaremos canais digitais para compartilhar boas práticas e para o atendimento seguro e eficiente a entregadores parceiros, restaurantes, e-commerce, demais parceiros e consumidores finais.

**RESTAURANTES, PLATAFORMAS E COMÉRCIO ELETRÔNICO DEVEM ATUAR SEGUINDO AS ORIENTAÇÕES DIVULGADAS PELOS ÓRGÃOS OFICIAIS.**

---

## DIFERENTES FORMAS DE ENTREGA EM CASA E SUAS ETAPAS

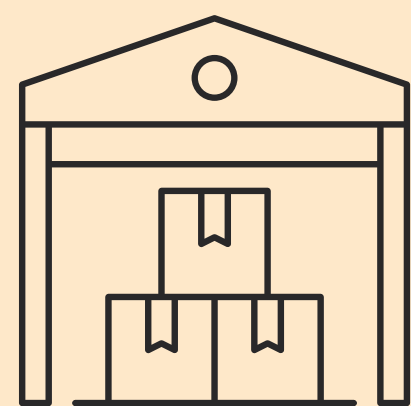
Cada uma requer cuidados específicos



1  
Pedido



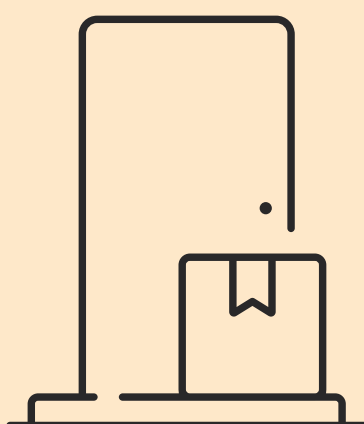
2  
Restaurante



3  
Armazém



4  
Retirada

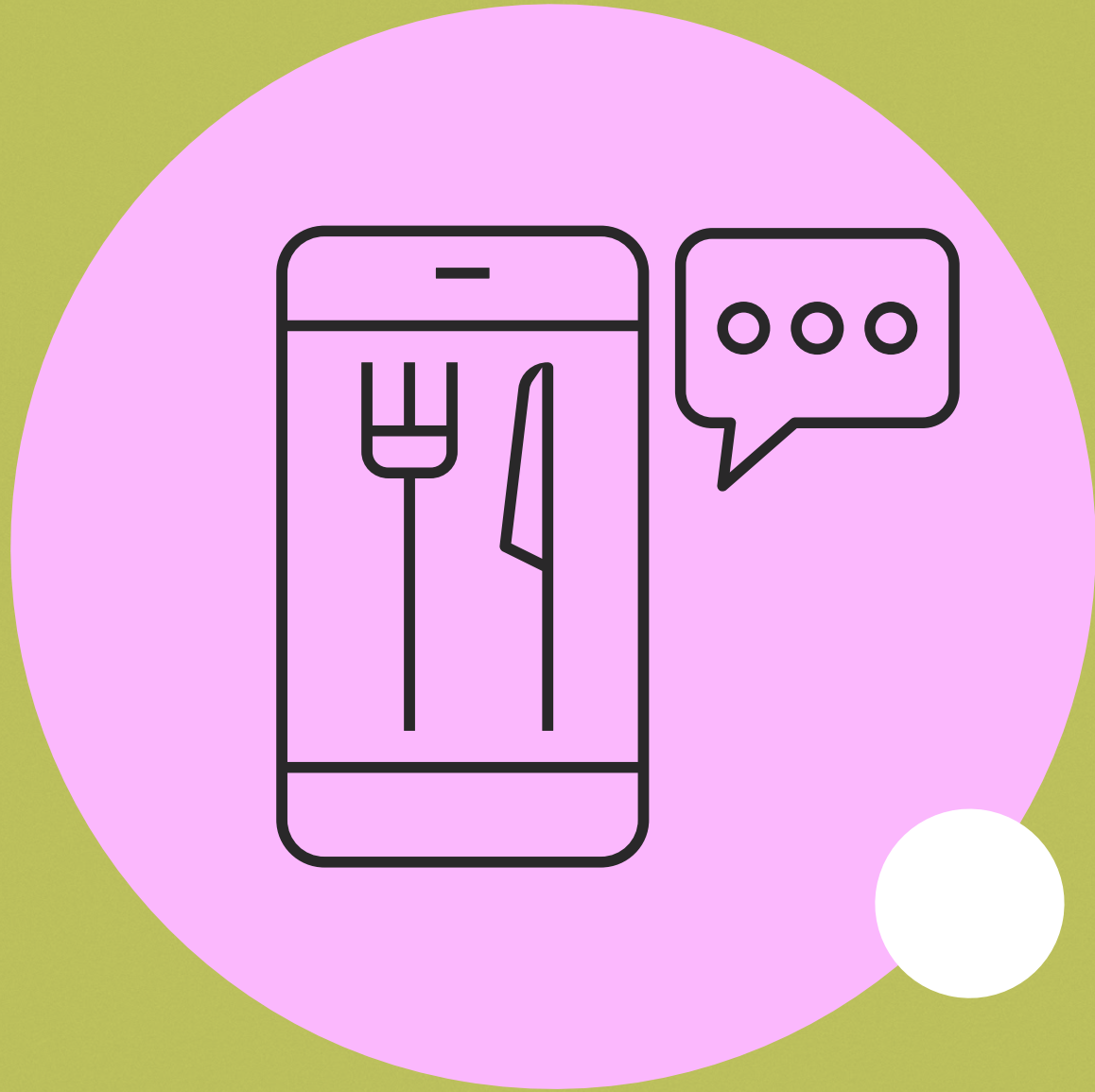


5  
Entrega

---

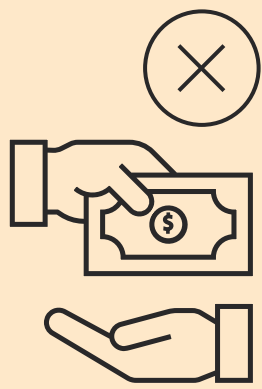
1

# PEDIDO

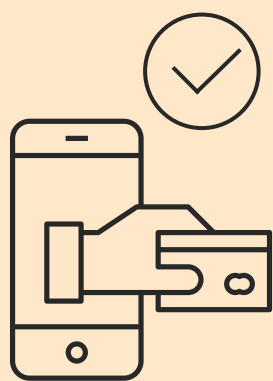


---

## RECOMENDAÇÕES PARA O PEDIDO



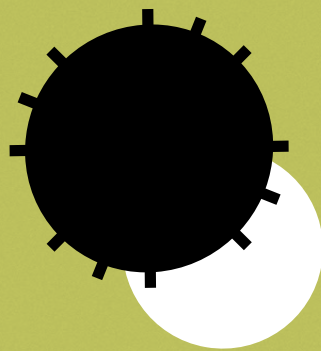
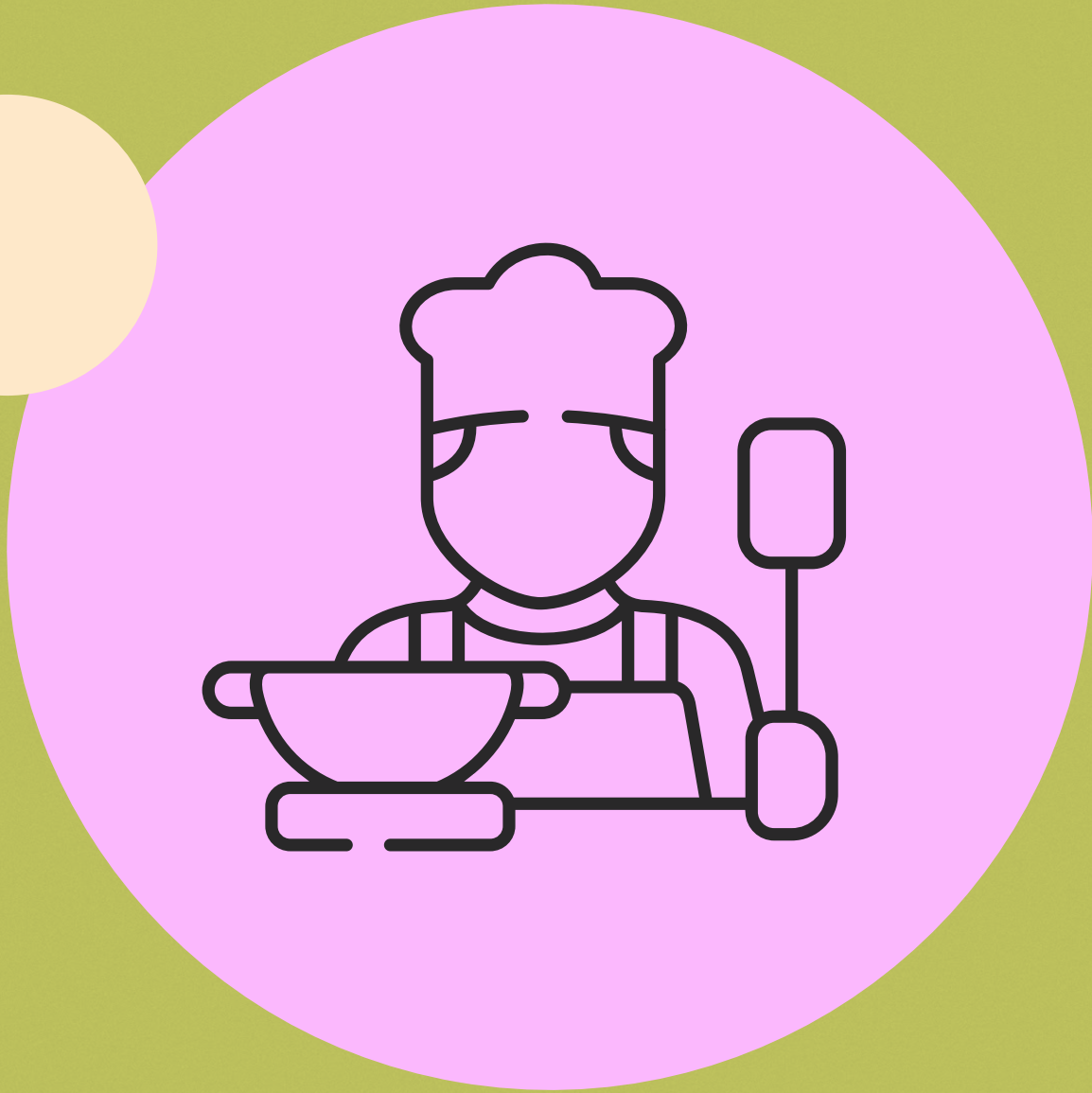
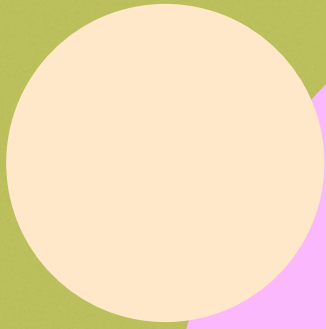
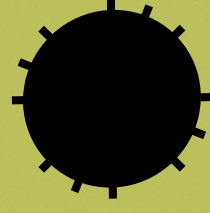
Evite o pagamento em dinheiro ou por cartão no momento da entrega. A empresa deve habilitar, caso ainda não tenha feito, o pagamento online por meio da internet, por aplicativo próprio ou por aplicativo de plataforma de entrega associado.



Caso deseje pagar um valor extra ao entregador, use a forma eletrônica. Para isso, utilize aplicativos ou sites que tenham habilitado essa opção, evitando o contato entre o cliente e o entregador parceiro.

2

RESTAURANTE





---

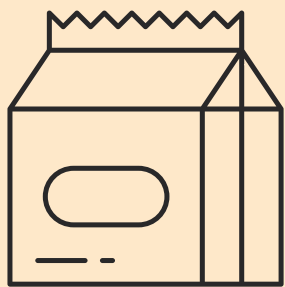
## RECOMENDAÇÕES PARA O RESTAURANTE



Os restaurantes devem indicar claramente por meio de mensagem ou sinal informativo que estão disponíveis para entregas em casa.



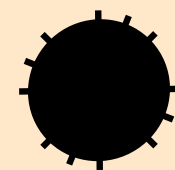
Nas cozinhas, devem ser observadas, como sempre, todas as medidas de segurança dos alimentos durante a preparação do pedido, que será entregue lacrado ao entregador parceiro.



O pedido preparado e selado (com material que deixe visível qualquer violação) deve ser depositado para coleta em área exclusiva a esse uso (balcão), separada por pelo menos um metro das demais áreas de trabalho dos funcionários. O balcão deve ser limpo e desinfetado frequentemente ao longo do dia.



Os tablets de entrega e delivery também devem ser higienizados com a maior frequência possível.

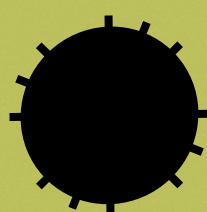
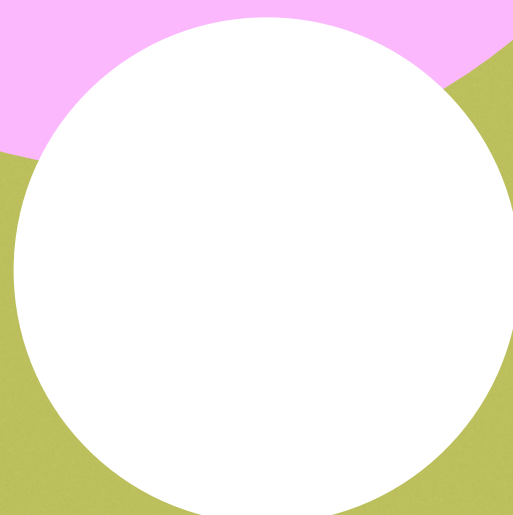
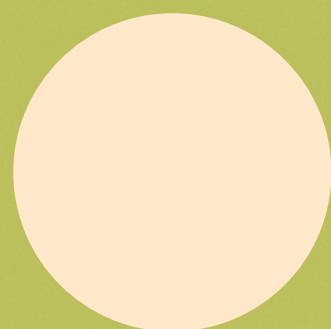
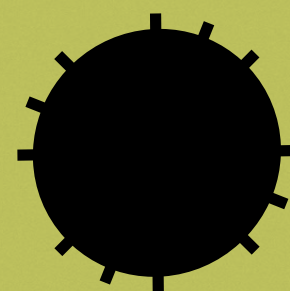
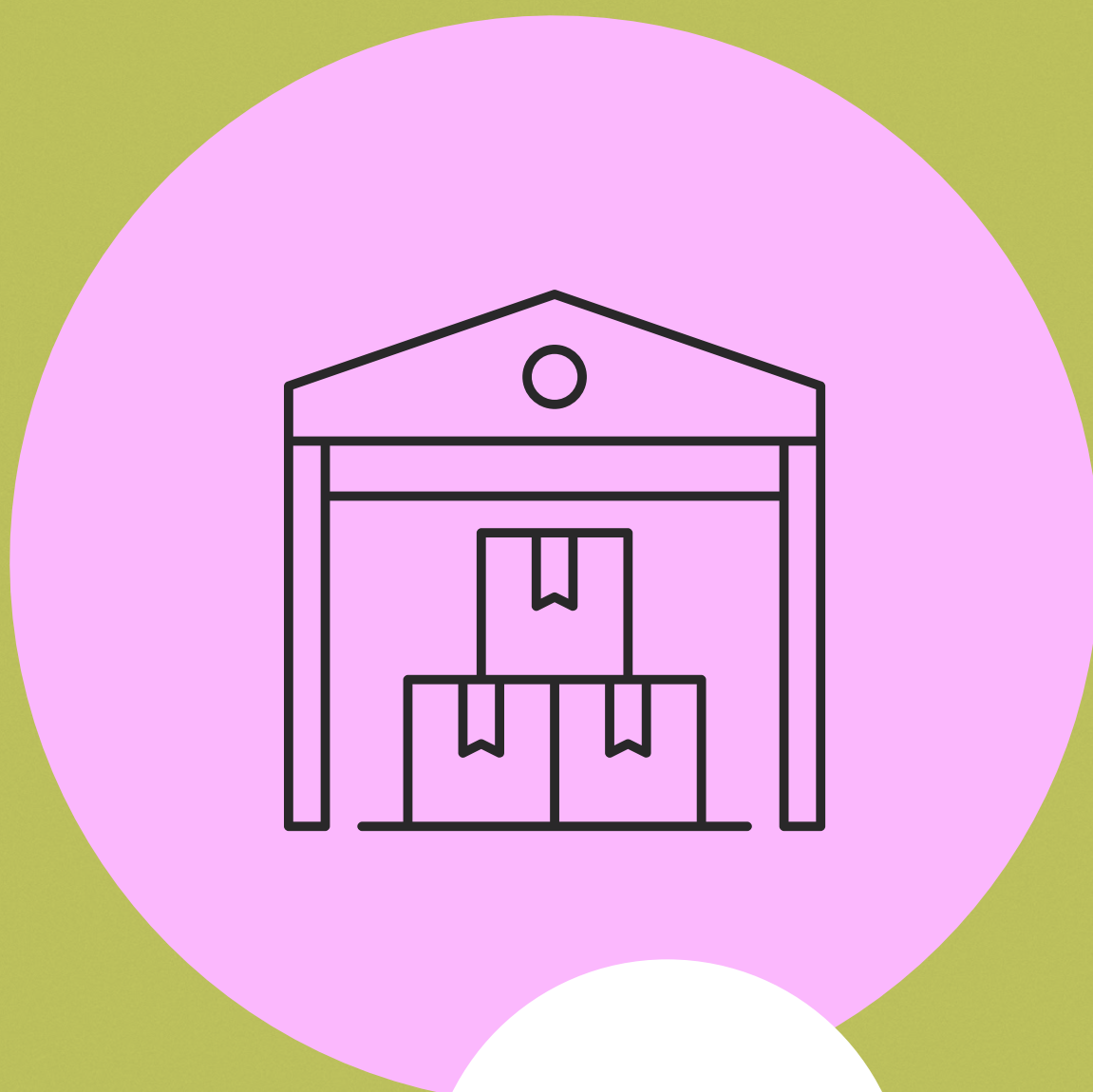


SE O RESTAURANTE OBSERVAR QUE O VOLUME DE PEDIDOS EM ANDAMENTO DIFICULTA A GARANTIA DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA MENCIONADAS ACIMA (EM DECORRÊNCIA DA PRESENÇA DE MUITOS ENTREGADORES QUE ESPERAM PELO PEDIDO, POR EXEMPLO), RECOMENDA-SE SUSPENDER TEMPORARIAMENTE A ENTRADA DE NOVOS PEDIDOS ATÉ QUE O VOLUME POSSA SER CONTROLADO DE FORMA EFETIVA.



3

ARMAZÉM



---

## RECOMENDAÇÕES PARA O ARMAZÉM



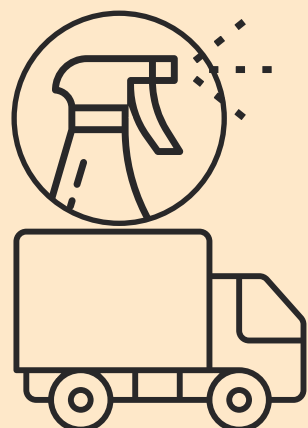
Os armazéns devem adotar procedimentos de segurança e higiene, além de processos organizados para retirada e entrega de produtos.



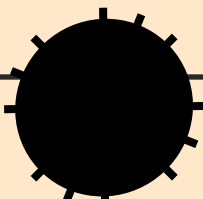
A retirada dos pacotes deve ser a mais rápida possível. Os grupos de trabalho devem ser divididos para reduzir o contato entre as pessoas. Em cada troca de turno, recomenda-se executar ações de limpeza.



Nas instalações, devem ser observadas, como sempre, todas as medidas de segurança durante separação e entrega dos pacotes.

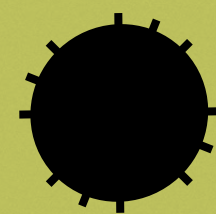
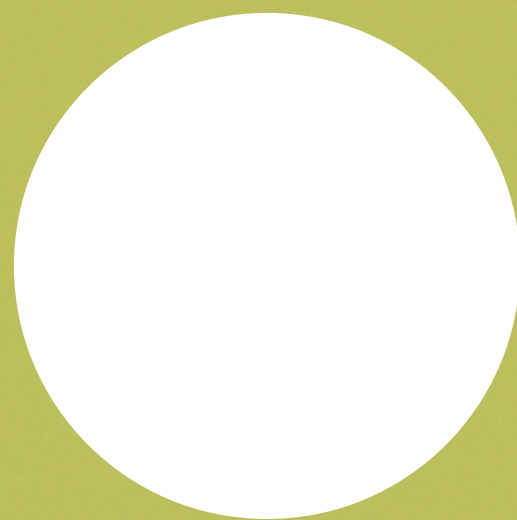
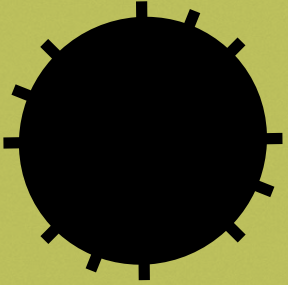


Os veículos devem ser periodicamente higienizados, preferencialmente após cada ciclo de entregas. E os colaboradores devem ser instruídos a higienizar suas ferramentas, seus uniformes e postos de trabalho.



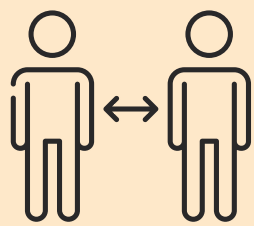
4

RETIRADA

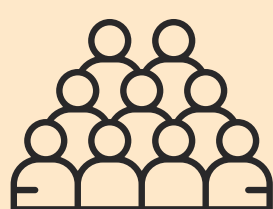


---

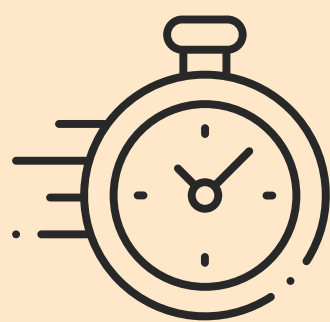
## RECOMENDAÇÕES PARA A RETIRADA



Os restaurantes devem delimitar no chão (recomenda-se o uso de fita adesiva colorida) as distâncias de segurança (dois metros) entre a área de retirada e o ponto de espera do primeiro entregador, e entre ele e os entregadores seguintes.



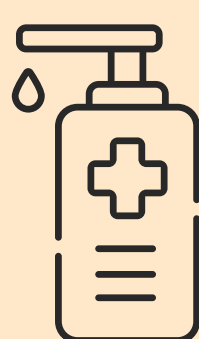
Os entregadores parceiros devem respeitar a distância de segurança no local, assim como o distanciamento social, evitando aglomerações e contato físico.



Todos os operadores (plataformas, restaurantes, entregadores) farão o possível para minimizar o tempo de espera dos entregadores parceiros no restaurante. Recomenda-se que os restaurantes comecem a preparar os pedidos assim que confirmarem o seu recebimento pela plataforma, de modo que estejam prontos quando o entregador parceiro chegar.



Nos horários de pico, um funcionário do restaurante pode atuar como responsável por ordenar o fluxo de retirada e garantir que a coleta sem contato e a separação adequada da equipe de entrega sejam realizadas da melhor maneira possível.

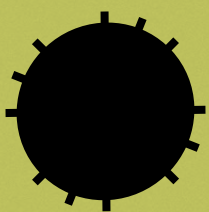
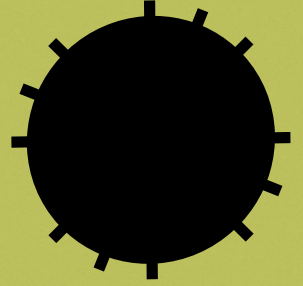
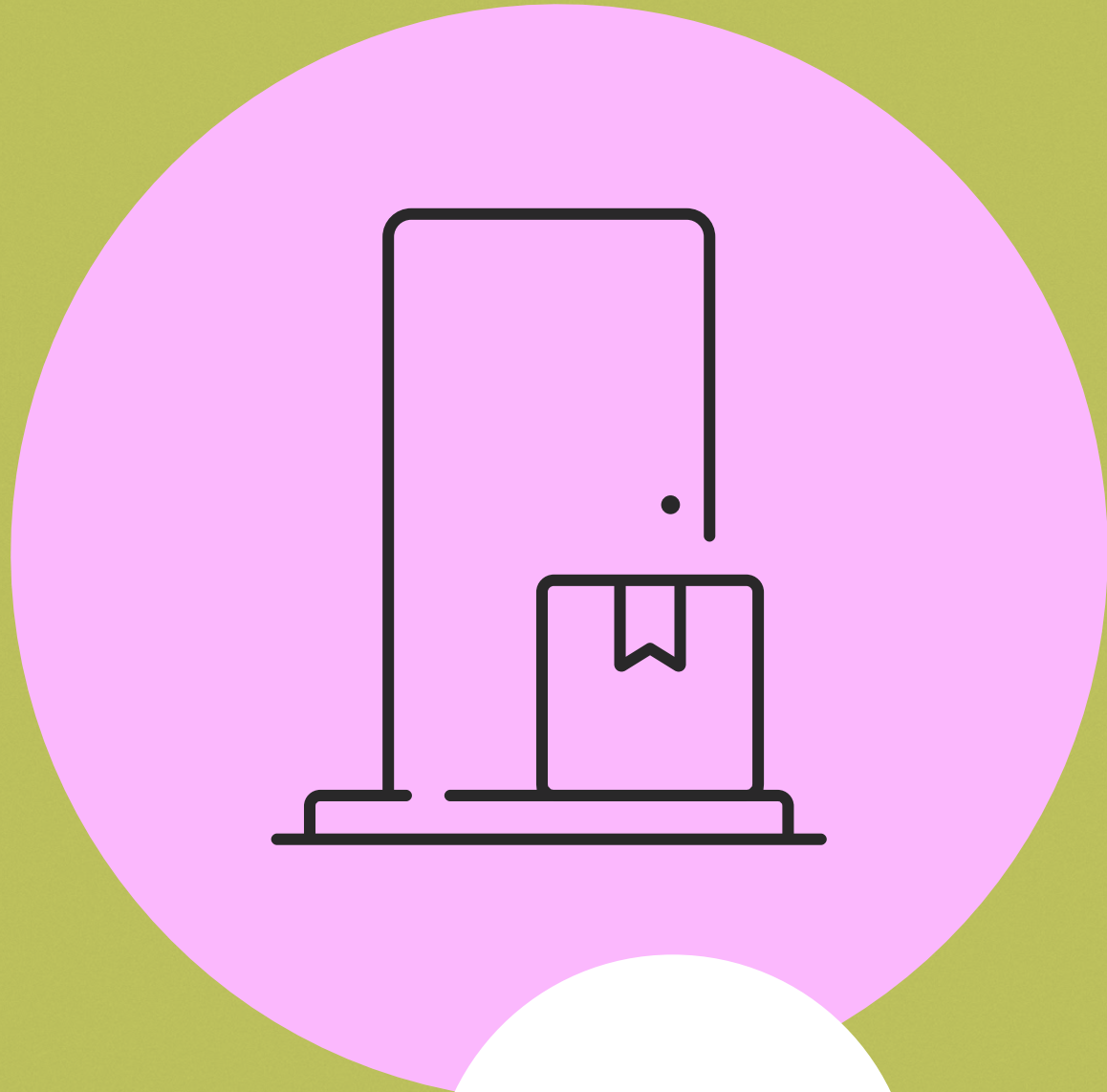


Os restaurantes devem disponibilizar álcool em gel 70% para uso dos entregadores que farão as retiradas das refeições ou dos pacotes nos estabelecimentos.

---

5

ENTREGA

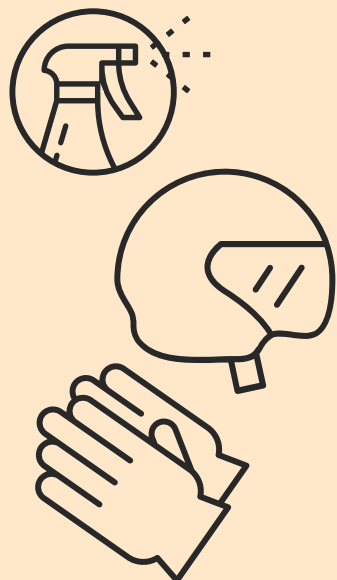


ENTREGA



---

## RECOMENDAÇÕES PARA A ENTREGA



Desinfetar bancos, bolsas, mochilas, capacetes, luvas e demais equipamentos ao iniciar e ao encerrar as entregas do dia.

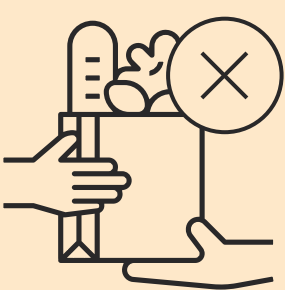
Todo o equipamento utilizado pelo entregador (capacete, luvas, jaqueta) deve ser de uso pessoal e exclusivo. Não deve ser emprestado a ninguém.



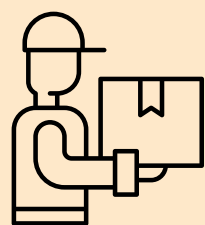
Desinfetar veículos periodicamente, com especial atenção aos baús e às partes internas dos veículos, quando aplicável. Utilizar detergente neutro e álcool 70% ou solução clorada (uma colher de água sanitária para cada litro de água).



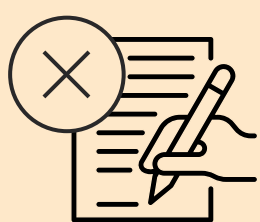
Lavar as roupas de trabalho o mais brevemente possível e utilizar equipamentos de proteção, como luvas e máscaras, de acordo com a disponibilidade dos equipamentos no mercado.



Sempre que viável, as entregas devem ser realizadas sem contato entre o entregador parceiro e o cliente (distância segura de dois metros), e o entregador deve seguir as instruções do cliente.



A bolsa ou mochila utilizada na entrega não deve ser colocada diretamente no chão no ato da entrega.



Nas entregas de pacotes, deve ser dispensada a assinatura do recebedor do pacote.



Entregadores e clientes devem evitar tocar olhos, boca e nariz, pois são os pontos de contaminação mais comuns. Não se deve tocar o rosto antes de higienizar as mãos.

---

---

## PROCESSO DE ENTREGA RECOMENDADO



1

O entregador deposita o pedido na entrada do ponto de entrega.

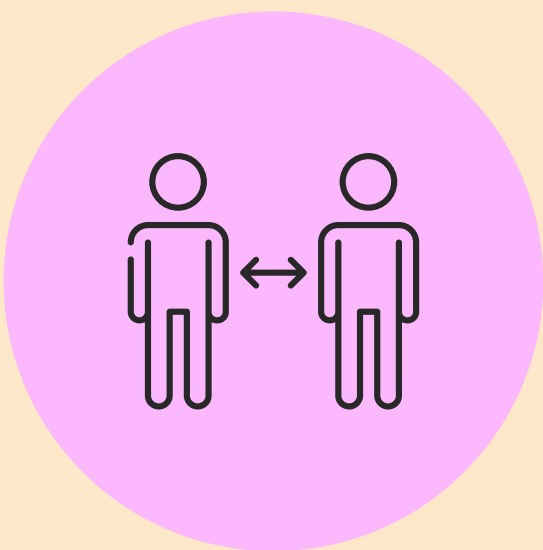
---



2

O entregador notifica o cliente, tocando a campainha ou o interfone, ou pelo telefone, avisando sobre a chegada do pedido.

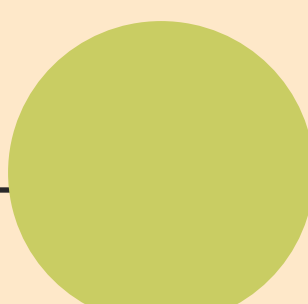
---



3

No momento da retirada, o entregador parceiro deve estar, no mínimo, a dois metros de distância do cliente.

---





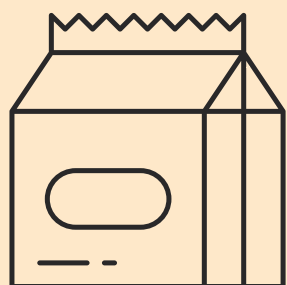
---

## ENTREGA ENTRE PESSOAS FÍSICAS POR MEIO DE APLICATIVO



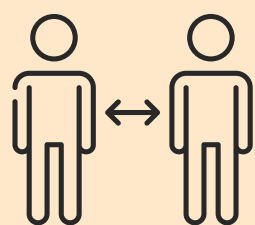
Ao solicitar um entregador parceiro para realizar a entrega, certifique-se de que o produto a ser enviado esteja higienizado e bem embalado.

---



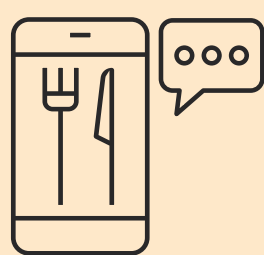
Caso o produto seja um alimento, recomenda-se selar bem a embalagem para evitar qualquer contato externo ou vazamento.

---



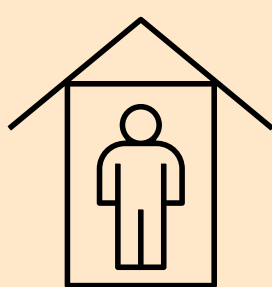
Ao encontrar o entregador parceiro, certifique-se de manter distância de pelo menos dois metros. Faça o possível para entregar o produto sem contato físico.

---



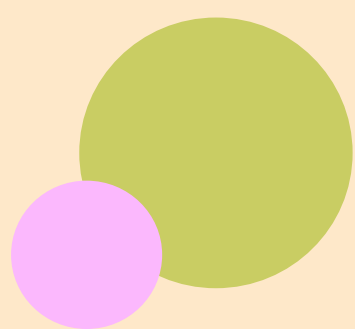
Se precisar falar com o entregador parceiro, dê preferência ao chat disponibilizado nos aplicativos para passar instruções.

---



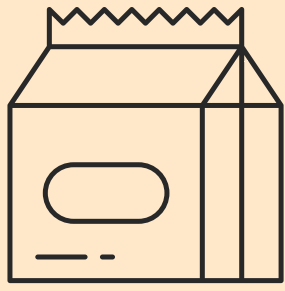
Garanta que a pessoa responsável por retirar o objeto esteja no ponto de destino quando o entregador chegar. Ou informe ao entregador sobre a possibilidade de deixar a encomenda em algum compartimento seguro para evitar o contato físico.

---

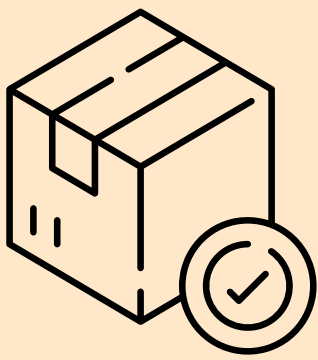


---

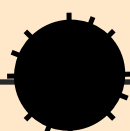
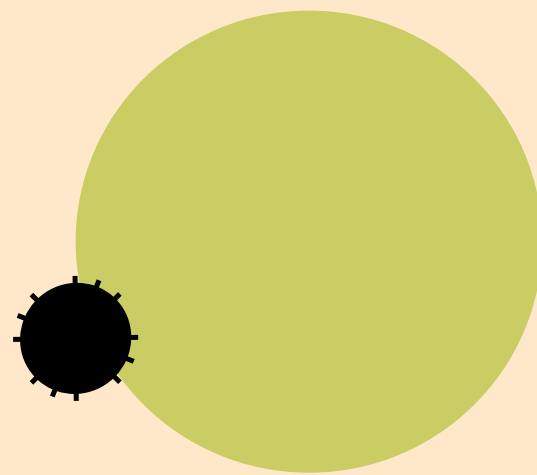
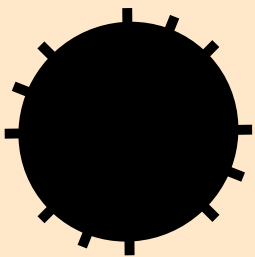
## ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS



Embalagem: todos os produtos devem estar corretamente embalados para evitar transtornos. O entregador parceiro poderá solicitar que seja embalado novamente, caso o pacote não cumpra as especificações de segurança.



Quais produtos posso enviar? É possível enviar qualquer mercadoria, com exceção de produtos ilícitos, cortantes e/ou perfurantes e produtos inflamáveis. Tenha em mente que o entregador dispõe de um espaço limitado para envio, ou seja, se sua entrega não couber nos compartimentos, ela não será realizada.



**SEGURANÇA É ASSUNTO DE TODOS**



PRESIDENTE

Abram Szajman

SUPERINTENDENTE

Antonio Carlos Borges

**FECOMERCIO**SP

REPRESENTA MUITO PARA VOCÊ

Rua Dr. Plínio Barreto, 285  
Bela Vista • São Paulo

11 3254-1700 • fax 11 3254-1650

[www.fecomercio.com.br](http://www.fecomercio.com.br)

PRODUÇÃO  TUTU

ABRIL 2020

