

Pré-prova da revista

Relato de experiência: Produção de materiais de orientação para compras em formato delivery na região de Picos-PI durante a pandemia de COVID-19

Heleonardo Dandas de Melo, Maria Eduarda Mauriz Rodrigues, Wilton do Amaral Alves, Rubens de Carvalho Almondes, Shara Lylia de Castro Lopes, Vicente Medeiros Carvalho, Rui Marques Carvalho, David Ariel Sousa Torres Araújo

DOI: <https://doi.org/10.22239/2317-269x.01655>

Recebido: 14 junho 2020

Aceito: 10 julho 2020

Por favor cite esse artigo como: Melo HD et al. Produção de materiais de orientação para compras em formato delivery na região de Picos-PI durante a pandemia de COVID-19. Vigil Sanit Debate. 2020, <https://doi.org/10.22239/2317-269x.01655>

Este é um manuscrito não editado que foi aceito para publicação. A Visa em Debate está fornecendo a versão inicial do manuscrito como um serviço para nossos autores e leitores. O manuscrito passará por revisão, normalização, paginação e edição antes de ser publicado em sua versão final. Ressaltamos que durante o processo de produção podem ser descobertos erros que afetem o conteúdo, porém todas as isenções legais se aplicam à revista.



3 Relato de experiência

4

5 **Produção de materiais de orientação para compras em formato**
6 ***delivery* na região de Picos-PI durante a pandemia de COVID-19**

7

8 **Production of guidance materials for purchases in delivery**
9 **format in region of Picos-PI (Brazil) during the COVID-19**
10 **pandemic**

11

12

13 **RESUMO**

14 **Introdução:** A rápida disseminação da COVID-19 tem solicitado a propositura de ações
15 igualmente ágeis no sentido de contenção do contágio da doença, ao mesmo passo o comércio
16 é pressionado a buscar novas estratégias de vendas para reduzir os impactos econômicos. Essas
17 ações devem observar sobretudo evidências científicas a fim de zelar pela saúde da população.

18 **Objetivo:** Expor o processo de formulação de protocolos escritos e encartes gráficos educativos,
19 no sentido de diminuir a transmissão viral do SARS-CoV-2 por meio de compras na modalidade
20 *delivery*. **Método:** Trata-se de um trabalho descritivo das etapas de elaboração de uma
21 tecnologia de intervenção para a cidade de Picos-PI durante a pandemia de COVID-19, a partir
22 da coleta de informações em bases científicas e disponibilizadas por instituições renomadas.

23 **Resultados:** Obteve-se protocolos adequados às peculiaridades de cada cliente e comerciante.
24 O resultado final, em formato de folhetos ilustrados, recebeu selo de aprovação da Fundação
25 Oswaldo Cruz, na sua ação complementar à campanha “Se Liga no Corona”. **Conclusões:** Conclui-
26 se que os protocolos se apresentam como uma possibilidade de promoção da conscientização
27 em relação às práticas de compras *delivery*, sendo necessário nos próximos estudos avaliar a
28 aplicabilidade dos folhetos, acompanhar sua eficácia e possíveis necessidades de reformulação.

29 **PALAVRAS-CHAVE:** Protocolos Informativos; Entregas *Delivery*; COVID-19; Conscientização

30

31

32

33 **ABSTRACT**

34 **Introduction:** The rapid spread of COVID-19 has prompted the proposition of likewise agile
35 actions in order to contain the contagion of the disease, while the trade is under pressure to

36 seek new sales strategies to reduce economic impacts. These actions must mainly observe
37 scientific evidence in order to ensure the health of the population. **Objective:** To expose the
38 process of formulating written protocols and educational graphic inserts, in order to reduce the
39 viral transmission of SARS-CoV-2 through purchases in the delivery mode. **Method:** This is a
40 descriptive work of the stages of development of an intervention technology for the city of Picos-
41 PI (Brazil) during the COVID-19 pandemic, based on the collection of information on scientific
42 bases made available by renowned institutions. **Results:** Flexible protocols were obtained to the
43 peculiarities of each customer and trader. The final result, in the form of illustrated leaflets,
44 received a seal of approval by Oswaldo Cruz Foundation, in its complementary action to the “Se
45 Liga no Corona” campaign. **Conclusions:** It is concluded that the protocols are presented as a
46 possibility of promoting awareness in relation to the delivery shopping practices, resting
47 necessary for the next studies to evaluate the applicability of the brochures, monitor their
48 effectiveness and possible reformulation needs.

49 **KEYWORDS:** Information Protocols; Deliveries Delivery; COVID-19; Awareness

50

51 **INTRODUÇÃO**

52 O vírus nomeado SARS-CoV-2, responsável pela COVID-19, impôs ao Brasil o
53 desafio de saúde pública do século atual, situação enfrentada mundialmente, já que a
54 doença configurou um cenário de pandemia. A rapidez de propagação do vírus
55 impossibilita que o conhecimento científico, forte aliado na busca por uma saída ao
56 problema, seja suficiente para conter os impactos em números de contaminados e
57 mortos, bem como impedir os seus diversos efeitos econômicos, sociais e psicológicos
58 negativos.

59 Tal obstáculo se evidencia pela ausência de uma vacina ou tratamento efetivo
60 (ainda que várias vacinas já estejam sendo desenvolvidas e testadas em vários países)¹,
61 limitando os planos de contingência à expansão da rede hospitalar, identificação dos
62 casos, prevenção e interrupção ou diminuição da cadeia de transmissão. Diante disso, a
63 Organização Mundial da Saúde (OMS) tem preconizado medidas higiênicas e de
64 distanciamento social como as mais eficientes no combate à pandemia até o momento².
65 Essas medidas devem ser pautadas sobretudo pela educação e pela conscientização da
66 população e orientadas por bases científicas.

67 Diante do exposto, no sentido de colaborar com medidas que tenham o
68 potencial de reduzir a velocidade de contaminação por SARS-CoV-2, o grupo de pesquisa
69 Base Observacional Interdisciplinar Laboratorial para Extensão, Pesquisa e Sociologia

70 (BOILES), vinculado ao Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI)
71 realizou a produção de protocolos escritos e encartes gráficos educativos para
72 circulação na comunidade picoense (região de Picos, cidade localizada no centro-sul do
73 Piauí). O objetivo principal deste trabalho foi expor a criação dos referidos protocolos
74 que objetivaram sobretudo diminuir a possibilidade de transmissão viral durante o
75 procedimento de compras na modalidade *delivery*.

76 Salienta-se que, desde o início das medidas de isolamento no combate à
77 pandemia, um dos impactos na estrutura econômica foi o modo de operação dos mais
78 variados empreendimentos, principalmente os pequenos negócios. O Serviço Brasileiro
79 de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) estima que 5,3 milhões de pequenos
80 empreendimentos comerciais, até o início de abril, efetivaram mudanças bruscas em
81 seu funcionamento. Desse total, 41,9% se refere a mudanças que incluem a
82 implementação de medidas envolvendo compras, vendas e entregas *online*³.

83 Esse projeto de produção de protocolos e folhetos se direciona no sentido de
84 centralizar esforços em torno dessa modalidade de compras, que concatena alternativas
85 para redução de impactos na economia, medidas de controle e, ao mesmo tempo,
86 redução na possibilidade de contágio.

87

88 **MÉTODO**

89 A estruturação dos protocolos de *delivery* foi pensada a partir de três cenários-
90 base, a saber: 01) pagamento com cartão de crédito/débito, 02) pagamento com
91 dinheiro e 03) pagamento por transferência bancária. A perspectiva era que o cliente
92 não precisasse sair de casa para efetuar compras, diminuindo, dessa forma, a
93 possibilidade de seu contágio direto ou indireto.

94 Para o embasamento das informações, verificaram-se estudos referentes a
95 vetores de contaminação da COVID-19 e publicações em *sites* oficiais que traziam
96 recomendações especializadas de higienização pessoal, de produtos e de embalagens.
97 Estes estudos orientaram os passos lógicos dos protocolos construídos, bem como a
98 utilização dos materiais e de equipamentos de proteção para sua aplicação, com base
99 no seguinte tripé: higienização, uso de máscara e manutenção de distância entre as
100 pessoas envolvidas.

101 Acerca do uso de máscara durante a aplicação dos protocolos, recomendação
102 notória e amplamente divulgada, seguiu-se as orientações da OMS⁴, a partir de
103 trabalhos que versam sobre os efeitos de sua limitação para a contaminação⁵. Além
104 desses trabalhos, consideramos indicações de estudos que apontam elevada carga viral
105 na garganta de infectados e demonstrações de que a infecção atingiu seu pico antes do
106 início dos sintomas, aumentando, portanto, a possibilidade de contaminação por pré-
107 sintomáticos⁶.

108 Esse dado direcionou para a necessidade de ajustes em medidas de controles e
109 prevenção quando do contato entre indivíduos, mesmo que estes não apresentem
110 sintomas, sendo o uso de máscaras uma das medidas de precaução possível de ser
111 tomada. Salienta-se também a possibilidade de proteção proporcionada pela máscara
112 no contato com indivíduos assintomáticos, enquanto a importância do nível de vetores
113 de contaminação dos indivíduos que não apresentam sintomas não é totalmente
114 esclarecida⁷.

115 Recorremos também a estudos indicativos de que o contato próximo ou a
116 transmissão de curto alcance por gotículas de salivas contaminadas seriam a principal
117 forma de propagação da COVID-19, bem como a transmissão através dos aerossóis
118 produzidos pela respiração, tosse e espirro^{8,9}. Desse modo, o uso de máscaras, a fim de
119 bloquear ou diminuir a propagação de gotículas contaminadas e seu contato com
120 pessoas saudáveis, é apontado como estratégia para desacelerar a propagação da
121 doença.

122 As indicações para os procedimentos de higienização das embalagens dos
123 produtos, das caixas de papelão ou plástico utilizadas e de todas as superfícies usadas
124 ou acessadas durante o recebimento das mercadorias estão norteadas por estudos que
125 sugerem elevada variação da viabilidade infecciosa do SARS-CoV-2 conforme
126 temperatura, superfície e tempo de exposição^{9,10}. A apresentação do SARS-CoV-2 como
127 mais instável em plástico e aço inoxidável do que em papelão, porém encontrado viável
128 até 72 horas nessas áreas⁹, foi preponderante para a indicação nos protocolos da
129 higienização total de todas as superfícies e materiais envolvidos durante o processo de
130 entrega e recebimento dos produtos adquiridos pela modalidade *delivery*.

131 A forma de higienização exposta nos protocolos segue as orientações da OMS
132 repercutidas por órgãos oficiais nacionais, indicando a higiene pessoal com o uso de
133 água e sabão¹¹. Além disso, foram consultados outros estudos que indicam os efeitos de

134 inviabilização do vírus por meio do hipoclorito de sódio e etanol^{12,13}. Consideramos,
135 ainda, as orientações do Ministério da Saúde a respeito da distância que deve ser
136 mantida entre as pessoas para diminuir a possibilidade de contágio¹⁴.

137 Para além dos fatores epidemiológicos "puros", observa-se que o
138 comportamento humano é fundamental para a disseminação do SARS-Co-2, bem como
139 para a sua redução¹⁵. Assim, objetivou-se a produção de uma linguagem efetiva e
140 simples para os protocolos. Essa escolha linguística busca sobretudo facilitar a aplicação
141 dos protocolos ao mesmo tempo em que visa contribuir para uma possível mudança de
142 comportamento, no que se refere a cuidados no momento da aquisição de gêneros
143 alimentícios.

144 Posteriormente à verificação da estrutura científica que embasou a construção
145 da estratégia protocolar, as informações foram dispostas em uma lógica que trata os
146 envolvidos e os produtos como potencialmente contaminados e contaminadores,
147 visando diminuir a possibilidade de contágio e contaminação no processo. Após a
148 determinação dos possíveis vetores de contaminação, as informações e orientações de
149 prevenção de contágios foram condensadas em três cenários de compras e entregas de
150 mercadorias para supermercados e "mercadinhos". Em seguida, esses cenários descritos
151 nos protocolos orientaram a construção de folhetos, os quais tiveram, com apoio de
152 artes gráficas, o objetivo de permitir uma maior compreensão para diversos públicos.
153 Elaborou-se um folheto para cada um dos três cenários. Cada folheto, por sua vez, foi
154 dividido em quatro partes: A, B, C e D.

155 Parte A: "Informações gerais", composta por orientações iniciais diversas sobre
156 higiene e aplicação do protocolo.

157 Parte B: "Pedindo as compras", uma seção mais curta constante em todos os
158 protocolos, introduzindo orientações sobre a higienização dos produtos e a
159 identificação do processo de entrega.

160 Parte C: "Informações sobre higienização e entrega dos produtos", que figura em os
161 todos os protocolos e sugere atitudes em relação à higienização adequada ao tipo de
162 recipiente utilizado na entrega e à composição utilizada na higienização.

163 Parte D: "Entregando/Recebendo as compras", contém informações mais detalhadas
164 sobre os procedimentos de higiene pessoal e dos produtos durante e após a entrega.

165

166 **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

167 Para evitar repetições desnecessárias e consideradas as limitações deste gênero
168 textual, expomos aqui apenas o protocolo 1, que trata de compras realizadas por meio
169 da modalidade *delivery* com pagamento efetuado por meio de cartão de crédito/débito,
170 com as devidas referências, seguido do seu respectivo folheto, resultado final do
171 trabalho ilustrativo.

172

173 **PROTOCOLO DE COMPRA POR *DELIVERY* EM SUPERMERCADOS E**
174 **MERCADINHOS**

175

176 **CENÁRIO 01 - Pagamento por cartão de crédito/débito**

177

178 **INFORMAÇÕES GERAIS**

- 179 1. No momento da entrega, cliente e entregador devem usar máscaras
180 (preferencialmente reutilizáveis)⁴.
- 181 2. O uso de luvas descartáveis pelo entregador e cliente garante maior segurança.
- 182 3. Cliente e entregador não devem tocar os próprios olhos, boca e nariz até o fim
183 de toda operação de entrega¹⁴.
- 184 4. Nessa modalidade de compra, deve-se disponibilizar mesa(s) ou cadeira(s) na
185 entrada de casa para colocar as mercadorias e a maquineta do cartão.
- 186 5. Se possível, deve-se disponibilizar balde(s) ou mangueira(s), borrifador(s) e
187 produtos de limpeza (sabão, álcool, água sanitária e detergentes) para efetuar a
188 higienização dos produtos na entrada da casa.
- 189 6. Ao retornar ao local de trabalho, a maquineta deve ser higienizada com produtos
190 próprios para essa atividade e quem o fizer deve higienizar as mãos ao final. Estando a
191 maquineta protegida com capa ou envolta em papel filme facilita sua higienização e
192 dificulta danos ao aparelho.
- 193 7. Morando em condomínio, deve-se informar na guarita ou ao porteiro sobre a
194 vinda das compras, bem como a existência deste protocolo.

195 8. Havendo normas do condomínio para entregas, o estabelecimento comercial
196 deve ser informado.

197 9. Ao entregar as compras em caixas de papelão, o entregador só retira os produtos
198 da caixa a pedido do cliente, caso este necessite de ajuda.

199

200

PEDINDO AS COMPRAS

201 1. Verifique o encarte de preços do supermercado/mercadinho antes de efetuar os
202 pedidos.

203 2. Faça a lista de pedidos detalhando quantidades, volumes (g/ml) e marcas de
204 produtos.

205 3. Entre em contato com o local das compras e repasse a lista dos pedidos
206 (*whatsapp* facilita a comunicação porque é mais acessível).

207 4. Após organizadas as compras, o estabelecimento deve entrar em contato com o
208 cliente avisando o valor e repassando o cupom fiscal para que o cliente confira.

209

210

INFORMAÇÕES SOBRE HIGIENIZAÇÃO E ENTREGA DOS PRODUTOS

211 1. Higienização dos produtos: feita através de mistura de água e sabão, ou água e
212 água sanitária 25 ml (aproximadamente 2 colheres de sopa de água sanitária para cada
213 litro d'água)¹⁶, lavando as embalagens que puderem ser lavadas, ou ainda usando álcool
214 etílico (líquido ou em gel sempre na concentração mínima de 70%), para limpeza com
215 auxílio de papel toalha ou um pano limpo, nas embalagens e nos produtos que não
216 puderem ser lavados.

217 2. Entrega com caixa de papelão: Ao serem usadas caixas de papelão nas entregas,
218 elas devem ser desocupadas (retirar as compras), totalmente higienizadas (molhadas
219 com água e sabão) e, logo em seguida, descartadas (se possível cortadas, amassadas e
220 colocadas em sacos plásticos). Não sendo possível o descarte imediato, guardá-las em
221 local que dificulte um contato acidental.

222 3. Entrega com caixas plásticas: Usando caixas plásticas nas entregas, elas devem
223 ser desocupadas pelo entregador (retirar as compras), que deve colocar as mercadorias
224 nos locais vagos da(s) mesa(s) e cadeira(s). Essas caixas devem ser higienizadas ao

225 retornarem ao estabelecimento comercial, para que uma nova entrega seja realizada
226 com segurança.

227 4. Dinheiro: Após toda manipulação com dinheiro deve-se higienizar mãos, pois
228 cédulas e moedas têm elevada chance de produzir contaminação.

229

230 **ENTREGANDO/RECEBENDO AS COMPRAS**

231 1. Os dois envolvidos devem manter sempre a distância mínima de 2 metros um do
232 outro¹⁴.

233 2. O estabelecimento deve enviar o cupom fiscal das compras ao cliente, também via
234 redes sociais, avisando ainda o horário da saída e o nome do entregador.

235 3. Chegando à residência do cliente, o entregador deve avisar sua chegada por
236 campainha, telefone, porteiro ou com a própria voz, identificando-se pelo nome do
237 estabelecimento.

238 4. O entregador, após ser ouvido, afasta-se da porta de entrada para manter a distância
239 mínima de 2 metros quando o cliente for abri-la.

240 5. Ao abrir a porta, o cliente também deve se afastar para manter a distância mínima de
241 2 metros para permitir a entrada do entregador, caso sua entrada seja necessária.

242 6. Atenção: não sendo possível efetivar a colocação das compras na(s) mesa(s) e
243 cadeira(s) da porta/portaria, o entregador deve adentrar o mínimo possível a residência,
244 fazendo em linha reta e voltando pelo mesmo espaço pelo qual entrou.

245 7. O cliente deve colocar um pano molhado com a mistura de água com água sanitária
246 na entrada da casa, para o entregador limpar o solado do calçado caso precise adentrar
247 na casa.

248 8. O entregador deve colocar a(s) caixa(s) com as compras na(s) mesa(s) ou cadeira(s),
249 retirar as compras da(s) caixa(s), (caso o cliente peça ou necessite de ajuda) colocando-
250 as nos espaços vazios da(s) cadeira(s) ou mesa(s) e a maquineta já pronta para o uso.
251 Posteriormente, o entregador deve afastar-se no mínimo 2 metros e pedir ao cliente
252 que efetue o pagamento.

253 9. O cliente deve efetuar o pagamento antes de manipular as compras, pois, ao fazer a
254 higienização das compras com a presença da maquineta, corre o risco de molhá-la.

255 10. Feito o pagamento, o cliente coloca o comprovante para a loja embaixo da
256 maquina, afasta-se e pede ao entregador que a recolha. É importante que o
257 comprovante do cliente seja colocado em uma sacola plástica higienizada. O cartão de
258 crédito deve ser colocado próximo às compras para também ser higienizado.

259 11. Após a manipulação da maquina, o entregador deve guardá-la e os dois envolvidos
260 devem higienizar as mãos, lembrando sempre de manter a distância mínima de 2 metros
261 um do outro.

262 12. Depois de guardar a maquina, o entregador deve recolher o comprovante de
263 pagamento da loja e a caixa plástica em que levou as compras (caso a entrega tenha sido
264 feita numa), agradecer ao cliente e sair da residência retornando ao local de trabalho.

265 13. Após a saída do entregador, o proprietário deve lavar os locais percorridos pelo
266 entregador dentro da residência (caso essa movimentação tenha ocorrido), lembrando
267 de lavar também os próprios pés, pernas e mãos enquanto realiza essa limpeza.

268 14. Antes de higienizar as compras, o cliente deve higienizar uma superfície vaga na(s)
269 mesa(s) ou cadeira(s) para colocar as compras após serem limpas.

270 15. Posteriormente, passa a higienizar as compras, limpando todos os produtos que
271 possam ser higienizados diretamente (os que não podem devem ter suas embalagens
272 higienizadas), sempre colocando os produtos já higienizados na superfície limpa.

273 16. A seguir, deve-se higienizar a superfície onde eles foram colocados pelo entregador
274 ao retirá-los da caixa, limpando também cerca de 2 metros ao redor dessa superfície.

275 17. O cliente deve esperar secar um pouco os produtos antes de transportá-los para
276 dentro de casa.

277 18. Frutas, verduras e ovos, após terem suas embalagens higienizadas devem ser
278 transportadas para uma pia e lavadas antes de serem guardadas.

279 19. Ao final de todas as atividades, deve-se tomar um banho.

280 Após a elaboração criteriosa dos protocolos considerando-se as diversas
281 recomendações de especialistas, seguiu-se a segunda etapa: a confecção de folhetos
282 ilustrados (Figura 1, Figura 2 e Figura 3). O objetivo principal desses folhetos é funcionar
283 como amplificadores de possibilidades de divulgação, utilizando as redes sociais por
284 exemplo, e simplificadores da linguagem contida na parte escrita dos três cenários
285 construídos.

PROTOCOLO DE COMPRA POR DELIVERY EM SUPERMERCADOS E MERCADINHOS
CENÁRIO 01 - PAGAMENTO POR CARTÃO DE CRÉDITO/DÉBITO

INFORMAÇÕES GERAIS

- 

1. Morando em condomínio, deve-se informar na guarita ou ao porteiro sobre a vinda das compras, bem como a existência deste protocolo.
- 2. Havendo normas do condomínio para entregas, o estabelecimento comercial deve ser informado.**


- 

3. No momento da entrega, cliente e entregador devem usar máscaras (preferencialmente reutilizáveis).
- 4. O uso de luvas descartáveis por parte do entregador lhe garante uma maior segurança.**


- 

5. Cliente e entregador não devem tocar os próprios olhos, boca e nariz até o fim de toda operação de entrega.
- 6. É importante que a maquineta esteja protegida com capa ou envolta em papel filme, facilita sua higienização e dificulta danos ao aparelho, o papel filme deve ser trocado sempre que estiver furado, com folgas ou pontas soltas.**


- 

7. O cliente deve verificar o encarte de preços do supermercado/mercadinho antes de efetuar os pedidos.
- 8. Nessa modalidade de compra, deve-se disponibilizar mesa(s) ou cadeira(s) na entrada de casa para colocar as mercadorias e a maquineta do cartão.**


- 

9. Ao entregar as compras em caixas de papelão, o entregador só retira os produtos da caixa a pedido do cliente, caso este necessite de ajuda.
- 10. Se possível, deve-se disponibilizar balde(s) ou mangueira(s), borrifadores e produtos de limpeza (sabão, álcool, água sanitária e detergentes) para efetuar a higienização dos produtos na entrada da casa.**


- 

11. Ao retornar ao local de trabalho, a maquineta deve ser higienizada com produtos próprios para essa atividade, e quem o fizer deve higienizar as mãos ao final.


BOILESTIM

Conteúdo validado por pesquisador da Fundação Oswaldo Cruz
 Ação estratégica e comunicativa Se Liga na Cidade

286

287 Figura 1. Folheto do cenário 01 - Pagamento por cartão de crédito/débito: Informações
 288 gerais.

289 Fonte: Elaborada pelos autores, 2020.

PROTOCOLO DE COMPRA POR DELIVERY EM SUPERMERCADOS E MERCADINHOS
CENÁRIO 01 - PAGAMENTO POR CARTÃO DE CRÉDITO/DÉBITO

PEDINDO AS COMPRAS

1. Faça a lista de pedidos detalhando quantidades, volumes (g/ML) e marcas de produtos. 
2. Entre em contato com o local das compras e repasse a lista dos pedidos (*whatsapp* facilita a comunicação porque é mais acessível).. 
3. Após organizadas as compras, o estabelecimento deve entrar em contato com o cliente avisando o valor e repassando o cupom fiscal para que o cliente confira. 

INFORMAÇÕES SOBRE HIGIENIZAÇÃO E ENTREGA DOS PRODUTOS

1. **HIGIENIZAÇÃO DOS PRODUTOS:** feita através de mistura de água e sabão ou água e água sanitária (25 MLs), aproximadamente 2 colheres de sopa de água sanitária para cada litro d'água), lavando as embalagens que puderem ser lavadas, ou ainda usando álcool (líquido ou em gel sempre na concentração mínima de 70%), para limpá-las com auxílio de papel toalha ou um pano limpo nas embalagens e os produtos que não puderem ser lavados. 
2. **ENTREGA COM CAIXA DE PAPELÃO:** Ao serem usadas caixas de papelão nas entregas, elas devem ser desocupadas (retirar as compras), totalmente higienizadas (se for necessário conservar a caixa, deve-se passar um pano umedecido com a mistura de água e água sanitária em toda a caixa, mas se desejar descartá-la, deve-se molhá-la com água e água sanitária, e logo em seguida cortar ou amassar para colocá-la em um saco plástico). Não sendo possível o descarte imediato, guardá-las em local que dificulte um contato acidental. 
3. **ENTREGA COM CAIXAS PLÁSTICAS:** Usando caixas plásticas nas entregas, elas devem ser desocupadas pelo entregador (retirar as compras), que deve colocar as mercadorias nos locais vagos da(s) mesa(s) e cadeira(s) e higienizar as caixas, ao retornar ao mercadinho, para realizar nova entrega em segurança. 
4. **PAGAMENTO:** Após toda manipulação deve-se higienizar as mãos, pois maquinetas e cartões possuem elevada chance de gerar contaminação. 

Conteúdo validado por pesquisador da Fundação Oswaldo Cruz


BOILEstim

Atividade desenvolvida no âmbito do Projeto de Uge na Caracas

290

291 Figura 2. Folheto do cenário 01 - Pagamento por cartão de crédito/débito:
 292 Pedindo as compras e Informações sobre higienização e entrega dos produtos.

293 Fonte: Elaborado pelos autores, 2020

PROTOCOLO DE COMPRA POR DELIVERY EM SUPERMERCADOS E MERCADINHOS

CENÁRIO 01 - PAGAMENTO POR CARTÃO DE CRÉDITO/DÉBITO

ENTREGANDO/RECEBENDO AS COMPRAS

- Os dois envolvidos devem manter sempre a distância mínima de 2 metros um do outro.
- O estabelecimento deve enviar o cupom fiscal das compras ao cliente via redes sociais, avisando também o horário da saída e o nome do entregador. 
- Chegando à residência do cliente, o entregador deve avisar sua chegada por campainha, telefone, porteiro ou com a própria voz, identificando-se pelo nome do estabelecimento. 
- O entregador, após ser ouvido, afasta-se da porta de entrada para manter a distância mínima de 2 metros quando o cliente for abri-la. 
- Ao abrir a porta, o cliente também deve se afastar para manter a distância mínima de 2 metros para permitir a entrada do entregador, caso sua entrada seja necessária. 
- ATENÇÃO:** não sendo possível efetivar a colocação das compras na(s) mesa(s) e cadeira(s) da porta/portaria, o entregador deve adentrar o mínimo possível a residência, fazendo em linha reta e voltando pelo mesmo espaço pelo qual entrou.
- O cliente deve colocar um pano molhado com a mistura de água com água sanitária na entrada da casa, para o entregador limpar o solado do calçado caso precise adentrar na casa. 
- O entregador deve colocar a(s) caixa(s) com as compras na(s) mesa ou cadeira(s), retirar as compras da(s) caixa(s), (caso o cliente pesa ou necessite de ajuda) colocando-as nos espaços vazios da(s) cadeira(s) ou mesa(s) e a maquineta já pronta para o uso. Posteriormente, afasta-se de no mínimo 2 metros e pede ao cliente que efetue o pagamento.
- O cliente deve efetuar o pagamento antes de manipular as compras, pois, ao fazer a higienização das compras com a presença da maquineta, corre o risco de molhá-la. 
- Feito o pagamento, o cliente coloca o comprovante para a loja próximo da maquineta, afasta-se e pede ao entregador que a recolha. É importante que o comprovante do cliente seja colocado em uma sacola plástica higienizada. O cartão de crédito deve ser colocado próximo às compras para também ser higienizado. 
- Após a manipulação da maquineta, o entregador deve guardá-la, e os dois envolvidos devem higienizar as mãos, lembrando sempre de manter a distância mínima de 2 metros um do outro. 
- Depois de guardar a maquineta, o entregador deve recolher o comprovante de pagamento da loja e caixa plástica em que levou as compras (caso a entrega tenha sido feita numa), agradecer ao cliente e sair da residência retornando ao local de trabalho. 
- Após a saída do entregador, o proprietário deve lavar os locais percorridos pelo entregador dentro da residência (caso essa movimentação tenha ocorrido), lembrando de lavar também os próprios pés, pernas e mãos enquanto realiza essa limpeza. 
- Antes de higienizar as compras, o cliente deve higienizar uma superfície vaga na(s) mesa(s) ou cadeira(s) para colocar as compras após serem limpas. 
- Posteriormente, passa a higienizar as compras, limpando todos os produtos que possam ser higienizados diretamente (os que não podem devem ter suas embalagens higienizadas), sempre colocando os produtos já higienizados na superfície limpa. 
- A seguir, deve-se higienizar a superfície onde eles foram colocados pelo entregador ao retirá-los da caixa, limpando também cerca de 2 metros ao redor dessa superfície. 
- O cliente deve esperar secar um pouco os produtos antes de transportá-los para dentro de casa. 
- Frutas e verduras, após ter suas embalagens higienizadas devem ser transportadas para uma pia e lavadas antes de serem guardadas. 
- Ao final de todas as atividades, deve-se tomar um banho. 

Conteúdo validado por pesquisador
da Fundação Oswaldo Cruz.



BOILESTIM

Este conteúdo é propriedade da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

294

295 Figura 3. Folheto do cenário 01 - Pagamento por cartão de crédito/débito:
296 Entregando/recebendo as compras.

297 Fonte: Elaboração própria.

298

299 A produção dos protocolos e dos folhetos se realizaram em duas etapas
300 seguidas: a primeira referente à reunião de todas as informações especializadas sobre
301 as formas de contaminação para proceder à elaboração do texto de modo que sua
302 leitura se desse de forma inteligível e prática; e a segunda etapa se referiu à
303 transformação do texto dos protocolos em uma apresentação mais visualmente
304 agradável, ilustrada e colorida. Por essa razão, apresentamos acima a primeira versão
305 do texto, com referências às informações coletadas que o embasaram e a segunda
306 versão, já ilustrada. Os outros cenários (02 e 03): pagamento com dinheiro e pagamento
307 por transferência bancária podem ser encontrados em
308 <https://sites.google.com/ifpi.edu.br/boiles/covid19/protocolos?authuser=0>.

309 Para o processo de produção desses materiais foi necessário realizar um grande
310 apanhado de informações sobre as práticas atuais de compras, sobre o funcionamento
311 de compras em formato *delivery* e sobre práticas recomendadas pelos pesquisadores,
312 sobretudo da saúde e áreas afins, acerca da devida higienização durante e após as
313 compras. Na busca por validação de pesquisadores especialistas, conseguiu-se selo de
314 validação junto à renomada Fundação Oswaldo Cruz, por meio de ação complementar
315 à campanha “Se Liga No Corona”¹⁷.

316 É interessante relembrar, como já ressaltado na introdução, a importância desse
317 trabalho de conscientização na medida em que os números de pesquisas apontam para
318 uma explosão de entregas em formato *delivery*, já em aumento significativo com a
319 popularização da internet, no contexto de pandemia, em que a ação pública de combate
320 mais recomendada mundialmente é o distanciamento social.

321 **CONCLUSÕES**

322 Nesse momento da crise no país, quando os números de contaminados e mortos
323 avançam assustadoramente, é preciso fomentar o máximo possível a ciência e sua
324 colaboração contra a COVID-19 e auxiliar na produção de melhores condições de
325 trabalho para os profissionais de serviços essenciais e pesquisadores envolvidos no
326 controle da pandemia.

327 Além disso, deve-se trabalhar no sentido de produzir orientações qualificadas e
328 informações confiáveis para a população em geral, popularizar essas informações,
329 simplificar sua linguagem e divulgá-las em vários formatos e mídias, buscando uma
330 diminuição significativa da possibilidade de contágio viral individual e coletivo.

331 Após uma rápida análise de conjuntura, apresentou-se os protocolos que
332 vislumbram, como resultado prático, a construção de passos lógicos e de fácil
333 entendimento que possam ser replicados por diversos tipos de pessoas em suas
334 heterogeneidades econômicas, educacionais e habitacionais, portanto identifica-se a
335 estrutura produzida como um base de orientação, não sendo de forma alguma uma
336 estrutura rígida que não possa ser adaptada. Como exemplo podemos destacar que as
337 diferentes formas de moradas (casa, condomínios, prédios, chácaras etc.) e as
338 peculiaridades de cada morador (como o fato de apresentar ou não limitações de
339 locomoção) interferem na forma de utilização do protocolo.

340 Esse trabalho faz parte de um projeto maior, do qual os próximos passos são:
341 elaborar material animado a partir dessa mesma base protocolar, avaliar a
342 aplicabilidade dos folhetos, acompanhar sua eficácia e possíveis necessidades de
343 reformulação.

344

345 REFERÊNCIAS

- 346 1. Callaway E. Coronavirus vaccine trials have delivered their first results — but
347 their promise is still nuclear [notícia]. *Nature*. 2020; 581:363-364.
348 doi:10.1038/d41586-020-01092-3.
- 349 2. World Health Organization - WHO. Coronavirus disease (COVID-19) advice for
350 the public [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2020[acesso 11 jun
351 2020]. Disponível em: [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public)
352 [coronavirus-2019/advice-for-public](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public).
- 353 3. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE. O Impacto
354 da pandemia de coronavírus nos Pequenos Negócios [Internet]. 2020[acesso 11
355 jun 2020]; (2). Disponível em: [https://datasebrae.com.br/wp-](https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Impacto-do-coronav%C3%ADrus-nas-MPE-2%C2%AAedicao_geral-v4-1.pdf)
356 [content/uploads/2020/04/Impacto-do-coronav%C3%ADrus-nas-MPE-](https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Impacto-do-coronav%C3%ADrus-nas-MPE-2%C2%AAedicao_geral-v4-1.pdf)
357 [2%C2%AAedicao_geral-v4-1.pdf](https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Impacto-do-coronav%C3%ADrus-nas-MPE-2%C2%AAedicao_geral-v4-1.pdf).
- 358 4. World Health Organization - WHO. Coronavirus disease (COVID-19) advice for
359 the public: When and how to use masks [Internet]. Geneva: World Health
360 Organization; 2020[acesso 29 jun 2020]. Disponível em:
361 [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks)
362 [for-public/when-and-how-to-use-masks](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks).
- 363 5. Garcia LP. Uso de máscara facial para limitar a transmissão da COVID-19.
364 *Epidemiol serv saúde*. 2020; 29(2):e2020023. doi: 10.5123/S1679-
365 49742020000200021.
- 366 6. He X, Lau EHY, Wu P, Deng X, Wang J, Hao X, et al. Temporal dynamics in
367 viral shedding and transmissibility of COVID-19. *Nat med*. 2020; 26:672-675.
368 doi:10.1038/s41591-020-0869-5.

- 369 7. Silva AAM. Sobre a possibilidade de interrupção da epidemia pelo coronavírus
370 (COVID-19) com base nas melhores evidências científicas disponíveis. Rev bras
371 epidemiol. 2020; 23:e200021. doi: 10.1590/1980-549720200021.
- 372 8. Xu R, Cui B, Duan X, Zhang P, Zhou X, Yuan Q. Saliva: potential diagnostic value
373 and transmission of 2019nCoV. Int j oral sci. 2020; 12:11. doi:10.1038/s41368-
374 020-0080-z.
- 375 9. van Doremalen N, Bushmaker T, Morris DH, Holbrook MG, Gamble A, Williamson
376 BN, et al. Aerosol and surface stability of SARS-CoV-2 as compared with SARS-
377 CoV-1. N Engl j med. 2020; 382:1564-7. doi:10.1056/NEJMc2004973.
- 378 10. Chin AWH, Chu JTS, Perera MRA, Hui KPY, Yen HL, Chan MCW, et al. Stability of
379 SARS-CoV-2 in different environmental conditions. Lancet microbe. 2020; 1:e10.
380 doi:10.1016/S2666-5247(20)30003-3.
- 381 11. Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa. Nota técnica Nº01/2018.
382 Orientações gerais para higiene das mãos em serviços de saúde [Internet].
383 Disponível em:
384 [https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/publicacoes/ite](https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/publicacoes/item/nota-tecnica-n-01-2018-gvims-ggtes-anvisa-orientacoes-gerais-para-higiene-das-maos-em-servicos-de-saude-2)
385 [m/nota-tecnica-n-01-2018-gvims-ggtes-anvisa-orientacoes-gerais-para-higiene-](https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/publicacoes/item/nota-tecnica-n-01-2018-gvims-ggtes-anvisa-orientacoes-gerais-para-higiene-das-maos-em-servicos-de-saude-2)
386 [das-maos-em-servicos-de-saude-2](https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/publicacoes/item/nota-tecnica-n-01-2018-gvims-ggtes-anvisa-orientacoes-gerais-para-higiene-das-maos-em-servicos-de-saude-2).
- 387 12. Oliveira WK, Duarte E, França GVA, Garcia LP. Como o Brasil pode deter a COVID-
388 19. Epidemiol serv saúde. 2020; 29(2):e2020044. doi:10.5123/S1679-
389 49742020000200023.
- 390 13. Oliveira AC, Lucas TC, Iquiapaza RA. O que a pandemia da COVID-19 tem nos
391 ensinado sobre adoção de medidas de precaução?. Texto & contexto enferm.
392 2020; 29:e20200106. doi:10.1590/1980-265X-TCE-2020-0106.
- 393 14. Ministério da Saúde (BR). Coronavírus: o que você precisa saber [Internet].
394 Brasília: Ministério da Saúde; 2020[acesso 29 jun 2020]. Disponível em:
395 <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#como-se-proteger>.
- 396 15. West R, Michie S, Rubin GJ, Amlôt R. Applying principles of behaviour change to
397 reduce SARS-CoV-2 transmission. Nat hum behav. 2020; 4:451-459.
398 doi:10.1038/s41562-020-0887-9.
- 399 16. Macedo JAB. Solução caseira para eliminar o coronavírus da sua casa [Internet].
400 Brasília: Conselho Federal de Química; 2020[acesso 11 jun 2020]. Disponível em:
401 [http://cfq.org.br/noticia/solucao-caseira-para-eliminar-o-coronavirus-da-sua-](http://cfq.org.br/noticia/solucao-caseira-para-eliminar-o-coronavirus-da-sua-casa/)
402 [casa/](http://cfq.org.br/noticia/solucao-caseira-para-eliminar-o-coronavirus-da-sua-casa/).
- 403 17. Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz. Campanha “Se liga no Corona” [Internet]. Rio
404 de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz; 2020 [acesso 11 jun 2020]. Disponível em:
405 <https://portal.fiocruz.br/se-liga-no-corona>.