



COVID-19

PROTOCOLO DE  
OPERAÇÃO APÓS  
**REABERTURA**  
**DOS SHOPPINGS**

---

## INTRODUÇÃO

O setor de shopping centers passa por um momento delicado. Pela primeira vez na história, todos os empreendimentos do Brasil foram fechados, devido à crise ocasionada pela COVID-19, que impactou pessoas e empresas de todo o mundo.

Desde o início, a Abrasce tem se posicionado e atuado em conjunto com autoridades e representantes de diferentes grupos empreendedores para discutir medidas preventivas e cuidados com a saúde e higiene de clientes e colaboradores, assim como melhores práticas relacionadas às operações dos empreendimentos.

Pensando nisso, e em como os empreendimentos devem se preparar desde já para a reabertura parcial e/ou total das operações, elaboramos este material com recomendações fundamentais, com o objetivo de que o setor esteja preparado para esse momento, baseadas em referências internacionais, além da participação do Comitê de Operações da Abrasce. A proposta é, acima de tudo, evidenciar a preocupação em manter a saúde e bem-estar de colaboradores, lojistas e clientes até que tudo volte à normalidade.

Entendemos que este momento exige o planejamento completo de todas as áreas do shopping, bem como a transparência de todos os processos, a fim de comunicar de forma clara para todos os públicos as medidas que estão sendo tomadas pelo setor, que sempre foi marcado e reconhecido pela segurança oferecida aos seus frequentadores.

Sabemos que o caminho será desafiador, mas que, unidos e seguindo protocolos de recomendações, e respeitando as particularidades de cada empreendimento, será possível manter esta premissa, tornando a experiência em nossos empreendimentos ainda mais marcante e positiva para todos.

**Glauco Humai**

Presidente da Abrasce



## RECOMENDAÇÕES GERAIS

Este guia traz informações relacionadas às duas possíveis fases durante a crise da COVID-19: **retomada parcial** e **abertura total** das operações dos shopping centers.

Ressaltamos que as medidas descritas abaixo têm **caráter de recomendação, as quais foram avaliadas e já adotadas por outros países**, visando à saúde e à segurança da administração, lojistas e consumidores. As particularidades de cada empreendimento e região deverão ser avaliadas.

### RECOMENDAÇÕES

- Crie comitês multidisciplinares para uma ação sistêmica na elaboração de seus planos de reabertura, envolvendo todas as áreas do shopping. Trabalhe em conjunto com seu time e lojistas para implementar todas as medidas necessárias.
  - Comunique ao seu time todas as práticas de higiene que estão sendo tomadas no empreendimento, como são feitas, com que material e com que frequência.
  - Tão importante quanto a segurança e saúde de todos dentro do empreendimento é passar a sensação de segurança para os lojistas e consumidores. Elabore campanhas de comunicação que transmitam essa mensagem de forma efetiva e eficaz.
  - Estructure campanhas internas e externas de prevenção à COVID-19 e informe sobre as mudanças de horário que podem ocorrer nesse período.
  - Mantenha-se atualizado sobre as diretrizes governamentais, cumprindo e implementando as medidas de saúde e segurança pública recomendadas pelas autoridades.
  - Esteja preparado para casos de inadimplência e de lojistas que queiram encerrar o contrato de aluguel prematuramente. Os lojistas remanescentes vão superar essa crise como líderes de mercado e parceiros de longo prazo.
  - Ative ou acelere seus planos de transformação digital durante as fases de fechamento parcial e total.
  - Verifique sua apólice de seguro para conferir se há cobertura de eventuais prejuízos no caso de pandemias.
  - Medidas de prevenção e controle em todas as frentes são essenciais para mitigar a possibilidade de uma segunda onda da COVID-19, conforme a população começar a sair de suas casas novamente.
  - A segurança e saúde de seus funcionários, lojistas e clientes são de extrema importância e, por isso, devemos tomar todas as medidas necessárias e possíveis de prevenção e controle.
- Importante redobrar a atenção nas cidades e estados mais afetados por número de casos da COVID-19.

FASE 1

## RETOMADA PARCIAL DOS EMPREENDIMENTOS



### ABERTURA PARCIAL DOS SHOPPING CENTERS



Tempo que pode durar:

**de 4 a 8 semanas**

(a partir de experiências observadas na China).

Neste cenário de retomada parcial, quando num possível horário reduzido, esteja preparado para que algumas lojas não consigam abrir de imediato, provavelmente na primeira semana, fazendo parte da reorganização das empresas e também levando em consideração a retomada gradual do público.

Até que o horário normal seja restabelecido, avalie a quantidade de casos nos seus Municípios, Cidade, Estado e região.

Segundo os shoppings pesquisados na Ásia, a maioria das operações pôde voltar a funcionar, com exceção dos cinemas, entretenimento e atividades para crianças.

A seguir, orientações para a fase de retomada parcial da operação dos shoppings dentro deste cenário.

/// Onde for possível, **isole áreas do shopping para facilitar o controle da operação e reduzir custos**, sem impactar a segurança do empreendimento e a experiência do cliente.

/// **Reveja a escala de funcionários, de forma a reduzir custos, sem que a segurança e produtividade sejam comprometidas.** É possível, que, nesta fase, existam funcionários que estejam se recuperando da doença. Se for o caso, mantenha-os em grupos de risco, em *home office*.

/// **Utilize os canais on-line do shopping** para continuar atendendo clientes, que ainda possam ter movimentos restringidos.

/// **Evite atividades promocionais que possam causar aglomerações** e mantenha suspensos os eventos.

/// **Mantenha uma comunicação clara e eficiente com seus funcionários, lojistas e clientes.** Promova campanhas de orientações de saúde e bem-estar e envolva todos os lojistas nestas comunicações.

/// **Restrinja, no que for possível, serviços e acessos de fornecedores** de demandas não-essenciais.

/// **Priorize a continuidade de contratos com pequenos e médios fornecedores**, visando apoiá-los na manutenção de seus negócios.

/// **É importante e necessário ter uma resposta clara aos lojistas** que demandarem:

- Isenção ou postergação de aluguel.
- Encerramento de contratos de aluguel.
- Além da atenção a organização de documentos, notas fiscais, comprovantes de pagamentos e memória de cálculo de rateio, tanto do condomínio como do fundo de promoção.

/// **O faturamento total do shopping deverá ser muito impactado neste momento** (aluguel sobre percentual de vendas, fundo de promoção etc.).

## PREVENÇÃO E CONTROLE

Abaixo, protocolos que podem colaborar para manter a saúde e bem-estar de todos durante a reabertura parcial do empreendimento.



### CONTROLE DE ACESSO E MEDIÇÃO DE TEMPERATURA DAS PESSOAS

Apesar de ter sido uma prática adotada na Ásia e em alguns equipamentos no Brasil, o controle de acesso com medição de temperatura de todos os colaboradores, funcionários lojistas e clientes, por meio de tecnologias como sensores infravermelhos, scanner ou câmeras de segurança equipadas com sensores de calor, **não é possível observar a eficácia do uso desses equipamentos para concluir com precisão e controlar a Covid-19 no País.**

**Há um reconhecimento que no Brasil esse contingenciamento deverá ser particularizado e regionalizado**, devido à expectativa de a pandemia ocorrer em diferentes momentos de pico no País;

**Não se descarta, portanto, a possibilidade de recomendações futuras do Ministério da Saúde** para que, num futuro próximo, haja métodos seguros e eficazes para que o setor privado possa utilizar esses equipamentos.

Além disso **há de se avaliar a possibilidade do uso dessa prática acarretar em um passivo de ações indenizatórias**, no caso dos consumidores que se sentirem ofendidos ingressarem com ações com os mais diversos pedidos. Somado a isso, são possíveis regulamentações do poder público sobre EPI e ambulatórios médicos, tema esse já bem debatido no setor.

Nesse caso, é importante avaliar a logística e viabilidade desta operação. **Na Ásia, durante a reabertura, os shoppings utilizaram esse sistema e orientaram aos clientes com temperatura acima de 37,2° que procurassem uma unidade de saúde**, com o objetivo de resguardar as demais pessoas.

**Considere a limitação de acessos**, reduzindo o número de entradas, para melhor controle e fluxo, sem deixar de estar atento à possível aglomeração de pessoas.

**Avalie produtos e tecnologias para a higienização e desinfecção dos sapatos** na entrada dos empreendimentos.



### **CUIDADOS COM COLABORADORES E LOJISTAS**

**Reforce a importância da higiene pessoal aos colaboradores (lavagem de mãos e uso de álcool gel)**, além do uso protetivo de máscaras faciais (possibilidade de oferecer jogos de máscaras reutilizáveis para trocas diárias). Funcionários também devem manter entre si o distanciamento físico de, pelo menos, 1 metro de distância.

**Disponibilize pontos com *dispensers* de álcool gel.**

**Divulgue circular entre lojistas, com orientações para que implementem distanciamento social** dentro dos estabelecimentos entre clientes e tomem medidas recomendadas para prevenção à COVID-19.

**Libere todos os funcionários com sintomas gripais e pertencentes aos grupos de risco**, refazendo escalas, se necessário.

**Fomente e avalie a continuidade de quem possa manter o trabalho em *home office*** e prorrogue ou antecipe férias.

**Distribua regularmente álcool gel** entre os colaboradores na administração.

**Priorize a condução das reuniões via Zoom/Skype/Hangout.**



## RESTAURANTES E PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO

Durante as primeiras semanas, **monitore a abertura e o funcionamento de restaurantes, a fim de observar a separação e distanciamento das mesas**, tanto das praças de alimentação, quanto dentro dos próprios restaurantes que também devem disponibilizar álcool gel para uso dos clientes.

Na praça de alimentação, reforce a higienização dos pontos e praças que possuam pias para lavagem de mãos e avalie junto com seus lojistas, nesta fase, o uso de talheres e copos descartáveis, substituição das tradicionais bandejas por materiais descartáveis, além do reforço na higienização de mesas e cadeiras e a delimitação de espaços para uso, garantindo a recomendação de distância entre as pessoas.

**Cabe inspeção de órgãos de vigilância sanitária antes da reabertura dos restaurantes.**



## NOS ESTACIONAMENTOS

**Foi observada na Ásia, a prática de desinfecção dos pneus dos carros na entrada dos shoppings**, contudo, é algo a ser avaliado em cada empreendimento.

**Ajuste a mensagem eletrônica nas cancelas** sobre a importância do cuidado e atenção às medidas de saúde para combater a COVID-19.

**Reforce a higienização nas cancelas e nos equipamentos de entrada dos veículos.**

**Evite a operação de valet** nessa fase.

**Reforce a higienização dos corrimãos, guarda-corpo**, incluindo os das escadas rolantes.



**Disponibilize luvas e máscaras para o atendente do caixa** para pagamento de estacionamento e procure manter somente 1 operador nesta função.

**Redobre a atenção na higienização das máquinas de autoatendimento para pagamento**, incluindo a instalação de *dispensers* de álcool gel ao lado desses equipamentos.



### ÁREAS COMUNS DOS SHOPPINGS

**Desinfete áreas públicas**, interior e painel de elevadores, corrimãos de escadas e escadas rolantes, balcões de informação, sanitários, áreas de descarte de lixo etc., **com mais frequência (4x ao dia)**.

**Aplique comunicados de prevenção à COVID-19** em elevadores de carga e sociais.

**Garanta a limpeza e desinfecção de escritórios** da administração.

**Mantenha distanciamento físico mínimo de 1m** entre cada cliente e/ou funcionários em filas de estacionamento, bancos, lotéricas e caixas eletrônicos, entre outros, demarcando o chão com adesivos.

**Delimite mesas e bancos que podem ser usados**, respeitando o distanciamento, inclusive em elevadores.



### SISTEMAS DE AR-CONDICIONADO E BEBEDOUROS

**Respeite a renovação de ar condicionado exigida pela legislação.** Faça a troca dos filtros de ar, no mínimo, uma vez por mês e use pastilhas bactericidas nas bandejas, mantendo uma temperatura confortável.

**Desative todos os bebedouros.**



## SANITÁRIOS

**Tenha controle de quantidade de pessoas**, respeitando as regras de saúde. Mantenha diligência para o uso dos equipamentos eletrônicos *handsfree* e, onde não for possível, priorize a utilização de papeleiras e álcool gel.

**Mantenha as portas dos sanitários prioritariamente abertas** para beneficiar a ventilação e reforce a limpeza nas maçanetas e puxadores.

**Avalie a utilização dos serviços de empréstimos de carrinhos** de crianças e **serviços de fraldário** nesta fase.

Ainda assim, se necessário, procure visita de autoridades de saúde para verificar as operações e se todas as medidas adequadas de prevenção e controle estão sendo tomadas.

FASE 2

## RETOMADA TOTAL DO EMPREENDIMENTO

---

### **ABERTURA COMPLETA DOS SHOPPING CENTERS.**

Neste cenário, o shopping funciona de forma normal e com horário restabelecido, incluindo o retorno das operações de entretenimento, ações e serviços regulares dos empreendimentos.

De forma geral, neste momento:

- Escala de funcionários está de volta ao normal.
- O fluxo de clientes e vendas começa a crescer lentamente.
- O faturamento total do shopping começa a voltar ao normal, lentamente.
- Avalie o retorno de ações promocionais que incentivem as vendas.
- Importante trabalhar o mix, no caso de lojistas saindo do shopping.
- As marcas e lojistas em prospecção ainda estarão cautelosos.

Ainda assim, recomendamos que as seguintes medidas de prevenção e controle continuem a ser tomadas por um tempo, até que a pandemia do COVID-19 termine ou esteja completamente sob controle.



## **MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE QUE DEVEM SER MANTIDAS**

**Manter a frequência de desinfecção das áreas públicas**, como interior e painel de elevadores, corrimãos de escadas e escadas rolantes, balcões de informação, sanitários, áreas de descarte de lixo etc de forma periódica.

**Manter a limpeza e desinfecção de escritórios** da administração.

**Manter a disponibilização de *dispensers* de álcool gel** para uso dos clientes.

**Reuniões continuam a ser conduzidas preferencialmente por videoconferência.**

**Canais on-line devem permanecer ativos para atender clientes**, que possam ainda ter seus movimentos restringidos.

**Reforce a importância da higiene pessoal aos colaboradores e funcionários lojistas** (lavagem de mãos e uso de álcool gel), além do uso protetivo de máscaras faciais.



## NOS RESTAURANTES

Necessário continuar a **disponibilizar álcool gel** para uso dos clientes.



## NOS ESTACIONAMENTOS

Estudar a viabilidade de **manter a instalação de saída automática de ticket de estacionamento** nas cancelas (para evitar contato com botão).

**Mantenha os cuidados estabelecidos na primeira fase de retomada parcial.**



## NO SISTEMA DE AR-CONDICIONADO

**Manter a renovação de ar exigida pela legislação** e faça a troca dos filtros de ar, no mínimo, 1 vez por mês, usando pastilhas bactericidas nas bandejas.

Da mesma forma que na reabertura parcial dos empreendimentos, recomendamos avaliar as visitas de autoridades de saúde para verificar as operações e se todas as medidas adequadas de prevenção e controle estão sendo tomadas.

Informações obtidas com:

Recomendações da carta enviada aos associados do ICSC Ásia Pacífico, por Michael Ross, Conselheiro do ICSC Ásia Pacífico e Conselheiro do CP Group

Malachy Kavanagh - EVP Global & Corporate Development - ICSC

Mike Tubridy - Research Managing Editor - ICSC

Karin Annus - Chief Content Officer - ICSC

Sam Xie - Head of Research China - CBRE

Neoh KC - Superbrand Mall/Group CP

Shirley Lin - General Manager - K11 Shanghai

Comitê de Operações da Abrasce

Jurídico Abrasce

*Pense shopping*  
*pense*  
**ABRASCE**

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

