

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Importante Nota de Esclarecimento

As recomendações e orientações contidas nos subsequentes slides deste Protocolo são internas e informativas para uso referencial por alguns clientes da Essilor. Este Protocolo inclui dados e informações da Essilor formulados apenas para orientação e não estão disponíveis ao público em geral.

A Essilor não garantirá que a implementação das recomendações e orientações deste Protocolo implicará na redução ou mitigação dos riscos gerados pela atual situação pandêmica causada pelo Covid-19.

As ópticas, através de seus proprietários, gestores e empregados, serão única e exclusivamente responsáveis pela implementação e adoção das medidas sanitárias e de saúde e segurança estabelecidas pelas leis e regulamentos aplicáveis exigidas para o retorno de suas atividades na atual situação pandêmica, de acordo com as condições sanitárias específicas de cada localidade em que atuem e mantenham suas lojas.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

GLOSSÁRIO

- 1 JUNTOS SOMOS MAIS FORTES
- 2 TODOS ATENTOS AOS SINAIS
- 3 PRECAUÇÕES AO CHEGAR
- 4 CUIDADOS ESSENCIAIS
- 5 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO
- 6 ASSEPSIA DA LOJA
- 7 AGUARDANDO ATENDIMENTO
- 8 ATENDENDO SEU CLIENTE

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

01 JUNTOS SOMOS MAIS FORTES

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

01 JUNTOS SOMOS MAIS FORTES



Olá.

Manter a **segurança** de colaboradores e de todo o público nas ópticas é sempre prioridade para a Essilor.

Para garantirmos as condições de trabalho, é essencial termos muita atenção aos requisitos básicos.

Este protocolo irá auxiliar no atendimento e na organização de sua óptica.

Seu comprometimento é valioso e fundamental!

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

02 TODOS ATENTOS AOS SINAIS

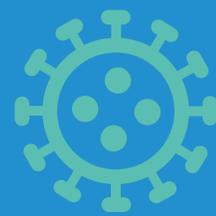
VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

02 TODOS ATENTOS AOS SINAIS

Os sintomas principais de uma infecção por **coronavírus** são:



- Febre: temperatura de 37,8° ou superior
- Tosse
- Dor de garganta
- Aperto no peito
- Dificuldade em respirar



Sentindo qualquer destes sintomas, o colaborador deve **relatar imediatamente ao seu superior**, mesmo antes de sair de casa.



Um funcionário sob suspeita de contaminação não deve voltar ao trabalho até estar seguro de que não apresenta mais sintomas, **certificado e liberado por um médico local**.

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

03 PRECAUÇÕES AO CHEGAR

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

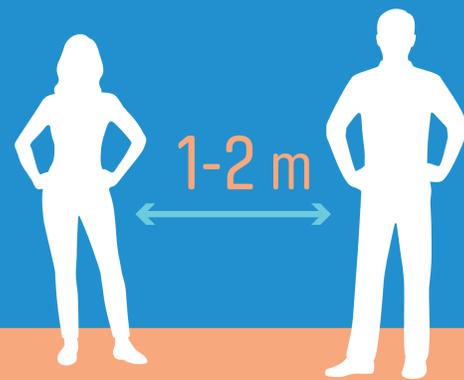
03 PRECAUÇÕES AO CHEGAR



Antes de entrar na óptica, os colaboradores devem permitir que sua **temperatura corporal** adequadamente monitorada durante os turnos de trabalho - **ingresso e saída**.



Ao retornar ao local de trabalho, é obrigatório para todos os colaboradores **lavar bem as mãos e aplicar álcool em gel ou 70**.



LEMBRE-SE: Mantenha sempre a distância social mínima exigida, de **1 a 2 metros**, conforme norma local, entre qualquer pessoa dentro da óptica.

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

04 CUIDADOS ESSENCIAIS

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

04 CUIDADOS ESSENCIAIS

Lavar as mãos adequadamente e com frequência é obrigatório. Além disso, precisam ser lavadas adequada e imediatamente nas seguintes ocasiões:



- Antes das refeições
- Após o uso do banheiro
- Após manuseio de produtos
- Após serviços aos clientes
- Estando as mãos sujas

- Ao retornar de fora do local
- **Ao espirrar ou tossir**
- Outras situações em que o bom senso detecte qualquer risco de contaminação



ATENÇÃO: Durante crises de tosse ou espirro é obrigatório cobrir as áreas para não espalhar gotas no ambiente ou pessoa ao redor.

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

05 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

05 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO



Luvas e máscara médica ou cirúrgica reduzem o risco de contaminação entre colaboradores. Utilize em todas as interações e sem moderação!



Utilizar luvas ao manusear **todo e qualquer objeto** durante o atendimento, principalmente **armações**.

1

Certifique-se que a luva tem o tamanho adequado à sua mão para que não se rasgue nem fique folgada.

2

Descartar luvas **adequada e imediatamente** após manusear cada objeto.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

05 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO



As máscaras médicas ou cirúrgicas devem ser usadas por **todos os prestadores** de serviço em atuação, de forma geral e adequadamente. O responsável pela loja deve garantir essa conformidade.



As máscaras precisam ser trocadas **a cada 4 horas** de trabalho ou imediatamente caso tenham contato com líquidos.



IMPORTANTE: Para atividades com contato físico, além de máscara, o profissional deverá utilizar **avental descartável**, a ser jogado no lixo apropriado após cada atendimento.

05

EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO

COLOCANDO LUVAS de maneira correta:

1  Remova uma luva da embalagem e verifique se não há furos ou rasgos.

2  Se as luvas forem ambidestras, elas podem ser usadas em ambas as mãos. Caso contrário, alinhe os dedos e o polegar da luva com a mão adequada antes de vestir.

3  Puxe-a por cima do pulso para encaixar a mão totalmente.

4  Verifique se há um encaixe seguro nos dedos e na palma da mão. A luva deve caber confortavelmente ao redor do pulso.

05

EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO

REMOVENDO LUVAS de maneira correta:

-  Segure a parte externa de uma luva no pulso. Sem tocar na pele descoberta.
-  Retire a segunda luva colocando os dedos dentro da luva na parte superior do pulso.
-  Retire a luva da sua mão, puxando-a de dentro para fora.
-  Segure a luva que você acabou de remover com a mão enluvada.
-  Vire a segunda luva do avesso enquanto a afasta do corpo, deixando a primeira luva dentro da segunda.
-  Descarte as luvas com segurança. Não reutilize.
-  Lave as mãos adequada e imediatamente após remover as luvas.

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

05 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO

COLOCANDO MÁSCARA de maneira correta:

-  1 Segure com a parte superior dos dedos as extremidades da máscara.
-  2 Identifique o lado interno da máscara para que seja encaixada ao rosto.
-  3 Coloque a máscara no rosto cobrindo totalmente o nariz, boca e queixo.
-  4 Coloque as alças atrás das orelhas para fixar a posição da máscara.
-  5 Finalize ajustando as alças para moldar ao formato do seu rosto, cobrindo o nariz, boca e queixo.



LEMBRE-SE: Ao serem trocados os equipamentos de proteção, os que foram utilizados devem ser descartados adequada e imediatamente.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

06 ASSEPSIA DA LOJA

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

06 ASSEPSIA DA LOJA

Existem duas categorias de superfícies em lojas de varejo óptico:

SUPERFÍCIES A:

Nível de compartilhamento muito alto, expostas ao público e com frequência alta de toques.



SUPERFÍCIES B:

Nível regular de compartilhamento, expostas a um número limitado de público e colaboradores.

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

06 ASSEPSIA DA LOJA



✦ A limpeza de áreas comuns – **Superfícies A** (salão de vendas, balcões, corrimãos externos, cadeiras públicas etc.) – deverá ser aumentada para **4 vezes ao dia** com os utensílios e produtos de limpeza sanitária indicados e exigidos para prevenção.

✦ A limpeza de áreas restritas – **Superfícies B** (aposentos dos funcionários, corrimãos internos, mesas, cadeiras de funcionários, vitrines etc.) – deverá ser aumentada para **2 vezes por dia** com os utensílios de limpeza indicados e exigidos para prevenção.

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

06 ASSEPSIA DA LOJA



O piso deve ser esfregado com desinfetante sanitário apropriado pelo menos 2 vezes ao dia, ao menos **a cada 4 horas**.



Utilize desinfetante 250 mg / l-500 mg / l ou com dióxido de cloro.



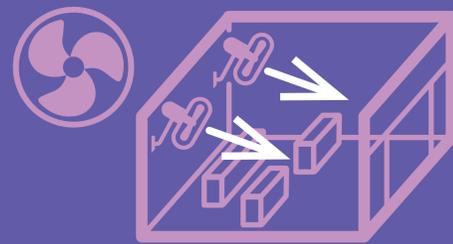
Objetos como bebedouros, máquinas de café, garrafas térmicas e afins devem ser desinfetados **todos os dias** com produtos de limpeza sanitários adequados.



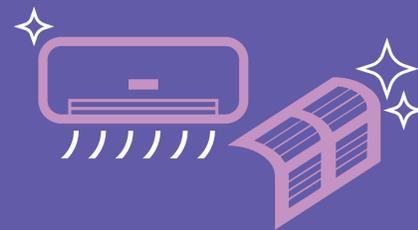
Os lavatórios devem estar permanentemente providos com abundância de sabão líquido para as mãos, de papel toalha e de lixeiras com tampa de acionamento por pedal para descartes apropriados, principalmente durante o funcionamento da loja.

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

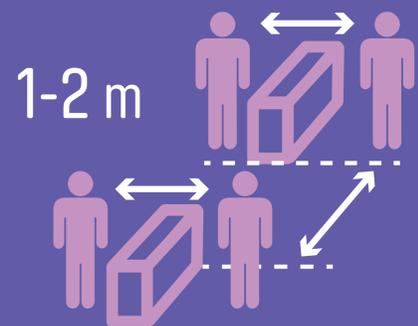
06 ASSEPSIA DA LOJA



Ventiladores mecânicos deverão apontar da parte de trás dos balcões ou mesas para a frente da loja.



Filtros de ar condicionado ou exaustor devem ser limpos e esterilizados adequadamente a cada 2 semanas e conforme indicado pelos fabricantes.



Os balcões de atendimento, bem como os colaboradores e clientes, devem manter a distância social mínima exigida, de **1 a 2 metros**, conforme norma local.

Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

07 AGUARDANDO ATENDIMENTO

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

07 AGUARDANDO ATENDIMENTO



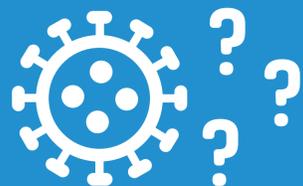
Estabelecer um **número máximo de pessoas** dentro da loja para que possam manter distância social mínima exigida de 1 a 2 metros, conforme as normas locais, permitindo, assim, que aguardem atendimento com segurança.



Disponibilizar neste local **álcool 70** para higienização obrigatória.



Você deverá organizar uma **agenda** e ampliar o intervalo entre atendimentos, permitindo realizar com maior atenção, e de forma adequada, a higienização dos equipamentos utilizados com os produtos de higiene sanitária exigidos, além de outros procedimentos de segurança.



No ato do agendamento, será obrigatório questionar se o cliente possui sintoma suspeito ou se foi diagnosticado com COVID-19.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

08 ATENDENDO SEU CLIENTE

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

08 ATENDENDO SEU CLIENTE



1 Ao convidar o cliente para dentro da loja, esterilize adequadamente mesa, material técnico de apoio, canetas, blocos etc.



2 Mantenha do cliente a distância social mínima exigida (1 a 2 metros, de acordo com as normas locais).



3 Deixe claro para o cliente que o atendimento e a experiência de compra seguirão os requisitos da Autoridade de Saúde, demonstrando os procedimentos básicos de segurança adotados como: uso de máscaras, distanciamento social mínimo exigido (1 a 2 metros, conforme normas locais) e higienização adequada e frequente das mãos e de utensílios.



Se o cliente tossir ou espirrar, você deverá manter distância e convide-o gentilmente a desinfetar as mãos com álcool gel ou 70 como precaução.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

08 ATENDENDO SEU CLIENTE



4 Utilize lenço de papel umedecido com água e sabão neutro em todas as armações que o cliente experimentar, bem como outros objetos tocados, deixando-os imersos por ao menos 15 min para garantir sua higienização. Siga as instruções de limpeza apropriada exigida para cada objeto.



Verifique com os fabricantes demais formas para higienizar adequadamente os diferentes tipos de armações e utensílios.

5

Para tiragem de medidas, garanta a esterilização com álcool 70 em todos os equipamentos utilizados, incluindo o Visioffice.

DICA: Aproveite este momento para demonstrar as lentes e efetuar a venda já no Visioffice, acelerando o atendimento. Visite www.essilorsolutions.com.br para mais informações.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

08 ATENDENDO SEU CLIENTE

6 Para higienização de superfícies e equipamentos como Visioffice, clip do Visioffice, gabarito 4D do Visioffice, iPad para Visioffice, Fitpad² e pupilômetro, utilize:

- Lenços umedecidos em álcool 70%
- Spray de álcool 70%

DICA: O atendimento precisa ser feito da forma mais segura. Portanto, opte por utilizar os equipamentos que permitem uma maior distância social para a tomada de medidas, como o Visioffice, ETM e FitPad².

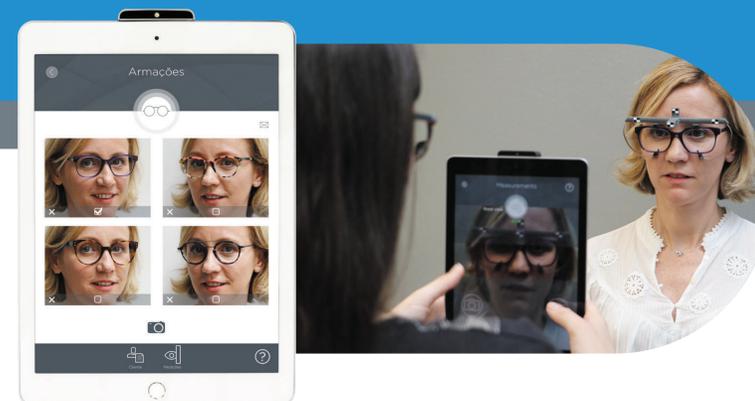


Visioffice

ETM



FitPad²



VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

08 ATENDENDO SEU CLIENTE



Solicite ao cliente que mantenha uma distância social mínima exigida (1-2 metros conforme as normas locais) de 1 metro do caixa para efetuar o pagamento. Neste momento, o atendente deverá efetuar a esterilização adequada das máquinas de cartão para que o procedimento seja efetuado.



Para qualquer item que seja trocado com o cliente, como papel (exame), dinheiro, máquina de cartão, cartões de crédito/débito ou pacotes; limpe imediatamente as mãos com os produtos de higiene sanitária exigidos. Se os clientes perguntarem, explique que por padrões de EHS, a óptica está tomando estas precauções, visando preservar a saúde e segurança de todos neste período.



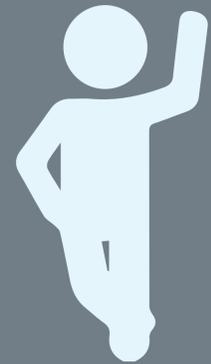
Solicite ao cliente que comunique à loja caso venha a ter diagnóstico positivo para COVID-19. Oriente também que relate o fato às autoridades sanitárias, conforme exigido pelas normas locais e siga suas orientações.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

08 ATENDENDO SEU CLIENTE



9 FINALIZANDO: Não deverá ter qualquer contato físico de despedida como abraço, beijo e aperto de mão.



10

PÓS-VENDA: Para a entrega dos óculos ao cliente, é necessário higienizar adequadamente todos os itens recém chegados do laboratório, tais como: óculos, porta óculos, bolsas ou brindes.



Tente compensar com muita atenção e cordialidade todo o distanciamento social mínimo exigido, mantendo seu espírito em alta para que o cliente tenha a **melhor experiência** e deixe a loja grato pelos serviços e cuidados prestados.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.



Protocolo de Segurança para Atendimento na Óptica

Havendo dúvidas ou sugestões sobre nossa política de segurança nas ópticas, entre em contato com o nosso **SAC: 0800-727-2007**.

VEJA MAIS.
FAÇA MAIS.

