

ORIENTAÇÕES PARA

# RETOmada

MERCEARIAS,  
MINIMERCADOS  
E SUPERMERCADOS

SEGURA DAS ATIVIDADES





## OLÁ EMPRESÁRIO, TUDO BEM?

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto antes em escala mundial. O novo coronavírus, causador da doença covid-19 mudou a dinâmica das grandes cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e parou a economia, afetando o varejo alimentar de autosserviço – mercearias, minimercados e supermercados.

À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. No Brasil, o vírus chegou contaminando a economia e o mercado com a mesma velocidade que contaminou pessoas. A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, de medo e incertezas, causou uma série de rupturas nas rotinas e comportamento do consumidor.

ORIENTAÇÕES GERAIS

# APRESENTAÇÃO

A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, é momento de preparação e readequação dos negócios, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença. É preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto. É preciso entender os novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.



Este documento tem o intuito de orientar você, dono de mercearias, minimercados e pequenos supermercados, na readequação e funcionamento da loja e atendimento nesse novo contexto. Considerando, a seu tempo, os dispositivos regulatórios que autorizam a retomada de atividades em cada região, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação segura, o Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para o seu pequeno negócio.

O conteúdo se preocupa primeiramente com a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, gestores e clientes, sobretudo este último, trazendo também informações para que o consumidor conheça as boas práticas do setor e se sinta confiante para voltar à rotina de consumo.



Não deixe de acompanhar o site do Sebrae - [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) - para mais informações sobre protocolos de retomada.

Lá você encontrará materiais de apoio para a retomada em seu negócio como vídeos orientativos, download de placas de sinalização que podem ser baixadas para uso em seu estabelecimento, entre outros instrumentos de apoio para a retomada de seu negócio pós-pandemia.



# PREMISSAS PARA O FUNCIONAMENTO

## 1. ATENÇÃO ÀS NORMAS ESTADUAIS E MUNICIPAIS DE REABERTURA!

É fundamental levar em consideração as decisões da autoridade pública local que regulamentam a reabertura em cada estado, região e município. Caso existam divergências entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação do governo estadual. Caso haja omissões ou imprecisões nas regras editadas para o território em que seu negócio atue, opte por seguir a regra mais rigorosa.

Para a reabertura dos negócios, deverão ser consideradas **TODAS** as orientações:

- dos protocolos estaduais;
- das portarias das secretarias estaduais sobre as questões específicas de sua atividade econômica, sobretudo das secretarias estaduais de Saúde;
- dos atos (decretos, portarias, etc.) das autoridades municipais competentes que tratem de assuntos pertinentes à sua atividade econômica, inclusive aqueles editados anteriormente à calamidade pública de COVID-19;
- das regras previstas por instituições oficiais, naquilo que não contrariem os protocolos estaduais (ANVISA, ABNT, OMS, entre outros).

## 2. ATENÇÃO AOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA E HIGIENE:

Em tempos de pandemia da covid-19 é importante entender que, além do alto poder de contágio, o período de incubação do vírus pode variar de 4 a 14 dias e podemos conviver diariamente com infectados assintomáticos. Ou seja, que não apresentam os sintomas descritos e, por isso, disseminadores silenciosos da doença. Assim, manter controles rígidos de higiene é fundamental.

O varejo alimentar de autosserviço - mercearias, minimercados e supermercados - é essencial para a sociedade e destacou-se ainda mais como imprescindível durante a crise gerada pelo novo coronavírus, seja pelos esforços em manter as lojas abastecidas de forma a não gerar pânico pela falta de alimentos, como também pela missão de garantir a integridade e saúde de colaboradores e clientes.

Foi necessário adaptar-se às novas regras emergenciais para que o atendimento não fosse interrompido e ainda lidar com uma gestão eficiente de estoque e abastecimento, garantindo os suprimentos para a sociedade.



Muitos dos estudos sobre o novo coronavírus ainda estão em andamento e nem todos os protocolos de higiene e segurança foram confirmados e/ou declarados pelo Ministério da Saúde.

É de extrema importância acompanhar diariamente as atualizações voltadas para o varejo alimentar de autosserviço e implementar somente aquilo que estiver oficialmente estabelecido.

As recomendações aqui propostas são baseadas em protocolos e estudos validados por instituições e consultorias de referência no Brasil e que seguem relacionadas no final desse documento. Utilize esse guia como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e não se esqueça: fique atento e siga sempre as informações oficiais!



ORIENTAÇÕES GERAIS

# HIGIENE E SAÚDE

FONTES: OPAS/OMS/ANVISA



1. Todos os colaboradores devem adotar procedimentos contínuos de higienização das mãos, com utilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, utilizar imediatamente sanitizante adequado, como álcool 70%;



2. Observe as precauções quanto ao uso do álcool 70% ou álcool gel, tendo em vista que ambos são materiais inflamáveis;



3. Oriente que todos os operadores de caixa higienizem as mãos com sanitizantes adequados após a finalização de cada compra/atendimento, limpando também a esteira do check-out, máquina de cartão e balança de pesagem;



4. Evite tocar a boca, o nariz e o rosto com as mãos;



5. Disponibilize equipamentos de proteção e higiene para trabalhadores de áreas comuns, como profissionais de limpeza e de refeitórios;



6. Disponibilize meios para higienização das mãos logo após o registro de ponto pelo trabalhador;



7. Mapeie os principais pontos de contato das pessoas dentro da loja para que a rotina de higienização possa ser reforçada em cada um deles;



8. Higienize mobiliário e equipamentos dos postos de trabalho sempre que houver a designação de trabalhador para ocupar o posto de trabalho de outro;



9. Reforce a limpeza de sanitários e vestiários;



10. Realize a higienização frequente de carrinhos e cestas de compra. É recomendável que tenha papel e sanitizante disponível e acessível para que o próprio cliente faça a higiene desses utensílios;



11. Monitore, diariamente, a temperatura de seus colaboradores. Alinhar, também, procedimentos com as indústrias, em relação aos promotores de vendas que acessam a loja.





ORIENTAÇÕES GERAIS

# UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

FONTE: ANVISA

1. A máscara deve ser feita nas medidas corretas, devendo cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais. Também é importante que a máscara seja utilizada corretamente, não devendo ser manipulada durante o uso e deve-se lavar as mãos antes de sua colocação e após sua retirada;
2. A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada;
3. Mesmo não sendo consideradas EPI, recomenda-se a utilização por todos os trabalhadores de máscaras de proteção, fornecidas pelo empregador. Os trabalhadores devem ser orientados quanto a forma de uso, manipulação e armazenamento;
4. As medidas de higiene e a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção;
5. Mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1,5 metro de outra pessoa.
6. Antes de colocar a máscara no rosto deve-se:
  - assegurar que a máscara está em condições de uso (limpa e sem rupturas);
  - fazer a adequada higienização da mão com água e sabonete ou com álcool gel;
  - tomar cuidado para não tocar na máscara, se tocar a máscara, deve executar imediatamente a higiene das mãos;
  - cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
  - manter o conforto e espaço para a respiração;
  - evitar uso de batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.
7. As máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa, e seu recolhimento deve ser feito com o devido cuidado por se tratar de produtos contamináveis.



ORIENTAÇÕES GERAIS

# LOCAL DE TRABALHO

FONTE: OMS

1. Organize uma área de chegada para os colaboradores disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e se possível, complemente com medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante;

2. Garanta um espaço reservado para guardar bolsas e itens pessoais dos colaboradores. Solicite que o colaborador traga o mínimo de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário;

3. Para a fila dos caixas, sugerimos efetuar a marcação de distância segura entre os clientes sinalizando o piso da loja;

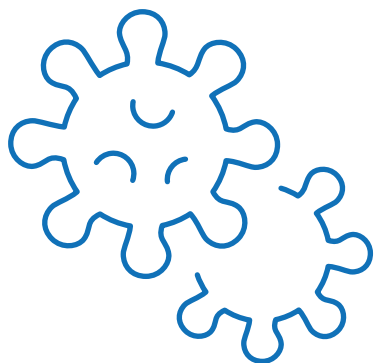
4. Providencie a instalação de barreira física transparente nos caixas e balanças de pesagem;

5. Na área de vendas, por ser um espaço fechado e de grande circulação de pessoas, deve ser intensificado o trabalho de higienização e adotadas as seguintes medidas:

- Colocar dispensadores com sanitizante na entrada da loja e em áreas em que há concentração de pessoas, como o açougue, padaria e frios, por exemplo;
- Disponibilizar nos banheiros da loja sabão e material descartável para secagem das mãos;
- Reforçar a limpeza de pontos de grande contato, como corrimões, banheiros, maçanetas, checkouts, terminais de pagamento, teclado fiscal dos operadores de checkout, caixas eletrônicos, elevadores, puxadores de freezers, geladeiras e balcões refrigerados, mesas e cadeiras da praça de alimentação e refeitório;
- Suspender as ações de degustação nas lojas; e
- Manter os componentes do sistema de ar condicionado limpos, de forma a evitar a propagação de agentes nocivos e evitar a recirculação de ar.

6. Nos setores de retaguarda da loja, como o estoque e as áreas de processamento de alimentos, que dão suporte às seções de açougue, padaria, rotisseria, frutas, legumes e verduras adotar as seguintes medidas:

- Disponibilize pias ou amplie a quantidade de dispensadores com sanitizante nas áreas de processamento de alimentos e estoque;
- Reforce a limpeza de pontos como torneiras e maçanetas, balcões, equipamentos e utensílios para manipulação de alimentos, coletores de dados, carrinhos para paletes e empilhadeiras, outros equipamentos para a movimentação de produtos;
- Alinhe procedimentos com a indústria, em relação aos promotores de vendas que acessam a área de estoque; e
- Oriente os entregadores de mercadorias para que observem as recomendações de práticas de boa higiene, inclusive em relação a seus veículos de transporte.



7. Avalie a possibilidade de ampliar a prática do autosserviço de itens perecíveis, no açougue, padaria, frios e laticínios, realizando o porcionamento de itens como também dos pré-embalados, evitando manipulações desnecessárias;

8. Promova boa ventilação no local de trabalho;

9. Exiba cartazes promovendo a higiene respiratória.







ORIENTAÇÕES GERAIS

# COLABORADORES

FONTE: MINISTÉRIO DA ECONOMIA – INSPEÇÃO DO  
TRABALHO

1. Crie e divulgue protocolos para identificação e encaminhamento de trabalhadores com suspeita de contaminação pelo novo coronavírus antes de ingressar no ambiente de trabalho. O protocolo deve incluir o acompanhamento da sintomatologia dos trabalhadores no acesso e durante as atividades nas dependências das empresas;
2. Oriente todos trabalhadores sobre prevenção de contágio pelo Coronavírus (covid-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção;
3. Institua mecanismo e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou com sintomas;
4. Mapeie os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa e oriente quais os cuidados que devem tomar os que utilizam transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa;
5. Oriente que os colaboradores devem vestir o uniforme, ou roupa de trabalho, somente no local de trabalho. Uniformes, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados;
6. As pessoas do grupo de risco e acima de 60 anos, assim como pessoas que residem com pessoas do grupo de risco não devem exercer atividades de contato com o público direto. Esses devem ser objeto de atenção especial, priorizando sua permanência na própria residência em teletrabalho ou trabalho remoto;



7. Caso seja indispensável a presença na empresa de trabalhadores pertencentes a grupo de risco, deve ser priorizado trabalho interno, sem contato com clientes, em local reservado, arejado e higienizado ao fim de cada turno de trabalho;

8. Adote procedimentos contínuos de higienização das mãos, com utilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, utilizar imediatamente sanitizante adequado para as mãos, como álcool;

9. Mantenha distância segura entre os trabalhadores, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho;

10. Emita comunicações sobre evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão;

11. Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo;



12. Priorize agendamentos de horários para atendimento aos fornecedores para evitar a aglomeração e para distribuir o fluxo de pessoas;

13. Priorize medidas para distribuir a força de trabalho ao longo do dia, evitando concentrá-la em um turno só (promover a escala de trabalho);

14. Escolha um colaborador para fiscalizar se os novos procedimentos estão sendo efetuados da forma estabelecida. Trocar de colaborador periodicamente para essa função.





ORIENTAÇÕES GERAIS

# ATENDIMENTO A CLIENTES

1. Organize uma área de chegada para clientes disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e se possível, complemente com medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante;
2. Utilize de meios audiovisuais, áudios, locutores ou cartazes para comunicar a exigência de manter a distância mínima de segurança de 1,5 metro entre os clientes e colaboradores;
3. Demarque a distância mínima no piso da loja, em áreas que há concentração de pessoas, como check-out, FLV e seções que possuem serviço, como padaria, rotisseria, açougue, frios e peixaria;
4. Realize o controle de entrada e saída dos clientes a fim de evitar aglomerações. Diminua a quantidade de carrinhos e cestos de compras disponíveis, assim, o cliente perceberá que a loja já está com capacidade de atendimento limitada;
5. Procure estabelecer e comunicar horários diferentes para atendimento ao público prioritário ou grupo risco, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento da loja ;
6. Disponibilize e fortaleça canais remotos para que os idosos possam receber suas compras em casa, como e-commerce, redes sociais e telefone. Essa é uma forma de fidelizar o cliente e colaborar para o controle da pandemia. Outra possibilidade de contribuição é ampliar a quantidade de caixas preferenciais, de modo a agilizar o atendimento deste público. Todas essas recomendações podem ajudar a evitar aglomerações;

- **Uma pessoa por família!** Essa ação visa conscientizar o consumidor sobre a necessidade de que menos pessoas estejam em um mesmo lugar ao mesmo tempo. Por isso, a recomendação é que vá apenas uma pessoa por família, preferencialmente quem não pertença ao grupo de risco;
- **Deixem as crianças em casa!** É importante conscientizar os consumidores para que não levem crianças às lojas nesse momento, evitando expô-las a riscos;

7. Na hora do cliente realizar o pagamento, proceda com alguns cuidados:

- Instale uma barreira de acrílico ou de vidro no caixa, se possível.
- Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.
- Demarque no chão as posições da fila para pagamento, estabelecendo o mínimo de 1,5m entre as pessoas.
- Coloque um *dispenser* com álcool em gel no caixa para clientes.

8. Se a loja disponibiliza bebedouro, desative-o temporariamente ou ofereça aos clientes copos descartáveis;

9. Solicite que o cliente use máscara própria e se possível, forneça mascarão para os que não estão assim que entrar no estabelecimento;

10. Informe aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros. Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes por onde o cliente circular. Também faça comunicação no site e/ou redes sociais;

11. O ponto de partida do controle de aglomeração nos estabelecimentos começa pela regulação do fluxo de clientes. Fique atento as fases do Decreto Estadual e ao percentual de fluxo de pessoas permitido para cada uma delas. Não deixe de verificar se há regramento específico quanto ao fluxo no município onde está estabelecida sua loja.



Área m <sup>2</sup>	Quant. de clientes (un)
500	42
1.000	83
2.000	167
3.000	250

Cálculo com base na recomendação de entrada de uma pessoa por 12 m<sup>2</sup> de área de vendas.





ORIENTAÇÕES PARA RELACIONAMENTO

# COM FORNECEDORES E DISTRIBUIDORES

**(DELIVERY)**

1. Os produtos utilizados na montagem do pedido do cliente devem ser, preferencialmente, originados diretamente do depósito, sem passar pelo salão de vendas, para evitar a contaminação. Se algum produto for pego do salão de vendas, higienizar cuidadosamente sua embalagem;
2. Incentive o pagamento remoto, evitando o uso da maquininha;
3. Forneça álcool em gel e lenços para os entregadores, para que possam higienizar as mãos e as maquininhas de cartão;
4. Oriente os entregadores para manter a distância segura e deixar as compras, quando possível, na porta, evitando contato próximo com o consumidor;
5. Receba fornecedores e/ou distribuidores em um local específico, de preferência em local e horário separado do atendimento ao seu público;
6. Todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores e distribuidores;
7. Nos momentos de manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega, utilize luvas ou higienize as mãos na sequência de tais procedimentos;
8. Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos fornecedores;
9. Mantenha higienização contínua do meio de transporte que você utiliza para realizar as entregas.



# REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

OPAS – Organização Pan Americana de Saúde – “O que posso fazer para me proteger e evitar transmitir para outras pessoas?”

[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875) - Acessado em: 7/5/2020

BRASIL. Anvisa. “Máscaras Faciais de Uso Não Profissional”

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1scaras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7> - Acessado em: 7/5/2020

OMS – Organização Mundial de Saúde – “Getting your workplace ready for COVID-19”

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> - Acessado em 7/5/2020

Ministério da Economia – Inspeção do Trabalho – “Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em Razão da Pandemia da Covid-19 (27/03/2020)”

<https://sit.trabalho.gov.br/portal/index.php/covid-19> - Acessado em: 7/5/2020

OMS – Organização Mundial de Saúde – “ Getting your workplace ready for COVID-19”

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> - Acessado em 7/5/2020

ANVISA – Cosméticos – Álcool – Enquadramento do produto: cosmético, saneante ou medicamento.

[http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p\\_p\\_id=baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_pos=1&p\\_p\\_col\\_count=2&baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_assuntold=10&\\_baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_conteudold=2628&\\_baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_view=detalhamentos](http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p_p_id=baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_assuntold=10&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_conteudold=2628&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=detalhamentos) - Acessado em 12/5/2020

ABRAS - Protocolo para Prevenção do Coronavírus (covid-19) nos Supermercados

<http://static.abras.com.br/pdf/protocolo-abras-covid-19-v7.pdf>



OMS - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

**OMSBRASIL/CUIDADOS**

MINISTÉRIO DA SAÚDE

**SAUDE.GOV.BR/NORMAS**



Realização:



SECRETARIA ESPECIAL DE  
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E  
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



DISQUE  
SAÚDE  
**136**



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



Apoio:



Associação Brasileira de Apoio e Assistência a Deficientes



Confederação Nacional da Indústria  
Pelo futuro da indústria



COMICRO  
Confederação Nacional de Municípios do Nordeste

Parceria:



[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)  
0800 570 0800