



PROTOCOLO DE REABERTURA

SETOR: IMOBILIÁRIO

1. Distanciamento Social

- Dar preferência à realização virtual de intermediações e todas as demais atividades administrativas e comerciais, evitando atendimento presencial, sempre que possível;
- Operação reduzida de atendimento presencial ao público à 20% da capacidade de colaboradores para os setores específicos da empresa que o realiza;
- Orientação para o afastamento dos colaboradores que fazem parte do grupo de risco (maiores de 60 anos, doença crônica ou grave) e daqueles que apresentarem sintomas da COVID-19 ou tiveram contato com pessoas infectadas;
- Manter o distanciamento de 1,5 metro entre as pessoas;
- Orientação para restrição de contato físico proibindo aperto de mãos, beijos e abraços;
- Visitas aos apartamentos decorados e/ou imóveis *in loco*, somente por agendamento e limitadas a 1 família por vez.
- A recomendação do uso dos elevadores segundo a regra condominial ou, no caso de prédio próprio monousuário, com capacidade limitada, buscando manter distanciamento;

2. Higiene

- O uso de máscaras é obrigatório para todos;
- Os stands e imobiliárias deverão manter um local com estação para lavagem das mãos com água e sabão e papel toalha descartável ou higienização à base de álcool 70%;
- Recepcionistas, colaboradores, corretores associados e terceirizados deverão higienizar-se com água, sabão e papel toalha descartável ou higienização à base de álcool 70% a cada atendimento realizado;
- Ao agendar o atendimento, os clientes serão orientados sobre as medidas de prevenção adotadas, incluindo a obrigatoriedade de uso das máscaras faciais. A empresa poderá, se possível, fornecer máscaras aos clientes que não disponham de uma.
- Disponibilização de álcool gel em todas as mesas de atendimento;
- Na entrada será oferecido kit higienizado com material de uso exclusivo do cliente (caneta e prospectos).

3. Sanitização de ambientes

- Manter os ambientes ventilados;
- Limpeza especial e desinfecção das superfícies mais utilizadas, como mesas, teclados, maçanetas, botões, entre outros;



- Intensificar as medidas de limpeza em banheiros, refeitórios/copas e demais áreas de uso comum;
- O oferecimento de alimentos no interior do stand fica proibido;
- Para clientes, será oferecida água em embalagens individuais e descartáveis (garrafa individual ou copos lacrados);
- Não será disponibilizado o serviço de manobrista;
- Evitar o compartilhamento de equipamentos e utensílios e retirar das áreas comuns itens que podem ser compartilhados, tais como revistas, jornais, catálogos, prospectos, livros, controles remotos etc.

4. Orientação aos clientes

- Todas as medidas de prevenção e os protocolos adotados serão objeto de comunicação a todas as partes interessadas, utilizando, onde pertinente, cartazes, informativos, cartilhas, entre outros;
- Quando da realização do agendamento: Os visitantes/clientes devem ser informados (eletronicamente) previamente sobre os passos que serão tomados para mitigar os riscos de propagação da COVID-19;
- No estabelecimento: Recomenda-se a sinalização do ambiente com as medidas de higienização e distanciamento necessárias para prevenção à COVID-19.
- O visitante/cliente deve ser orientado a informar ao corretor responsável pelo contato, se ficar indisposto, ou perceber que teve contato com um caso confirmado da COVID-19, após a realização da visita.

5. Orientação aos colaboradores

- Todas as medidas de prevenção e os protocolos adotados serão objeto de comunicação a todas as partes interessadas, utilizando, onde pertinente, cartazes, informativos, cartilhas etc.
- Ao dirigir-se a visita a um imóvel *in loco* recomenda-se que o colaborador agende com o cliente diretamente no local, para evitar o compartilhamento do veículo.
- No trajeto de ida e volta ao trabalho: Os colaboradores devem ser orientados quanto às medidas de higiene necessárias quando da utilização dos meios de transporte.
- Orientar todos os colaboradores a informar imediatamente sintomas de COVID-19, autorizando a imediata quarentena do colaborador, que deve permanecer em teletrabalho pelo período de 14 dias;
- Orientar os colaboradores que tiveram contato com pessoas que tenham contraído a COVID-19 para permanecerem em quarentena pelo período de pelo menos 7 dias;

6. Compromisso para testagem de colaboradores

- Os colaboradores classificados como CASO SUSPEITO à COVID-19 serão direcionados ao atendimento médico, que será o responsável para o encaminhamento da testagem adequada.



7. Compromisso para testagem de clientes

- A realização de triagem (com medição de temperatura e questionamentos sobre condição de saúde) de todas as pessoas, para o acesso e a permanência no ambiente;

8. Horários alternativos de funcionamento

- Cabe à empresa avaliar a alteração dos turnos de trabalho, de forma a buscar horários alternativos onde exista menor demanda por transporte e por consequência, menor aglomeração.

9. Redução do expediente

- Tempo de funcionamento diário do atendimento ao público limitado ao máximo de 4h.

10. Sistema de agendamento para atendimento

- As atividades de atendimento ao público serão realizadas através de AGENDAMENTO.

11. Protocolo de fiscalização e monitoramento do próprio setor (autotutela)

- Será feita ampla divulgação e disponibilização de canais de comunicação para orientação às empresas representadas das respectivas entidades.
- A entidade informará a seus associados que cada empresa deve dispor de um Plano de Resposta à COVID-19. Este plano orientará como o responsável do local gerenciará os compromissos e os controles que serão utilizados para minimizar o risco de transmissão da COVID-19, e deverá estar disponível no local e ser divulgado, detalhando os passos que serão tomados para mitigar os riscos na chegada à empresa.

12. Esquema de apoio para colaboradores que não tenham quem cuide de seus dependentes incapazes no período em que estiverem fechadas as creches, escolas e abrigos.

- O esquema de apoio a colaboradores que não tenham quem cuide de seus dependentes incapazes no período em que estiverem fechadas creches, escolas e abrigos, será realizado através de direcionamento para home office / trabalho remoto ou criando outras condições de acordo com a dinâmica da empresa.