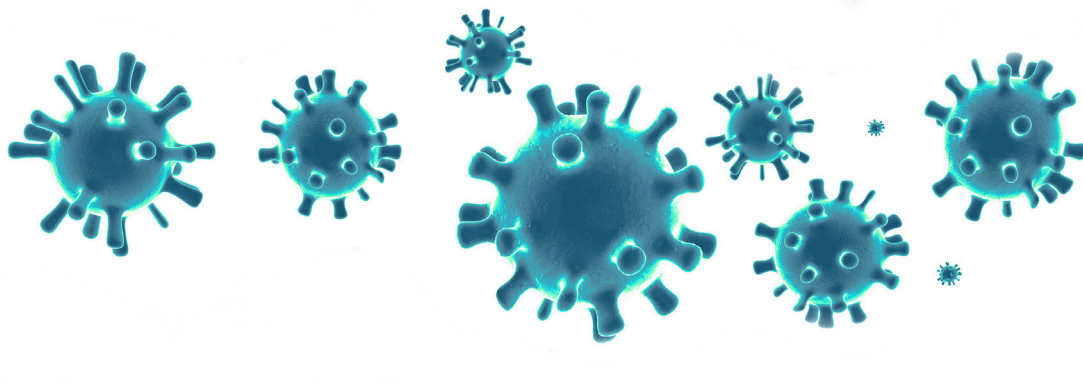


Guia de boas práticas no varejo contra o **CORONAVÍRUS**





A **Associação Brasileira de Prevenção de Perdas (Abrappe)**, em parceria com seus associados e empresas do setor varejista de todo o Brasil, se solidariza com a população neste momento de grande tensão, gerada pelo risco de contágio do covid-19.

Diante deste cenário, consolidamos algumas informações importantes com a elaboração deste guia das melhores práticas adotadas pelas empresas com o intuito de conscientizar, orientar e auxiliar na contenção da pandemia gerada pelo coronavírus.

Coronavírus é uma família de vírus que causa infecções respiratórias. O novo agente foi descoberto em 31 de março de 2019 após casos registrados na China e provoca a doença chamada de coronavírus (covid-19).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que a rápida expansão pelo mundo já se configura como uma pandemia. O anúncio foi feito dia 11 de março de 2020 pelo diretor-geral da entidade, Tedros Adhanom Ghebreyesus.

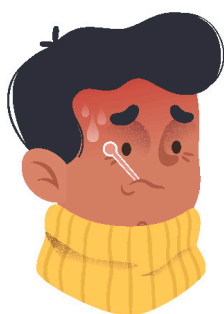
Vale lembrar que todas as ações aqui descritas neste guia não inviabilizam aquelas tomadas por cada empresa de acordo com seu segmento de atuação e o alto risco de propagação do vírus, como comunicados oficiais feitos pelo Ministério da Saúde, assim como a OMS e outras organizações de pesquisas com embasamento teórico legal.



Fique atento aos principais sintomas do coronavírus:



- Os sinais e sintomas clínicos do coronavírus são principalmente respiratórios, semelhantes a uma gripe ou resfriado comum.



- Os sintomas mais importantes são febre (acima de 37,8° C), tosse e dificuldade para respirar. Na admissão hospitalar, a febre e a tosse aparecem em mais de 80% dos pacientes, enquanto a dificuldade para respirar ocorre em cerca de 30%.



- Outros sintomas podem ser congestão nasal, espirros, dor de garganta, dor de cabeça, mal estar e dor no corpo.



- Nos casos graves, que geralmente acometem pacientes mais idosos ou com morbidades subjacentes (diabetes, hipertensão, doenças cardiovasculares, câncer, etc), podem também ocorrer infecções do trato respiratório inferior, pneumonia, síndrome respiratória aguda grave, insuficiência renal e óbito.

Principais cuidados pessoais e a higiene



- Lavar as mãos com água e sabão com frequência por no mínimo de 20 segundos;
- Quando não for possível lavar as mãos, utilizar álcool em gel 70%;
- Evitar contatos com as pessoas, como cumprimentos, abraços e beijos;
- Em local público, procure ficar sempre a 2 metros de distância das pessoas;
- Cobrir o nariz e a boca ao espirrar ou tossir, com um lenço ou o braço;
- Evitar tocar os olhos, o nariz e a boca com as mãos;
- Não compartilhar objetos como talheres, toalhas, pratos e copos;
- Manter os ambientes bem ventilados e evite aglomerações;
- Idosos, crianças, grávidas e aqueles com doenças respiratórias pré-existentes devem evitar contatos com outras pessoas;
- Se estiver doente, evite contato com as pessoas e fique em casa até melhorar;
- Escolha apenas um membro da família para ir ao supermercado ou visita a outro local de atividade essencial - já leve uma lista pronta e procure permanecer o menor tempo possível, sempre com uma distância de 2 metros de outras pessoas;
- Ao fazer suas compras, evite pagar em dinheiro, dando preferência aos cartões para evitar contato com caixas;
- Sempre que tocar em teclados compartilhados, como máquinas de cartões de crédito e caixas automáticos, na sequência higienizar as mãos com álcool em gel e/ou lavá-las com água e sabão;
- Na rua tudo o que você precisar tocar (botão do elevador, maçanetas, corrimãos, transporte público, supermercados, etc...) faça-o com a sua mão não dominante - a probabilidade de você levar a mão ao rosto com a canhota, por exemplo, é muito menor do que com a destra e vice-versa.

Relações com empregados e prestadores de serviço

O Decreto nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, do Presidente da República que vigora atualmente, estabelece que a falta do trabalhador INFECTADO é considerada justificada e não poderá ser descontada do funcionário sob nenhuma hipótese. Os primeiros 15 dias são de responsabilidade do empregador.

As medidas estabelecidas nessa lei objetivam a proteção da coletividade. O objetivo é evitar ao máximo que haja contágio por qualquer pessoa.



Pode-se fazer “exames” nos colaboradores? Medir a temperatura, por exemplo?

Em razão da pandemia e em detrimento do bem comum, medir a temperatura é algo razoável para se evitar maiores proliferações, entretanto, muito cuidado com qualquer atitude que pareça discriminatória.

- Caso opte-se pela medição, faça-a em todos os funcionários;
- Medir em locais privativos é uma boa opção, para evitar constrangimentos;
- Uso de câmera de visão térmica é aconselhável onde há grande fluxo de pessoas.

Ausência no trabalho torna-se recomendada para pessoas que:



1. Apresentem qualquer sintoma de gripe, como tosse, dor de garganta, coriza, cefaleia, febre ou dificuldade respiratória;
2. Retornaram, mesmo que sem sintomas, de alguma viagem internacional;
3. Possuem doenças pré-existentes, como diabetes, ou estão em tratamento oncológico;
4. Idosos e portadores de doenças crônicas.

O que fazer em caso de contaminação?

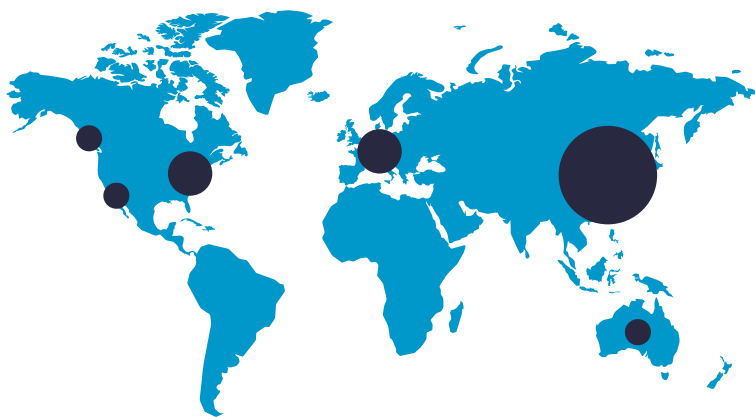
O paciente deve ficar em um ambiente que não seja compartilhado, como um quarto, por exemplo. Também deve evitar transitar muito por áreas comuns, caso da cozinha. Caso o faça, deve usar máscara. A internação só é indicada para pacientes graves, com quadros de risco. Com o aumento dos diagnósticos positivos, se ocorrer, fica inviável isolar todas as pessoas em um hospital. O isolamento em casa feito de forma correta é de extrema importância.



Letalidade

A letalidade do vírus ocorre com maior frequência entre pacientes idosos e portadores de doenças crônicas. A taxa geral de mortalidade é de 2,3%, excetuado o grupo de "risco", onde é um pouco mais alta (14% entre pessoas com mais de 80 anos, por exemplo).

Ações adotadas pelas empresas varejistas

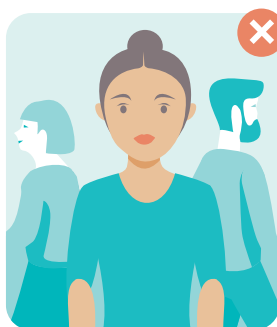
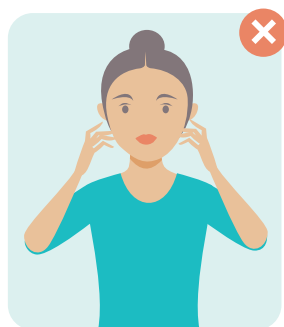
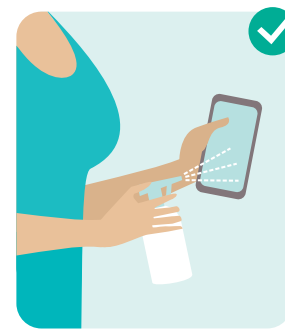
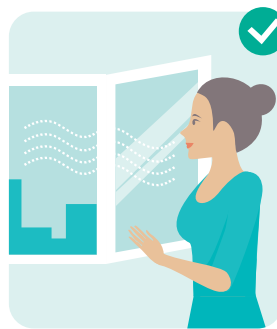
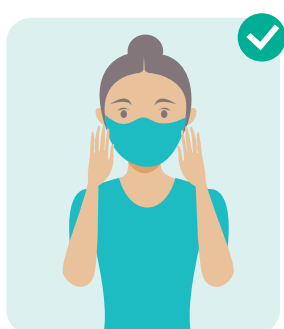
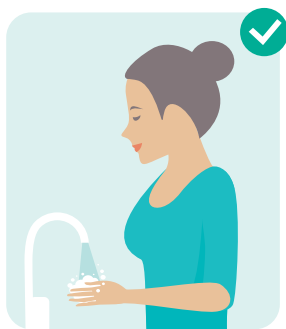


- Reforço na higienização de carrinhos e cestinhas (colocar informe para os clientes visualizarem a informação);
- Distribuição de álcool gel 70% em toda a área de vendas da loja, de retaguarda, estoque, centros de distribuição;
- Colocação de cartazes de orientação aos clientes no ambiente da loja, com informações básicas sobre o coronavírus;
- Fechamento de loja em determinado horário e redução de jornada de trabalho dos colaboradores (definida por cada empresa);
- Redução de visitas feitas por fornecedores (a própria indústria está proibindo);
- Compartilhamento de informações e vídeos com orientações sobre o assunto de forma clara e objetiva;
- Acesso a refeitório pelos colaboradores de modo organizado em blocos para evitar filas e aglomerações; ao limitar a quantidade de pessoas por turma, manter a distância mínima de 1,5 metro a 2 metros entre elas e reduzir o tempo de permanência no local;
- Aumento da ventilação em locais com grande concentração de pessoas;
- Utilização de máscaras hospitalares em setores que precisam manter, mesmo que de forma reduzida, o atendimento presencialmente;
- Avaliação da liberação de pessoas acima de 60 anos, grávidas e hipertensos, para que permaneçam em casa neste período;
- Manutenção da limpeza constante, toda vez que as máquinas de cartão (Pinpad), forem utilizadas (deve ser limpa com produtos desinfetantes);



- Criação de rotina para o operador de caixa manter a higienização periódica das mãos com álcool em gel 70%, orientando sobre os riscos de levar as mesmas no rosto, boca e nariz.
- Mudanças na arquitetura dos banheiros para não ter portas para saída e entrada ou automatizá-las, inclusive torneiras e descargas;
- Higiene permanente com os terminais de consultas na loja e qualquer teclado de compartilhamento;
- Priorização de reuniões virtuais com expositores e visitantes;
- Suspensão de treinamentos ou reuniões com número de pessoas acima de cinco (fazê-los apenas se forem imprescindíveis);
- Limpeza permanente de elevadores e restrições de uso, se possível não utilização ou limitação de quantidade de pessoas;
- Deve haver controle no acesso de clientes, com limitação de quantidade;
- Procure agendar uma fila externa na loja mantendo uma distância razoável entre as pessoas de 1,5 metro a 2 metros;
- Marcação de piso para disciplinar distância das pessoas nas filas dos caixas e balcões de atendimento;
- Adoção de horário exclusivo para atendimento de idosos e pessoas mais vulneráveis (sugestão: primeiro horário de abertura da loja);
- Colocação de cartazes com mensagens de apoio e motivação para clientes e funcionários para enfrentar a crise;
- Estabelecer uma linha de comunicação direta com funcionários e clientes através de redes sociais, mailings, áudio das lojas, etc.

Ações adotadas fora da empresa



- Avaliar a necessidade de realização de viagens nacionais e internacionais, priorizando a utilização de meios virtuais para as reuniões com parceiros e fornecedores, como chamadas de vídeos- conferências e outras mídias sociais, a fim de reduzir riscos e gerenciar melhor o tempo para as demandas diárias;
- Melhorar e avaliar políticas de trabalho de casa - fazer as atividades remotamente tornou-se um grande aliado na prevenção e proliferação do vírus, ou caso não seja possível, verificar com a gestão uma forma flexível de executá-las a fim de que nenhuma das partes sejam prejudicadas;
- Aprimorar a infraestrutura tecnológica para o trabalho remoto (equipamentos e sistemas para reuniões virtuais, celulares para funcionários, aumento de bandas de internet, ferramentas de colaboração, entre outros);
- Respeitar e seguir a legislação, informações técnicas oficiais, fazendo consultas aos órgãos responsáveis diante de qualquer situação atípica que requeira orientação de um profissional da área.

O que fazer no transporte público



Muito se tem falado em evitar aglomerações e o uso do transporte público traz muita preocupação para quem utiliza esse serviço para chegar em seu trabalho e vice-versa.

A recomendação da OMS é manter uma distância segura dos demais passageiros (nem sempre sendo possível) e utilizar álcool em gel 70% após tocar em grades de ferro e ou portas, assim como outras medidas de segurança já mencionadas anteriormente. Algumas empresas estão contratando serviços particulares de transporte para o deslocamento de seus funcionários para evitar esse contato com muitas pessoas.

Deve-se também ficar atento aos carros compartilhados de aplicativos, pois muitas pessoas os utilizam diariamente, devendo se estender as medidas de higiene pós-uso, como nos demais meios de transportes.

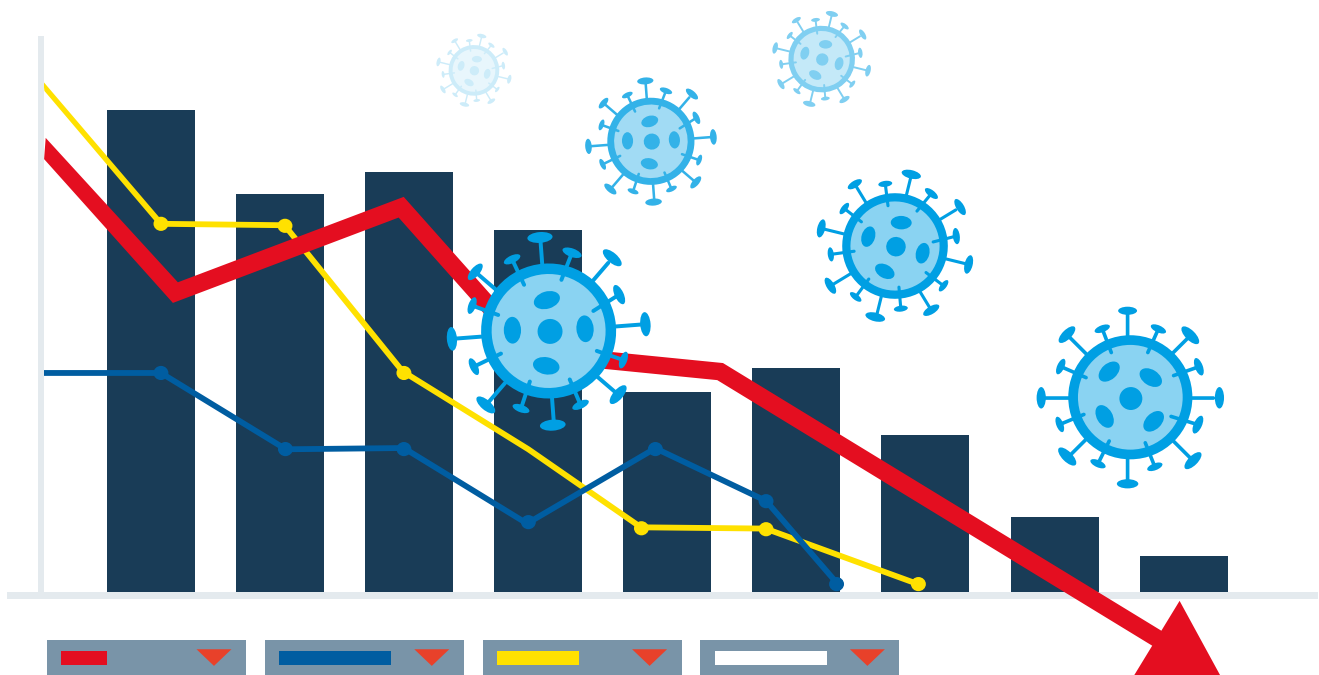


O que é um Comitê de Gestão de Crises?

Segundo o dicionário Aurélio, "crise" é:

- Manifestação repentina de ruptura do equilíbrio;
- Fase difícil, grave na evolução das coisas, dos acontecimentos das ideias;
- Período de instabilidade financeira, política ou social.

A crise ambiente pode impactar diretamente os negócios de uma empresa.



Qual o objetivo de um Comitê de Gestão de Crises?

Grupo de pessoas formado por profissionais de departamentos estratégicos (áreas críticas) que tem como objetivo evitar a descontinuidade dos negócios de uma empresa, através de uma pronta resposta aos eventos geradores da crise (riscos), para que a mesma possa continuar a operar.

É de extrema e fundamental importância que as companhias se organizem e criem um Comitê de Gestão de Crises permanente e não somente quando uma crise for instaurada ou materializada, pois pode ser tarde demais, o que pode causar a descontinuidade irreversível dos negócios.

Geralmente o sponsor do Comitê de Gestão de Crises é um membro da alta administração da empresa.

Exemplos de crises: epidemias/pandemias, incêndios, enchentes, greves e manifestações, desastres naturais, assaltos, roubos, furtos, sequestros, etc.

Como deve operar um Comitê de Gestão de Crises?

- Realizar reuniões periódicas;
- Estabelecer protocolos de criticidade;
- Criar um plano de gestão de crises e protocolos de resposta (o que? porque? quem? quando? onde? como? quanto?);
- Monitorar meios de comunicação e gerar boletins internos de informação;
- Definir estratégias e ações operacionais.

O comitê deve permanecer ativo para garantir a continuidade dos negócios até que a empresa possa recuperar o controle normal de sua operação.



A Associação Brasileira de Prevenção de Perdas (Abrappe) é uma organização formada por representantes de empresas varejistas, que têm como propósito tornar a prevenção de perdas uma área estratégica e que contribua, de forma sustentável, para o aumento da rentabilidade dos negócios. Está presente em São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Mato Grosso do Sul, Bahia, Pernambuco e Ceará.

Fontes e referências utilizadas neste guia:

- Fórum de debate dos associados da Abrappe durante o período de 16 a 18 de março através dos grupos de Whatsapp
- Guia da Abrafarma (<https://wwwassistenciafarmaceutica.far.br/coronavirus/>)
- Corona vírus no Brasil (<https://veja.abril.com.br/saude/coronavirus-tira-duvidas-infeccao/>)
- NCSA – Neto Cavalcante Sociedade de Advogados (www.ncsa.com.br)
- Cartilha Abras (www.abras.com.br)
- Cartilha de Boas Práticas IDV (www.idv.org.br)
- Cartilha de Boas Práticas Asserj (www.asserj.com.br)
- Ministério da Saúde (www.saude.gov.br)
- Organização Mundial da Saúde (<https://www.who.int/eportuguese/countries/bra/pt/>)

Agradecimentos especiais aos profissionais de empresas varejistas associadas à Abrappe que contribuíram com informações e integração de ideias para a elaboração e consolidação deste guia.


ABRAPE

Associação Brasileira de Prevenção de Perdas

 www.abrappe.com.br

 (11) 3619-3404

 contato@abrappe.com.br

 Av. Marques de São Vicente, 1.619 - Sala 1903, Cond. Led Barra Funda
Várzea da Barra Funda, São Paulo | CEP 01139-003