

**ORIENTAÇÕES E  
SUGESTÕES PARA  
SUPERMERCADOS  
EM ÉPOCA DE  
CORONAVÍRUS**

versão **08**

**AMIS**

Associação Mineira de Supermercados

# sumário

ATIVIDADE ESSENCIAL _____	3
BEM-ESTAR E SAÚDE DA EQUIPE _____	4
OPERAÇÃO DA LOJA _____	5
REFORÇANDO O MIX _____	7
FUNCIONAMENTO DIÁRIO DA LOJA _____	8

## ATIVIDADE ESSENCIAL

Os supermercados são considerados **atividade essencial** da economia e por isso continuarão funcionando. Os decretos temporários estaduais e municipais de fechamento do comércio varejista para controle e prevenção do coronavírus (covid-19) não estabelecem o fechamento das nossas lojas em função dessa essencialidade à população.

Ou seja, é uma das poucas atividades varejistas a continuar funcionando.

É uma honra para todos que atuam no setor, mas também um grande desafio.

Neste intuito, a Associação Mineira de Supermercados (AMIS) está disponibilizando esta cartilha com orientações e sugestões para seus associados.

É um momento em que toda a sociedade é desafiada a se unir e cada um ajudar a cuidar do outro.

Enfrentar desafios é algo que está no DNA do supermercado e temos certeza que juntos vamos vencer este inimigo – o coronavírus – que, pequeno em sua forma (só pode ser visto com microscópios de alta precisão), é gigante em suas consequências danosas.

O supermercado honrará, assim, seu compromisso com seus clientes. É em momentos como este que se conhece, de fato, aqueles que estão ao seu lado.

**Conte com a AMIS para apoiá-lo**



## BEM-ESTAR E SAÚDE DA EQUIPE

Oriente sempre a ter procedimentos básicos:



### Lavar bem as mãos

Lavar bem as mãos ao chegar à empresa, nos intervalos ao longo do dia e ao chegar em casa, lave bem as mãos com sabonete e água corrente, não se esquecendo de lavar os pulsos e entre os dedos.



### Utilizar álcool em gel

Sempre que organizar produtos, encostar em dinheiro ou em equipamentos, em seguida faça uso do álcool em gel para higienizar as mãos, se não tiver condições de lavar as mãos. Incentive os clientes a usarem também.



### Uso obrigatório de máscaras

A Lei Federal 14.019, de 3/7/2020, obriga o uso de máscaras nos espaços públicos e privados acessíveis ao público; o que inclui os supermercados. Essa obrigação será dispensada para crianças menores de 3 anos e para pessoas autistas, com deficiência intelectual, com deficiências sensoriais ou quaisquer outras deficiências que as impeçam de fazer o uso adequado de máscara facial, conforme declaração médica, que poderá ser obtida por meio digital.



### Atenção aos sintomas

Atenção aos sintomas. Comunique ao superior ou ao líder do setor qualquer um dos seguintes sintomas: febre, tosse, dificuldade para respirar ou cansaço.



### Evite reuniões

Evite aglomerações. É melhor fazer pequenos encontros de, no máximo, 5 pessoas.

## OPERAÇÃO DA LOJA



### Higienização dos checkouts

Checkout: Recomendar às operadoras de caixa que façam a higienização dos checkouts antes de cada cliente iniciar o pagamento de suas compras, o que inclui o Pinpad.



### Higiene constante dos carrinhos e cestos de compras

Estabeleça um colaborador para fazer a higienização constante de carrinhos e cestos de compras, na entrada da loja.



### Atenção aos sintomas

Colabore com a divulgação de medidas de prevenção: informe seus clientes, pelo maior número de meios possível (website, jornal de ofertas, redes sociais, panfletos, cartazes, por exemplo) sobre procedimentos básicos que podem adotar em casa e em demais situações do dia a dia.



### Controle de acesso de clientes

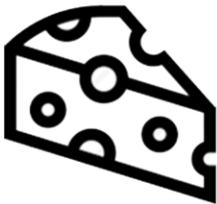
Para evitar aglomerações na loja é recomendado o controle de clientes. A Associação Brasileira de Supermercados e a AMIS, sugerem o cálculo de um cliente a cada 12 m<sup>2</sup> da área de vendas.

## OPERAÇÃO DA LOJA



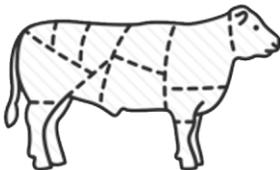
### Padaria

Incremente a exposição de pães industrializados, desafogando o setor de produção e evitando filas na área de balcão.



### Frios

Amplie a área de frios de autosserviço com produtos pré-embalados pela indústria, de modo que alivie um possível atendimento de balcão.



### Açougue

Fortaleça a venda de produtos pré-embalados, reduzindo a exposição de cortes no balcão e a ocorrência de filas.



### Frutas, Legumes e Verduras (FLV)

É melhor a eliminação do corte, fatiamento ou reaproveitamento dos hortigranjeiros nas lojas, especialmente os itens moranga, melancia, melão e similares. É importante explicar aos clientes que este serviço foi interrompido temporariamente por causa da segurança sanitária.



### Venda de álcool líquido

Álcool líquido 70º em embalagens de 01 litro poderá ser vendido até 15 de setembro e afixar cartaz na loja é obrigatório. Associado, o modelo do cartaz pode ser baixado no site da AMIS, na área especial sobre a atuação dos supermercados em época de Coronavírus.

## OPERAÇÃO DA LOJA



### Higienização das gôndolas

Reposição: Os repositores deverão higienizar as mãos constantemente, mostrando aos clientes o papel toalha e o álcool gel. Limpar as gôndolas antes da reposição. Os produtos de limpeza deverão estar sempre junto ao carrinho da reposição, próximo às gôndolas e de fácil visibilidade pelos clientes.



### Toque ou aperto de mão

Recebimento de mercadorias: As pessoas que atuam no recebimento de mercadorias nos depósitos devem higienizar constantemente as mãos. Deve-se proibir o toque ou aperto de mão junto aos entregadores.



### Ar condicionado

Mantenha os componentes limpos, de forma a evitar a propagação de agentes nocivos. Os supermercados deverão manter seu Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC) atualizado na sua loja com evidências das visitas periódicas, buscando garantir a constante limpeza e higienização dos sistemas de ar condicionado (filtros e dutos), seguindo as normas da ABNT e CREA.



### Ações promocionais

Não recomendamos ações promocionais neste período, evitando que um grande número de consumidores se dirijam à loja, ao mesmo tempo.

## REFORÇAR O MIX

Alguns produtos serão mais procurados e é importante que a loja não frustre a expectativa do cliente. Para isso, é importante reforçar o sortimento dos seguintes itens: Álcool gel | Álcool líquido 70% | Sabonetes | Sabão em geral | Papel higiênico | Água sanitária | Sabão líquido | Detergentes | Lenços descartáveis | Máscaras descartáveis



## DURANTE O FUNCIONAMENTO DA LOJAS



### Distribuir senhas

Se possível, distribuir senhas no açougue e na padaria para evitar aglomeração de pessoas;



### Limitação de itens

A limitação de itens por compra é permitida por lei e vale à pena ser feita quando se percebe a demanda exagerada de determinado item ou itens



### Agilidade no caixa

Procure reforçar a agilidade nos caixas para dar mais rapidez ao atendimento, diminuindo as filas;



### Disponibilize álcool em gel

Deixe em local bem visível para uso dos clientes e colaboradores.



### Limpeza

Aprimore a limpeza dos banheiros.



### Bebedouros

Forneça copos descartáveis nos bebedouros.

The background of the entire image is a dark purple color. Overlaid on this background is a large, semi-transparent image of a coronavirus particle, showing its characteristic spherical shape and numerous spike-like protrusions (resembling a crown or 'crown' virus).

# AMIS

Associação Mineira de Supermercados

[amis.org.br](http://amis.org.br)