

ENTREGA EM CASA SEGURA PARA TODOS

Recomendações para que nosso serviço siga sendo **responsável e seguro** para a saúde de nossos clientes, parceiros e entregadores



Este Guia é uma iniciativa das plataformas, empresas e associações que compõem o ecossistema do comércio eletrônico e foi redigido com base nas recomendações de autoridades em saúde nacionais e internacionais.

Recomendações Gerais



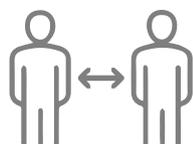
- A saúde dos usuários, entregadores parceiros e funcionários dos armazéns, restaurantes e lojas deve ser nossa maior prioridade.



- Devemos insistir para que as recomendações atualizadas das autoridades sanitárias e as normas de segurança dos alimentos sejam rigorosamente seguidas a todo momento.



- É necessário insistir para que todos os funcionários não trabalhem se apresentarem qualquer sintoma da COVID-19.



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



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

Restaurantes, lojas, plataformas e comércio eletrônico devem garantir a conformidade com os protocolos estabelecidos pelos órgãos competentes

As diferentes formas de entrega em casa e suas etapas

Cada uma requer cuidados específicos



pedido



restaurante



armazém



loja



entrega



retirada

pedido



- **Evite o pagamento em dinheiro ou por cartão no momento da entrega.** A empresa deve habilitar, caso ainda não possua, o pagamento online através 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,** através dos aplicativos ou sites que tenham habilitado essa opção, evitando o contato entre o cliente e o entregador parceiro.



restaurante e loja



- Os restaurantes e lojas 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.



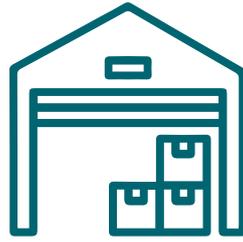
- O pedido preparado e selado (com material que deixe visível qualquer violação) deve ser depositado para coleta em área exclusiva a esse uso (balcão), separada por pelo menos um metro das demais áreas de trabalho dos funcionários, e que será limpa e desinfetada frequentemente ao longo do dia.



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

Se o restaurante ou loja observar que o volume de pedidos em andamento dificulta a garantia das medidas de segurança mencionadas acima (devido à presença de muitos entregadores que esperam pelo pedido, por exemplo), recomenda-se suspender temporariamente a entrada de novos pedidos até que o volume de pedidos possa ser controlado de forma efetiva.

armazém



- Os armazéns devem possuir procedimentos de segurança e higiene, além de orientações 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, intensificando as ações de limpeza em cada troca de turno.



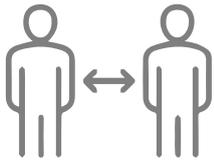
- Nas instalações, devem ser observadas, como sempre, todas as medidas de segurança durante a separação e entrega dos pacotes.



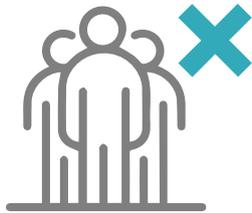
- Os veículos devem ser periodicamente higienizados, preferencialmente após cada ciclo de entregas. Os colaboradores devem ser instruídos a higienizar suas ferramentas, seus uniformes e postos de trabalho.



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 através da 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 pacotes nos estabelecimentos.

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 partes internas dos veículos, quando aplicável. Utilizar detergente neutro e álcool 70% ou solução clorada (1 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 2 metros), e os entregadores devem 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 os olhos, boca e nariz, pois são os pontos de contaminação mais comuns. Não se deve tocar o rosto antes de higienizar as mãos.

O processo de entrega recomendado é o seguinte:

1



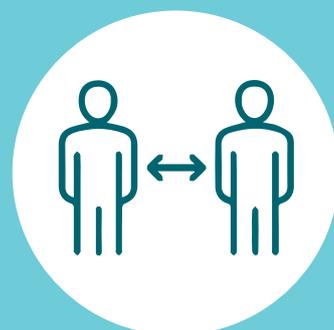
O entregador depositará o pedido na entrada do ponto de entrega.

2



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

3



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

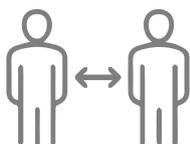
Entrega entre pessoas físicas por meio de aplicativo



- Ao solicitar um entregador parceiro para realizar a entrega para outra pessoa, certifique-se que o produto a ser enviado está 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. Se possível, entregue o produto sem contato físico.



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



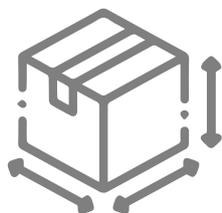
- Garanta que a pessoa responsável por retirar o objeto esteja no ponto de destino quando o entregador chegar. Ou informe ao entregador sobre a possibilidade de deixar a encomenda em algum compartimento seguro para evitar o contato físico.

Especificações dos produtos



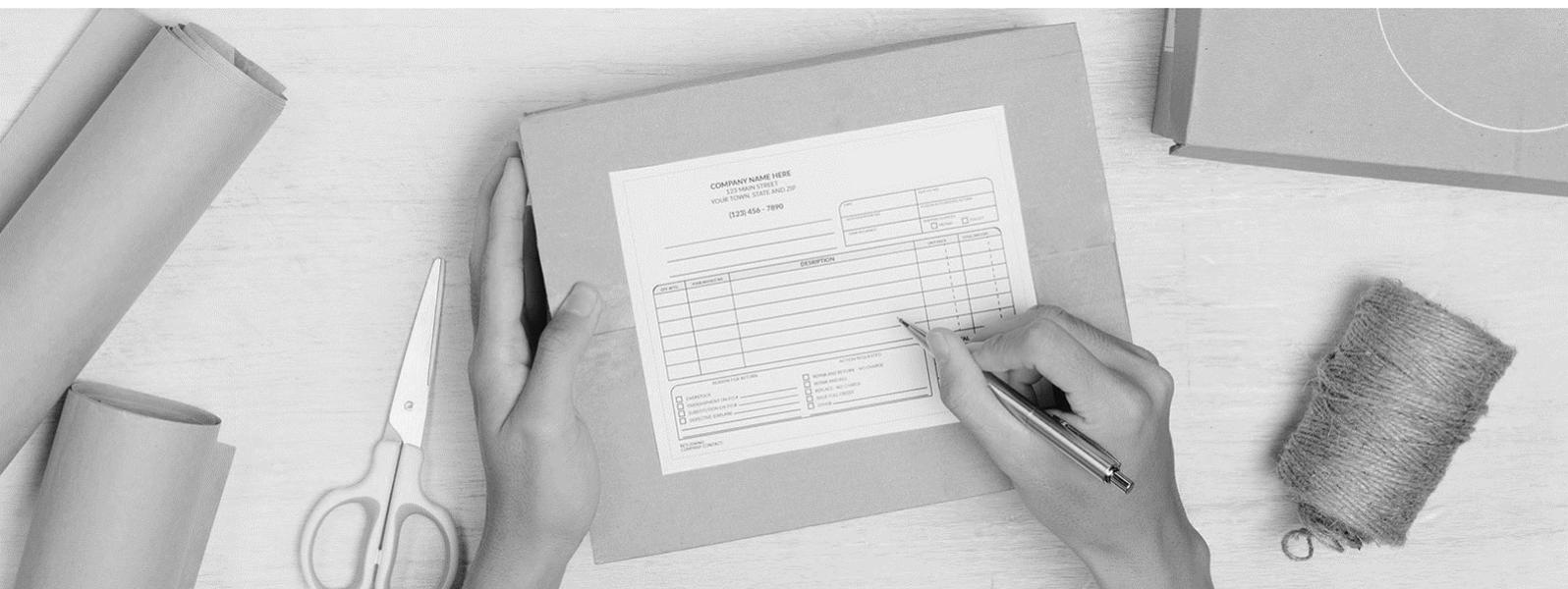
Embalagem

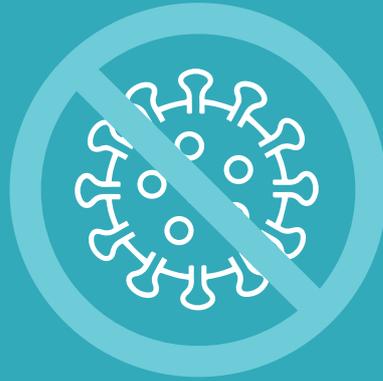
- Todos os produtos devem estar corretamente embalados para evitar transtornos. O entregador parceiro poderá solicitar que seja embalado novamente, caso o pacote não cumpra com as especificações de segurança



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 possui um espaço limitado para envio, ou seja, se sua entrega não couber nos compartimentos, ela não será realizada.





SEGURANÇA É ASSUNTO DE TODOS



abrase



Brasscom

SSEPROSP

FECOMERCIOSP



ALFRED

ameFLASH

americanas



cabify

DIRECT

ifood

James

Loggi

mercado
livre

SUPERMERCADO
now

OLX

Rappi

shoptime

Submarino

Uber
Eats

zoom