



# **CARTILHA**

**Ações de funcionamento  
para colaboradores  
e clientes**

## I. PRINCIPAIS QUESTÕES SOBRE CORONAVÍRUS (COVID-19)



### I.1. Como o vírus é transmitido?

A transmissão do vírus ocorre principalmente pelo ar, através da inalação de gotículas e aerossóis eliminados por espirros e tosse ou por contato pessoal com secreções contaminadas. Isso pode acontecer durante aperto de mãos, beijos ou contato com superfícies contaminadas com secreções, como maçanetas de portas, celulares, computadores, copos e utensílios usados por outras pessoas.



### I.2. Quais são as principais ações de prevenção?

Segundo o Ministério da Saúde:

a) Lavar as mãos frequentemente com água e sabão e usar antisséptico de mãos à base de álcool gel 70%, principalmente após tossir ou espirrar, depois de cuidar de pessoas doentes, após ir ao banheiro e antes/depois de comer.  
outras pessoas.



b) Ao tossir e espirrar cubra a boca e o nariz. Use os braços ou lenço descartável.

c) Evitar ficar em contato próximo a pessoas com febre e tosse. Procure um serviço médico se apresentar sintomas como febre, tosse e dificuldade de respirar.



d) Evite apertos de mãos, beijos e abraços.

e) Limpe e desinfete objetos e as superfícies tocadas com frequência.



### **I.3. Quais os principais sintomas?**

São: Febre, tosse e dificuldade para respirar.

### **I.4. Qual é o grupo de risco de contágio?**

Idosos, diabéticos, hipertensos e quem tem insuficiência cardíaca, renal ou doença respiratória crônica.



### **I.5. Há alguma orientação especial do Ministério da Saúde para os serviços privados?**

O Órgão determinou medidas para a redução do contato social e do risco de contaminação, com recomendação de disponibilizar locais para lavar as mãos com frequência, dispenser com álcool em gel na concentração de 70% e o fornecimento de toalhas de papel descartáveis. Ainda, há a advertência para ampliação da frequência de limpeza de piso, corrimão, maçaneta e banheiros com álcool 70% ou solução de água sanitária.

## **II. PRINCIPAIS AÇÕES DOS SUPERMERCADOS COM SEUS COLABORADORES E FUNCIONAMENTO**



### **II.1. Quais as orientações em relação aos colaboradores?**

Prepará-los com orientação sobre os procedimentos necessários para higienização pessoal e dos ambientes de trabalho e principalmente evitar apertos de mãos, beijos e abraços e disponibilizando dispensadores com álcool gel em todas as áreas. Além disso, seguir as ações gerais recomendadas pelo Ministério da Saúde e do atendimento ao manual de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para serviços de alimentação.



## **II.2. Devo solicitar aos colaboradores que utilizem máscaras e luvas?**

Não é necessário, salvo para aqueles que são obrigados por lei (Conforme CVS 5), como manipuladores de alimentos. O uso de máscaras e luvas pode causar preocupação em relação aos demais colaboradores e consumidores.



## **II.3. Há alguma orientação específica para os colaboradores que operam os caixas?**

Como manipulam notas, moedas, cartões etc, podem ter contato com objetos ou superfícies contaminadas com secreções. Além da recomendação para que evitem o contato com a boca, nariz ou olhos, vale reforçar a lavagem frequente das mãos com água e sabão e usar antisséptico de mãos à base de álcool gel 70%. Recomenda-se disponibilizar álcool em gel e papel ou lenço descartável em cada um dos caixas, inclusive orientando para que as operadoras possam fazer a limpeza das maquininhas de cartão antes de cada pagamento.



## **II.4. Qual procedimento seguir caso um funcionário apresente os sintomas do Coronavírus?**

Mesmo sem diagnóstico laboratorial confirmado, o colaborador deverá ser encaminhado à sua residência para acompanhamento. Caso os sintomas persistam após 48 horas, o colaborador deve procurar serviço médico.



## **II.5. Como proceder em relação às faltas destes colaboradores?**

A lei nº 13.979/2020 determina algumas ações para enfrentamento do Coronavírus. Essa legislação considera falta justificada o período de ausência decorrente de isolamento ou quarentena.



## II.6. Posso afastar colaborador com suspeita de Coronavírus?

Sim, por liberalidade da empresa visando evitar contágio, sendo que o pagamento salarial continua devido. Também é possível adotar o regime de trabalho home office como medida preventiva. Contudo, a empresa **não pode obrigar os colaboradores a se submeter a exames.**



## II.7. Médico pode afastar colaborador com suspeita de Coronavírus?

Sim, inclusive, conforme a Portaria nº 356/2020, determinando medidas de isolamento por um prazo máximo de 14 (quatorze) dias que poderá ser estendido por igual período, conforme resultado laboratorial. Atestados médicos podem ser enviados de forma eletrônica ao RH.



## II.8. Os dias de afastamento serão remunerados?

No caso de afastamento pela empresa essa é responsável pela remuneração do colaborador.

No caso de isolamento determinado por médico, os 15 primeiros dias de afastamento devem ser remunerados pela empresa e, após esse período deve encaminhar o colaborador ao INSS.

## II.9. Caso a empresa conceda férias coletivas agora, pensando na prevenção, o colaborador poder tirar depois? Férias coletivas são descontadas das férias por período aquisitivo?

Os dias de férias coletivas serão deduzidos do período a que o empregado tem direito anualmente. Sim, serão descontadas proporcionalmente ao período trabalhado (ex: se trabalhou 6 meses, adquiriu o direito a 15 dias de férias); os dias de férias coletivas que ultrapassem os dias de férias já "adquiridos" serão considerados como licença remunerada. Nesta hipótese, será aberta nova contagem para o período aquisitivo a partir do primeiro dia de férias coletivas.



### **II.10. Caso seja identificado que o colaborador prestou informações falsas à empresa sobre sua saúde como devo proceder?**

Havendo comprovação da conduta o colaborador poderá ser penalizado, na forma da CLT (suspensão ou até justa causa, dependendo caso a caso).



### **II.11. Colaborador pode se recusar a trabalhar? Que tipo de conflito trabalhista pode surgir?**

Não há norma específica a este respeito. Se não existe risco iminente de contaminação (e/ou negligência por parte da empresa) suas ausências podem vir a configurar abandono de emprego ou ato de indisciplina, a depender da situação específica. Por outro lado, se a recusa do empregado for justificável, é provável que eventual dispensa por justa causa seja anulada pelo Judiciário no âmbito de uma ação trabalhista.



### **II.11. Quais as recomendações para colaboradores no grupo de risco?**

Recomendável que não fiquem expostos. Caso seja possível determinar que o trabalho seja realizado de casa (home office). Caso o trabalho de casa não seja possível em razão da função, é recomendável o afastamento ou adiantar férias do colaborador.



### **II.12. Quais as recomendações para colaboradores que tenham filhos menores?**

Caso as atividades escolares estejam suspensas é recomendável que o colaborador responsável seja direcionado ao trabalho em casa ou afastado, desde que comprove que não tenha outra pessoa que possa cuidar do menor. Outra medida possível é adiantamento de férias para esse colaborador.



### **II.13. Devo suspender reuniões internas e com fornecedores?**

É recomendável que reuniões presenciais sejam suspensas e realizadas, quando possível por conferência por vídeo ou telefone. Caso a reunião seja inadiável ou não seja possível utilizar métodos para conversa à distância, recomenda-se que seja realizada em local aberto e arejado, assegurando distância segura entre as pessoas.



### **II.14. Existem outros pontos de atenção no tratamento com os colaboradores?**

As condutas discriminatórias em relação aos colaboradores contaminados ou potencialmente contaminados devem ser represadas e são passíveis de sanções disciplinares.



### **II.15. É possível adotar escala de trabalho diferenciada?**

Sim, é possível implementar a escala de trabalho diferenciada neste período para evitar a aglomeração e a contaminação dos colaboradores, desde que isto seja acordado previamente com cada empregado para não gerar prejuízo às atividades pessoais.



### **II.16. É possível determinar horário diferenciado para abertura e fechamento das lojas?**

Csim, pode-se adotar horário diferenciado para abertura e fechamento das lojas, valendo frisar que a mudança do horário de trabalho e escalas deverão ser alinhadas previamente com cada colaborador e formalizadas pelo RH.

### **II.17. É necessário manter loja aberta por tempo maior ou menor?**

Nesse momento não é necessário.



### **II.18. É possível adotar ações diferenciadas para atendimento dos consumidores do grupo de risco?**

Os consumidores do grupo de risco podem ser atendidos de forma diferenciada, pois estão mais suscetíveis à contaminação pelo Coronavírus. Além do reforço nas medidas de prevenção, é possível aumentar o número de caixas preferenciais e/ou estabelecer horários diferenciados para atendimento desses consumidores.



### **II.19. Devo adotar alguma medida em relação à logística de recebimento de mercadorias?**

Os entregadores de mercadorias, assim como seus veículos de transporte, devem se apresentar em condições de higiene. Sua recepção deve ocorrer em área exclusiva para este fim, com procedimento operacional padrão que averigüe a qualidade dos transportadores, embalagens, rotulagens, avaliação sensorial e medições de temperaturas, entre outros.

### **II.20. Devo realizar ações promocionais nesse momento?**

Não recomendamos ações promocionais nesse momento, evitando que grande massa de consumidores se dirijam às lojas em grande volume e ao mesmo tempo, evitando risco de contágio.

### **II.21. O que fazer caso tenha dificuldade ou falta de produto?**

Nesse momento a orientação é buscar abastecimento por mercados alternativos ou produtos substitutos.

### **II.22. Quais outras ações posso adotar nesse momento?**

É recomendável a criação de um grupo dentro da empresa envolvendo diversas áreas e a direção para acompanhar o que ocorre e, com isso, gerar melhorias nos processos.

### III. PRINCIPAIS AÇÕES DOS SUPERMERCADOS NA RELAÇÃO COM CONSUMIDOR



#### III.1. Quais ações posso adotar para higiene das lojas?

Além das ações legalmente previstas recomendamos:

- a) Disponibilizar colaborador para constante limpeza dos carrinhos, utilizando álcool e papel descartável;
- b) Disponibilizar em locais estratégicos da loja álcool em gel para uso pelos consumidores;
- c) Limpeza com álcool em gel das maquininhas de cartão e pontos de contato de forma geral, como botões de cancela de estacionamento, pontos eletrônicos, teclados, maçanetas e puxadores de refrigeradores, coletores de dados etc;
- d) Aprimorar a limpeza dos banheiros;
- e) Indicar no piso distância para pessoas nas filas;
- f) Adotar medidas para agilizar o atendimento de idosos e gestantes em todos os ambientes das lojas;
- g) Limpeza do ar condicionado;



#### III.2. Devo adotar alguma medida em relação ao auto serviço?

Caso observe alguma situação excepcional adotar ações que tragam sensação de conforto ao consumidor, como disponibilização de álcool gel.

### **III.3. Haverá restrição de pessoas nas lojas?**

Nesse momento não é necessário adotar nenhum tipo de restrição de quantidade de pessoas simultâneas nas lojas.

### **III.4. Haverá restrição de quantidade de compras por pessoa?**

Recomenda-se a restrição de entrada simultânea na loja: controle pelas empresas, calculando-se que, a cada 10m<sup>2</sup> de área de venda, 1 cliente.

### **III.5. Como posso obter mais informações sobre Coronavírus?**

No site do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul (<http://www.coronavirus.ms.gov.br/>), e no do Ministério da Saúde ( <https://coronavirus.saude.gov.br/>).

Vale a pena frisar que cada ente federativo (Distrito Federal, Estados e Municípios) pode editar normas complementares adaptadas para cada realidade, por isto é importante estar atento às recomendações locais.



Associação Sul-Mato-Grossense de Supermercados

 67 3345-4450

 67 99610-9507

 [recepcao@amasms.com](mailto:recepcao@amasms.com)

 [amasms.2](https://www.facebook.com/amasms.2)

 [amasms4](https://www.instagram.com/amasms4)

 [amasms.com.br](http://amasms.com.br)