

# Supermercados medem temperatura do cliente e fazem delivery à moda antiga para idosos

Empresas do ramo adotam medidas preventivas para conter avanço do novo coronavírus

Márcia De Chiara, O Estado de S.Paulo

09 de abril de 2020 | 14h00

**LEIA TAMBÉM** > [Ao Vivo - Acompanhe notícias do coronavírus em tempo real](#)

Grandes e pequenas redes de **supermercados** viraram referência de conduta para o cidadão comum em tempos de pandemia do **novo coronavírus**. Pelo fato de ser um setor essencial e estar na linha de frente no contato com a grande massa da população que vai às compras nas lojas físicas, as redes colocaram em prática uma série de procedimentos.

A lista do que fazer para reduzir o risco de contaminação é longa. Inclui desde o reforço da limpeza da loja, a oferta de álcool em gel, marcação no chão da distância na fila e funcionários usando máscaras até o controle do número de clientes para evitar aglomerações.

Quem entra nas lojas do **Carrefour**, por exemplo, encontra na porta um funcionário, equipado com luva e máscara, usando um termômetro que captura a temperatura do cliente a distância. Se ele estiver com febre, será orientado a não entrar na loja, voltar para casa e se cuidar.



Carrefour mede temperatura e passa álcool em gel nos clientes que chegam à loja. Foto: Alex Silva/Estadão



Carrefour mede temperatura e passa álcool em gel nos clientes que chegam à loja. Foto: Alex Silva/Estadão

Logo que a pandemia começou, a rede francesa fez uma cartilha de orientação com procedimentos de higiene e conduta destinados a funcionários, clientes e empresas menores do setor. A companhia explica que usou a experiência acumulada em suas lojas na Europa, onde o novo coronavírus chegou antes, para orientar a filial brasileira. Em menos de 20 dias, a cartilha teve uma segunda edição, atualizada com novas recomendações.

Nas lojas **Pão de Açúcar** e **Extra**, os cuidados com a limpeza foram redobrados, diz Jorge Façal, presidente de Varejo do GPA, dono das duas bandeiras. “Implantamos mais de 8.700 painéis de acrílico para separar os operadores de caixa, criamos um horário exclusivo para atender na rede Pão de Açúcar os clientes com mais de 60 anos”, exemplifica o executivo.

No Oba, rede de hortifrutigranjeiros com 40 lojas, conhecido pela degustação de vários produtos dentro dos estabelecimentos, essa prática está temporariamente suspensa para evitar a contaminação pelo coronavírus.

### Delivery à moda antiga

Os cuidados com a higiene se repetem entre as varejistas e, a cada dia, é acrescentada uma nova medida pelos supermercados para reduzir o risco de disseminação do vírus. Nas redes pequenas, essa rotina não é diferente. O Sincovaga, sindicato que reúne as pequenas redes, também fez um manual para orientar os associados de como proceder neste momento de crise.

Além das recomendações de praxe, os pequenos esbanjam criatividade para solucionar rapidamente as novas demandas do consumidor. Há 53 anos instalado em Higienópolis, bairro

paulistano que reúne grande número de idosos, o Supermercado Madrid criou, nesses tempos de crise de saúde pública, uma espécie de delivery à moda antiga.

Mercedes Mosquera, sócia da empresa, conta que começou a receber telefonemas de clientes idosos preocupados como iriam fazer as compras sem ir à loja. É que a maioria desse público tem dificuldade para manusear aplicativos de mensagens e não está familiarizada com as compras online. “Recebi telefonemas de clientes desesperados”, conta a empresária

A saída encontrada por Mercedes foi oferecer um serviço especial. Um funcionário da loja passa na portaria dos prédios da redondeza para recolher a lista de compras do idoso. Esse funcionário separa os produtos na loja e volta para fazer a entrega, sem custo adicional. “Temos também idosos que ligam para o supermercado e ditam cada produto da lista de compras.” Em suas lojas, ela explica que reforçou os procedimentos de higiene. Está oferecendo álcool em gel, controlando o número de clientes e reduzindo o horário de funcionamento do ponto de venda, tudo para atenuar os riscos de contaminação.