

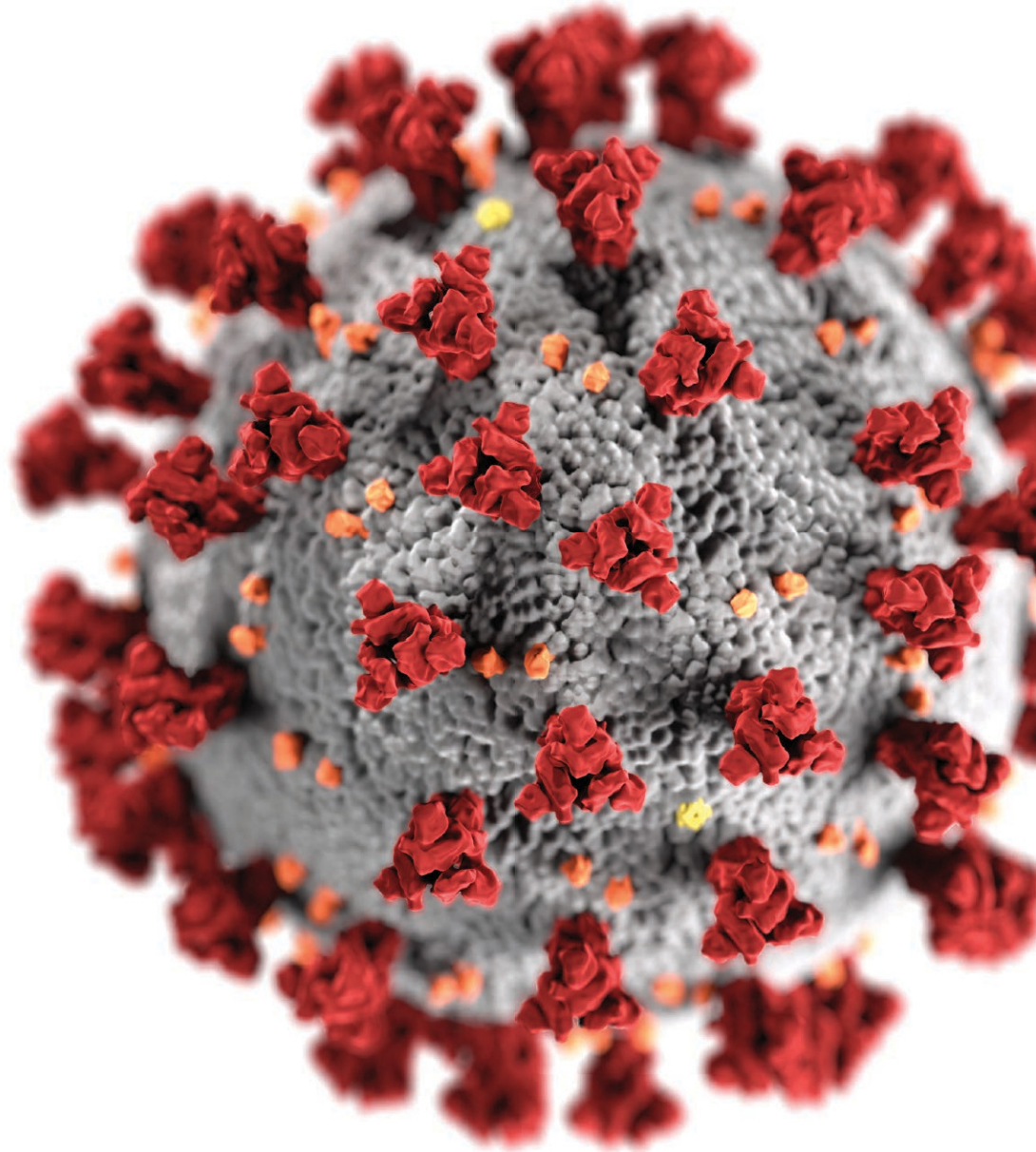


THE FOOD
INDUSTRY
ASSOCIATION

Coronavirus and Pandemic Preparedness for the

February 28, 2020

Updated March 12, 2020



Sobre a FMI

Como associação da indústria de alimentos, a FMI trabalha com e em nome de toda a indústria para promover uma cadeia de suprimento de alimentos para consumidores mais segura, saudável e eficiente. A FMI reúne uma ampla gama de membros em toda a cadeia de valor - de varejistas que vendem a consumidores, produtores que fornecem alimentos e outros produtos, bem como a grande variedade de empresas que prestam serviços críticos - para ampliar o trabalho coletivo da indústria. www.FMI.org.

PREFÁCIO

O objetivo deste documento é ajudar a indústria a se preparar para uma pandemia. Uma pandemia é um termo usado em saúde pública para descrever uma epidemia que atravessa fronteiras internacionais e afeta um grande número de pessoas. A Organização Mundial da Saúde declarou oficialmente o COVID-19 uma pandemia. Este documento pretende ser útil para qualquer tipo de pandemia, incluindo influenza, coronavírus (oficialmente conhecido como COVID-19) ou qualquer outro surto de doença infecciosa. Este documento foi projetado especificamente para ajudar varejistas, atacadistas e fornecedores de alimentos a realizar o planejamento de contingência necessário para se preparar para uma pandemia. Nessa leitura, enfatizamos que a melhor hora para fazer um planejamento é antes de um evento. Não haverá tempo suficiente para se preparar depois que a crise chegar. O FMI servirá como uma fonte oportuna e contínua de informações e recomendações durante qualquer crise que afeta a indústria de alimentos. Além das maneiras pelas quais você pode acessar os recursos apresentados neste documento, a FMI está trabalhando com agências governamentais para ajudá-las a entender as necessidades especiais de nosso setor durante um surto e epidemia. Entre as prioridades em que estamos trabalhando, estão a necessidade do Departamento de Transportes (DOT) de flexibilizar suas regras e regulamentos durante uma emergência de pandemia, a necessidade do governo de fornecer suprimentos médicos prioritários aos trabalhadores de alimentos e a necessidade de coordenar as mensagens governamentais/comerciais aos consumidores para levar aos clientes informações sobre como melhor proteger a si e à família contra doenças. Enquanto você trabalha no seu próprio processo de planejamento de contingência, convidamos você a compartilhar seus comentários e sugestões conosco para melhorar nossos esforços contínuos para ajudar todo o setor a se preparar para esta pandemia ou qualquer outra emergência de saúde generalizada.

Um Recurso para o Planejamento para a Indústria de Alimentos

Estamos fornecendo este documento como ponto de partida para o seu próprio processo de planejamento para ajudar no desenvolvimento de seus próprios planos de ação bem antes da necessidade real.

Nem toda organização implementará todas essas recomendações e certamente nem todas de uma vez. No entanto, você deve avaliar criticamente este documento na íntegra para determinar suas próprias prioridades e cronograma.

Monitorando a situação

O FMI continuará monitorando o progresso de todas as possíveis ameaças das doenças pandêmicas ou qualquer outra doença altamente contagiosa e publicando as informações mais recentes em nosso site. Você pode encontrar isso visitando: <https://www.FMI.org/Coronavirus> . Esta página possui informações básicas, uma lista de verificação de preparação e links para outros sites úteis, particularmente os sites oficiais das agências governamentais de regulamentação e informação.

Recomendações

As recomendações em cada seção deste documento são de dois tipos:

- Recomendações principais, e
 - Recomendações secundárias.

Panorama

Todas as doenças infecciosas variam e cada surto é diferente.

Com as recentes ordens de quarentena, o rápido início de doenças em todo o mundo e a natureza altamente contagiosa do novo coronavírus (COVID-19), todas as empresas devem se preparar e refletir sobre o que pode acontecer para minimizar o impacto.

Durante uma pandemia, espera-se que os consumidores resistam a deixar suas casas. Como resultado, as mercearias podem ver uma mudança em seus negócios para um menor número de visitas e aumento do tamanho da compra. A demanda por compras on-line, caixas automáticos e entrega em domicílio pode aumentar.

Mercearias independentes enfrentarão problemas semelhantes às grandes redes, mas com menos recursos. Uma particular preocupação para a sobrevivência de seus negócios seria a morte ou doença prolongada de um ou mais membros essenciais da família de seu negócio. Deveríamos esperar que mercearias independentes procurassem ajuda em seus fornecedores, atacadistas e autoridades locais de saúde.

Como na maioria dos vírus respiratórios, os conselhos para o público em geral incluem

lavagem frequente das mãos, evitando aglomerações e exercitando o distanciamento social. Os restaurantes devem ver seus negócios diminuírem significativamente, especialmente jantares, por um período considerável. No auge de uma pandemia, podemos esperar que os serviços de saúde emergenciais sejam criados em edificações que carecem de instalações de preparação de alimentos, porque simplesmente não há capacidade em nossos hospitais para acomodar aqueles que precisam de cuidados durante um surto em grande escala.

A reação dos colaboradores da empresa é mais difícil de prever, mas as empresas devem começar a planejar a operação com escassez significativa de pessoal. As demandas impostas à função de Recursos Humanos serão enormes, pois muitas políticas e práticas tradicionais se tornam instantaneamente obsoletas. A comunicação é fundamental na fase de planejamento, bem como imediatamente antes, durante e após qualquer tipo de crise.

Do lado do fornecedor, são muito prováveis as interrupções na cadeia de suprimentos e a escassez de produtos. Inicialmente, dada a provável escassez de motoristas, a escassez de combustível é provável.

Ocorreram surtos anteriores de influenza em ondas que se espalharam por muitos meses. Frequentemente ocorre um contágio inicial seguido de uma variação mais grave e mais letal, à medida que o vírus continua a sofrer mutações e a se adaptar seguido talvez até por uma terceira onda separada por algumas semanas ou meses. Como resultado, os planos de continuidade de negócios devem ser orientados para períodos de emergência prolongados. É provável que surtos também ocorram simultaneamente em várias áreas, tornando inadequadas as condições normais de fornecimento. Também deve-se esperar que as interrupções possam afetar muito as principais áreas da infraestrutura, como transporte, energia, suprimentos de combustível, comunicações, sistemas de água e até a polícia local, bombeiros e serviços médicos. Também é possível que algumas regiões possam realmente ficar em quarentena, embora as infecções provavelmente se espalhem tão rapidamente que essa tática provavelmente não seja generalizada ou prolongada.

Principais Recomendações de Continuidade de Negócios

Como estrutura para as principais recomendações de planejamento estabelecidas nas páginas a seguir, estabeleça um conjunto de "pontos de gatilho" que podem ser ativados à medida que a pandemia se espalha. Cada ponto de disparo precisa ter um conjunto de listas de verificação bem definidas com responsabilidades claras. Os pontos de gatilho podem ser estruturados da seguinte maneira (eles não necessariamente se desdobram na sequência): Como estrutura, para as principais recomendações de planejamento estabelecidas nas páginas a seguir, se recomenda estabelecer um conjunto de "pontos de gatilho" que podem ser ativados à medida que a pandemia se espalha. Cada ponto de gatilho necessita possuir listas de verificação bem definidas com claras responsabilidades. Os pontos de gatilho podem ser estruturados da seguinte forma (estes não se estarão necessariamente na sequência):

Referência: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK143061/>

- **Fase 1**, não foram relatados vírus circulando entre os animais para causar infecções em humanos. Esta fase é conhecida como "Planejamento da preparação"
- Na **Fase 2**, um vírus da gripe animal que circula entre animais domésticos ou selvagens é conhecido por ter causado infecção em humanos e, portanto, é considerado uma potencial ameaça pandêmica. A FMI irá coordenar com agências governamentais e grupos comerciais para ajudar a elaborar cenários de mensagens e respostas.
- Na **Fase 3**, um vírus de reabsorção da gripe animal ou humana causou casos esporádicos ou pequenos grupos de doenças em pessoas, mas não resultou em transmissão entre humanos-humanos suficiente para sustentar surtos a nível comunitário. A transmissão limitada de humano para humano pode ocorrer em algumas circunstâncias, por exemplo, quando há um contacto próximo entre uma pessoa infectada e um prestador de cuidados desprotegido. No entanto, a transmissão limitada sob tais circunstâncias restritas não indica que o vírus tenha ganho o nível de transmissibilidade entre humanos necessário para causar uma pandemia. A FMI irá monitorar e continuar em contacto com funcionários públicos para promover as necessidades, o essencial e o apoio da indústria alimentícia.
- **Fase 4** é caracterizada pela transmissão verificada entre humanos, de um vírus animal ou de uma variação de vírus da gripe humana capaz de causar "surtos a nível comunitário". A capacidade de causar surtos sustentáveis de doenças em uma comunidade marca uma mudança significativa crescente no risco de uma pandemia. A implementação completa de planos de preparação e de contingência é posta em marcha. A preparação é realizada para dividir o pessoal chave da sede em grupos segregados, conforme apropriado, para incluir trabalho à distância, sempre que possível. Se deve aprimorar as comunicações ao pessoal e aos consumidores.

- **Fase 5** é caracterizada pela disseminação do vírus de humano para humano em pelo menos dois países de uma região da OMS. Embora a maioria dos países não seja afetada nesta fase, a declaração da Fase 5 é um forte sinal de que uma pandemia é iminente e que o tempo para finalizar a organização, comunicação e implementação das medidas de mitigação planejadas é curto.
- **Fase 6**, A fase pandémica é caracterizada por surtos a nível comunitário em pelo menos um outro país numa região diferente da OMS, para além dos critérios definidos na Fase 5. A designação desta fase indicará que uma pandemia global está em curso.
 - Analise suas listas de produtos para antecipar prováveis mudanças de demanda durante uma pandemia. Identificar itens "essenciais" e criar pedidos de compra de emergência que podem ser executados quando o ponto de gatilho apropriado é envolvido. Identificar as regras de substituição de emergência que podem ser implementadas para manter os produtos na prateleira. Identificar itens que devem ser oferecidos em certas quantidades e identificar os produtos de Food Service que devem ser vendidos no varejo. Na medida do possível, inicie discussões com seus vendedores e atacadistas para obter acordos de emergência apropriados. Também devem ser discutidas estratégias de apoio para suprir a escassez de produtos.
 - Implementar uma análise em toda a empresa em relação a funções "essenciais" e "não essenciais" durante uma pandemia. Desenvolver planos para deslocar recursos de forma apropriada. Considerar a capacitação cruzada e educação que possam ser apropriadas para a sua empresa.
 - Desenvolver uma cadeia de comando de emergência para que a liderança possa ser mantida e claramente comunicados, mesmo que indivíduos-chave adoeçam.
 - Desenvolver mecanismos de comunicação de emergência que serão necessários durante uma pandemia. Isto inclui as comunicações aos associados e clientes.
 - Desenhar e desenvolver um banco de dados de pessoal que será necessário para localizar e comunicar com os seus principais colaboradores e suas famílias. Atualizar regularmente. Forneça acesso remoto para o pessoal chave que precisa tomar decisões sobre o trabalho. Informar o pessoal sobre os canais de comunicação para que eles saibam onde obter informação. Os sistemas redundantes podem ser úteis.
 - Considerar a implementação de comércio electrónico ou opções alternativas de encomenda e entrega.
 - Desenvolver contactos e relações essenciais com as autoridades locais. Compreender e documentar que agências tomarão decisões específicas vitais para a sua continuidade das operações.
 - Comece a trabalhar com o seu Administrador do Plano de Saúde para desenvolver operações de emergência para procedimentos de cuidados de saúde.

Resumo

Você deve implementar ou designar uma equipe de crise para rever e discutir essas recomendações chave, e chegar a um consenso sobre quais recomendações merecem atenção para a sua empresa. A partir disso, desenvolva um plano de projeto e atribua os recursos necessários para executar o plano. Durante uma pandemia, este tipo de preparação será essencial para a sobrevivência da sua empresa.

Padrões históricos sugerem que o absenteísmo entre colaboradores pode chegar a 20% a 30% devido a doença real, com outros 10% para cuidar dos membros da família. Departamentos individualmente ou áreas geográficas específicas podem ter taxas ainda mais altas. No entanto, não entenderemos completamente o impacto até que isso aconteça. A magnitude de lidar com este desafio deve ser facilmente visível para todos na indústria.

Apoio aos Consumidores

Durante os meses iniciais de uma pandemia, devemos antecipar um certo número de consumidores com mudanças de comportamento:

- Evitar jantar fora juntamente com a mudança para mais refeições em casa, especialmente onde as escolas podem estar fechadas.
- Redução de visitas à lojas através de compras em quantidades muito maiores de produtos em menos visitas.
- Preferência por produtos não perecíveis e pré-embalados.
- Aumento da procura de certos produtos, incluindo higienizadores de mãos, sabonetes para as mãos, desinfetantes e material de limpeza.
- Procura de máscaras e luvas que podem ser adquiridas para uso pessoal.
- Demanda de lenços umedecidos em locais chave de lojas
- Procura de papel higiênico, lenços de papel, toalhas de papel e outros produtos do mesmo tipo.
- Forte interesse em pedidos online ou por telefone para retirada ou entrega ao cliente.
- Forte interesse em caixas de auto-atendimento, evitando os contatos com operadores de caixa.
- Evitar de lojas de produtos não essenciais.
- Uma tentativa prematura de estocagem de produtos.
- Forte desejo de obter informações precisas.
- Possível demanda por informações detalhadas sobre o país de origem.

Mudanças nas atitudes e práticas das compras pelo consumidor mudarão rapidamente e a comunicação é a chave para manter a confiança de las verejistas de alimentos

Principais Recomendações para Apoiar os Nossos Consumidores

- Desenvolver um plano detalhado que identifique os produtos que devem ser transportados durante a pandemia e os produtos não essenciais que poderiam ser redimensionados para fornecer o espaço necessário para os itens de demanda.
- Preparar-se para fornecer recomendações de saúde de senso comum aos consumidores. Informações precisas e oportunas para os clientes locais podem ajudar a prevenir o pânico. Deve incluir conselhos sobre a importância da lavagem das mãos, higiene da tosse/espirros, conselhos sobre como distinguir entre o novo contágio e sintomas de gripe comuns ou de gripes anuais mais tradicionais. Acompanhe as recomendações da FMI em nosso site, à medida que são continuamente atualizadas.
- Prepare-se para aumentar o comércio eletrônico ou venda por telefone onde isso for viável. Isto pode envolver a entrega ou pode ser um modelo de "comprar e retirar". Quando isso não for viável, prepare-se para comunicar com os clientes os passos que você está tomando na loja para garantir a sua segurança. Se realiza entrega a uma casa, considere não cumprimentar a pessoa à porta e, em vez disso, peça-lhe que lhe permita sair da propriedade antes de abrir a porta.
- Tome medidas para garantir que qualquer medida de proteção que decida implementar (medidas sanitárias adicionais que são visíveis para os clientes) não sejam percebidas pelos consumidores como medidas resultantes de um maior grau de risco nas suas operações. Terá de comunicar claramente quaisquer alterações aos seus compradores e explicar que estas medidas são tomadas para ajudar a proteger a sua saúde.
- Prepare-se para um aumento do uso de caixas de auto-serviço quando houver. Os clientes podem querer minimizar os contatos com os operadores de caixas por algum período de tempo. No entanto, assegure-se de que os locais de auto-checkout, incluindo telas sensíveis ao toque, sejam frequentemente limpos e higienizados.
- Identifique recursos em sua área que possam fornecer opções de entrega em domicílio como uma extensão para compras pela Internet ou por telefone.
- Considere a possibilidade de reduzir ou modificar o horário de funcionamento da loja se o gerenciamento da equipe se tornar difícil.
- Desenvolva um plano para identificar produtos embalados em tamanho foodservice com seu atacadista ou armazéns que possam ser destinados para o varejo para atender à necessidade de compra em grandes quantidades.
- Prepare-se para informar os consumidores sobre por que as alterações visíveis que você faz são apropriadas.
- Forneça mensagens atualizadas aos consumidores que respondam à pergunta crítica: "O que você está fazendo para me proteger?"

- Explore o impacto potencial de novas pessoas que assumem tarefas de compras que não estão familiarizadas com o leiaute ou os procedimentos da sua loja (cônjuges que compram para parceiros doentes, alteração para compradores mais jovens agora em casa).
- Considere se pode ser necessário limitar as compras dos principais produtos de alta demanda durante qualquer pânico inicial. Esta seria uma decisão muito difícil para qualquer varejo ou atacadista, e merece ser pensada com bastante antecedência.

Apoiando nossos colaboradores

Em qualquer pandemia, é a realidade que alguns trabalhadores adoecem, talvez até em números significativos. Outros precisarão cuidar de familiares doentes. Além da própria doença, outros fatores, como o fechamento da escola, impõem demandas e estresses adicionais aos seus colaboradores. Para empresas sindicalizadas, seus líderes sindicais precisarão ser informados sobre as conseqüências de uma pandemia e as mudanças que você acredita que serão essenciais.

Embora os surtos provavelmente ocorram por um período prolongado, haverá picos e vales inconsistentes ("ondas"). Para fins de planejamento, muitas empresas optam por assumir que, às vezes, alguns departamentos talvez precisem operar com 50% da equipe.

As empresas devem esperar ser particularmente afetadas em relação aos seus horários e trabalhos de meio período. Por exemplo, é razoável concluir que muitos colaboradores com duas rendas decidirão que o risco de exposição supera o rendimento extra. Isso pode afetar particularmente as operações da loja.

Os colaboradores que enfrentam o conflito natural entre a necessidade de ganhar dinheiro e a necessidade de se proteger e a suas famílias reagirão de várias maneiras:

- Alguns colaboradores podem simplesmente não aparecer.
- Alguns colaboradores serão altamente motivados a permanecer no trabalho e proteger suas famílias da exposição e servir a empresa.
- Alguns colaboradores podem querer trabalhar, apesar de apresentarem sintomas da doença.

No entanto, é fundamental que os trabalhadores doentes não apareçam para trabalhar.

- Alguns colaboradores podem recusar assistência médica por medo de contrair a gripe no consultório médico.
- Alguns colaboradores podem recusar-se a dirigir-se a determinadas regiões geograficamente atingidas pelo vírus ou a não executar tarefas que são consideradas de maior risco.
- Alguns colaboradores podem exigir luvas e sanitizante para as mãos ou ambos, especialmente aqueles que trabalham em lojas.

Recomendações chave para apoiar nossos colaboradores

- Devem ser implementadas políticas que incentivem os funcionários a evitar trabalhar quando estiverem doentes.

- As políticas laborais existentes podem se tornar obsoletas durante uma pandemia. Uma análise minuciosa das questões de emprego e a preparação de procedimentos de emergência devem ser feitas com antecedência.
- Antes de qualquer pandemia, as empresas devem solicitar a cada departamento que determine quais funções seriam críticas durante uma pandemia e quais não.
- Identifique funções críticas que estariam em risco se uma porcentagem significativa desses colaboradores ficar doente ao mesmo tempo. Em particular, procure áreas nas quais existem dois ou três especialistas. Implemente programas de treinamento cruzado adequados antes da pandemia, na medida do possível para sua empresa.
- Desenvolva um plano de “melhores práticas” para minimizar as chances de disseminação da doença infecciosa. Isso pode incluir medidas como minimizar reuniões de grupo e se comunicar por e-mail e somente voz sempre que possível. Forneça informações sobre precauções e cuidados domiciliares para familiares doentes.
- Desenvolva um plano para equipamento de proteção individual (EPI) apropriado que possa ser usado pelos seus colaboradores, incluindo treinamento em seu uso. Determine o que deve ser obtido e como eles devem ser implementados. No momento, o EPI está sendo priorizado para os cuidados de saúde, mas, à medida que a oferta aumenta, esperamos que a demanda também aumente.
- Mensagens fortes, incluindo comunicação direta, devem ser dados aos colaboradores para não se apresentarem para o trabalho se eles suspeitam que eles ou qualquer membro da família podem ser contaminados. No caso de um surto local grave, algumas empresas estão planejando monitorar os colaboradores quando chegam com altas temperaturas ou sinais de tosse ou espirros excessivos (embora as pessoas possam ser altamente contagiosas por vários dias antes de apresentarem sintomas). Quaisquer procedimentos de triagem devem ser alinhados previamente com seus advogados e especialistas em Recursos Humanos.
- As políticas de saúde dos funcionários devem ser reexaminadas e atualizadas para garantir que os trabalhadores enfermos que trabalham com alimentos sejam excluídos do trabalho. Permita flexibilidade nas condições de trabalho, a fim de incentivar os funcionários com sintomas, bem como familiares / cuidadores com sintomas, a ficarem em casa.
- Antes de uma pandemia, identifique os trabalhos que provavelmente enfrentarão escassez crítica (por exemplo, caixas, motoristas de caminhão) e aqueles que provavelmente terão excedentes (por exemplo, trabalhadores de serviços de alimentação).
- Desenvolver um plano de emergência para realocar os colaboradores para outras funções onde a necessidade for maior. Deve-se pensar no risco de outras organizações tentarem atrair pessoas-chave da equipe, como seus motoristas ou motoristas do atacadista.
- Desenvolva um plano específico para seus próprios motoristas ou peça ao seu atacadista que faça isso para sua própria frota. Como já existe uma escassez de motoristas, é difícil prever como isso ocorrerá. Provavelmente fará sentido considerar as opções (trocar os motoristas para a entrega no supermercado, fazer parceria com organizações que terão motoristas excedentes).

- Desenvolver um plano de comunicação com os colaboradores durante a pandemia no trabalho e em casa. Considere como opções mensagens de texto ou call centers podem simplificar esta tarefa.
- Haverá uma forte necessidade de criar um banco de dados pessoal para rastrear informações críticas relacionadas à doença infecciosa. Durante uma pandemia, será crucial saber quais colaboradores estão doentes em tempo real; que se recuperaram e podem ter algum grau de imunidade; que perderam familiares; com conhecimento em técnicas em emergência médicas, paramédico ou outro treinamento em saúde; etc.
- Inicie um diálogo com o convênio médico para desenvolver planos e procedimentos de emergência. Isso deve incluir atenção cuidadosa a situações nas quais não é possível aos colaboradores obter os serviços de saúde de que precisam.
- Muitos aspectos de uma pandemia gerarão custos significativos relacionados ao emprego. Isso inclui custos médicos diretos, tempo pago em afastamento, atendimento a necessidades especiais de pessoal etc. Uma análise de todos esses custos é apropriado juntamente com discussões sobre como sua organização poderia sustentá-los.
- Surto anteriores apontam para a necessidade de se preparar para colaboradores que podem relatar se sentir bem, mas que de repente ficam gravemente doentes. Treine o pessoal sobre como eles devem prestar assistência no caso de funcionários e / ou compradores precisarem de assistência médica na loja, incluindo quaisquer políticas que você possa desenvolver sobre o uso de máscaras, aventais, etc.
- Converse com seu advogado sobre as implicações legais das etapas que você planeja tomar durante uma pandemia e implemente as precauções adequadas que possam ser necessárias para minimizar sua exposição.
- Prepare-se para manter suprimentos de higiene, como sabão, água, desinfetantes para as mãos, lenços de papel e cestos de lixo suficientes ou recipientes especiais de lixo com tampas sem contato com as mãos para descartar os lenços disponíveis em locais importantes.
- Para trabalhos com probabilidade de escassez (caixas, operadores de elevadores, motoristas etc.), examine a oportunidade de ter pessoal reserva para emergência. Isso pode ser realizado por meio de treinamento cruzado ou parceria com outras organizações que têm uma oferta excedente de mão de obra qualificada durante o surto.
- Para grandes organizações, e mesmo para algumas pequenas, desenvolva um plano para transferir os colaboradores para home office e os procedimentos necessários para executar os processos do negócio de maneira distribuída. Para os trabalhos que podem ser realizados adequadamente em casa, identifique os requisitos de hardware, software e conectividade necessários para dar suporte ao plano. Isso também deve considerar quais investimentos podem precisar ser feitos antes da pandemia (laptops, dispositivos móveis etc.).
- Se você oferecer refeições aos colaboradores, modifique as práticas de refeitório ou sala de descanso, conforme apropriado, para minimizar a chance de propagação do vírus. Siga os conselhos de agências como os Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) sobre práticas de higiene adequadas. O site da FMI fornece links.

- Antes de uma pandemia, providencie um depósito direto da folha de pagamento de 100%, na medida do possível.
- Para os funcionários na sede, a maioria de vocês aloca pessoas em escritórios contíguos. Considere a possibilidade de realocar as pessoas, pelo menos durante uma emergência, para que a parte do prédio atingido pelo vírus não exponha a todos em um único departamento ao mesmo tempo. Considere se isso exigirá que alguns equipamentos ou arquivos sejam disponibilizados para facilitar o acesso.
- Conforme apropriado, tenha um treinamento virtual (CBT=computer-based-training) prontamente disponível para simplificar a tarefa de atribuir funcionários a novas tarefas.
- Desenvolver um plano para a equipe de Recursos Humanos (RH). Muitas funções de RH estarão sob extrema pressão, seja uma pessoa em uma pequena empresa ou um departamento inteiro em uma grande. Provavelmente serão necessários recursos extras para lidar com o trabalho. Esse plano deve incluir a interrupção de todas as funções não essenciais de RH.
- Desenvolva um plano para a implementação de um call center de emergência ou site na web de acesso limitado para que os colaboradores possam entrar em contato para informações e necessidades especiais.
- Considere a necessidade de familiarizar os colaboradores com as pandemias antes que uma emergência real surja. É importante fornecer informações sobre os possíveis problemas para evitar o medo desnecessariamente alarmante. Alguns artigos nos informativos da empresa podem ser apropriados para que as pessoas saibam que você está monitorando a situação e se preparando para lidar com ela, se necessário.
- No caso de uma grande escassez de combustível causada pela interrupção do comércio internacional ou escassez de motoristas de caminhão-tanque, desenvolva um plano para ajudar os colaboradores chegarem ao trabalho. Considere se é possível ajudá-los a evitar o transporte coletivo.
- Considere a ideia de ter horas especiais de “exclusivas para funcionários” nas lojas de produtos para garantir que sua equipe tenha acesso aos suprimentos. Isso pode ser necessário para incentivar os associados-chaves a continuar trabalhando.
- Desenvolva um plano para fornecer segurança adicional apropriada aos associados. Por exemplo, motoristas e pessoal do estoque podem ser colocados em risco se houver pânico durante uma pandemia.

Principais recomendações para recursos humanos

Com base nas inúmeras questões de relações de trabalho discutidas acima, é razoável concluir que o Departamento de Recursos Humanos (RH) ficaria sob forte tensão devido ao trabalho extra. Algumas funções de RH podem ser suspensas (exemplo: declarações de benefícios), mas o resultado será, sem dúvida, uma carga de trabalho significativamente aumentada.

- Desenvolver um conjunto de procedimentos de emergência que possa ser usado em uma crise. Isso deve incluir políticas simplificadas de contratação, política de férias ou descanso, práticas de curto prazo para pessoas com incapacidade em termos de crise, políticas de assistência ao pessoal de emergência, políticas médicas, política de morte na família, políticas diversas de crise e folha de pagamento. Revise com o departamento jurídico.
- Estabeleça um call center e / ou canal de comunicação segura via mensagens de texto ou intranet da empresa para os colaboradores.
- Identifique fontes para recursos suplementares de RH. Alguns deveres ou funções podem ser alocados internamente; mas, para outras necessidades, recursos externos podem ser necessários.
- Abordar questões de responsabilidade e seguro para pessoal temporário que possa ser contratado para atender necessidades especiais - funcionários excedentes em serviços de alimentação, por exemplo. Revise sua cobertura total de seguro para avaliar os problemas que possam surgir. Caso seja necessário, implementar seus planos de ação.

Principais recomendações para lojas de varejo

As reações dos consumidores e associados terão um forte impacto nas operações de varejo. Ambos os grupos colocarão novas demandas nas lojas de varejo.

- Prepare-se para uma corrida nos produtos que os consumidores usarão para estocar uma estadia prolongada em suas casas. Isso também inclui produtos de limpeza doméstica e de cuidados pessoais. Para as lojas com farmácias, prepare-se para que os compradores armazenem medicamentos e suprimentos essenciais, itens como insulina, medicamentos para o coração, prescrições essenciais, respiradores, luvas, máscaras, sabonetes antibacterianos para as mãos, etc.
- Desenvolva planos para lidar com as demandas do consumidor para que os funcionários da sua loja tomem precauções especiais (máscaras, luvas, procedimentos de limpeza etc.).
- Identifique funções e serviços críticos que criariam vulnerabilidades na loja caso sejam interrompidos. Desenvolva planos apropriados para minimizar esses riscos.
- Desenvolva planos para lidar com a escassez de produtos e mão-de-obra. Isso pode incluir a restrição do horário da loja. Em alguns casos, pode ser necessário que os operadores de várias lojas sejam alocados em uma delas e fechadas outras.
- Desenvolva planos de emergência para minimizar o tempo desnecessário de fornecedores na área de vendas.
- Desenvolva políticas de emergência para minimizar visitas desnecessárias de pessoal não pertencente à loja. Isso incluiria a restrição de reparo e manutenção de equipamentos ao essencial.
- Revise os procedimentos de recebimento para minimizar o contato entre motoristas e o pessoal de recebimento.

- Considere mudar a rotina da loja para que mais trabalho seja realizado fora do horário de pico para minimizar o contato entre consumidores e colaboradores.
- Considere a possibilidade de atender as demandas do consumidor por entrega em domicílio. Você pode fazer uma parceria com outras organizações para atender a essa necessidade?
- Desenvolva uma estratégia de manuseio de dinheiro em cédulas para lidar com a possibilidade de interrupção do seu serviço de transporte de valores.

Principais recomendações aos centros de distribuição e transportadoras

Esses itens deverão ser considerados por aqueles que operam seus próprios centros de distribuição ou para aqueles que possuem lojas de conveniência discutirem com seus atacadistas.

- Coordenar com seu departamento de compras ou clientes de varejo para entender quais são os planos para “agrupar” seu estoque dos principais itens, para que as instalações possam estar seguras para um armazenamento de emergência. É importante que os principais itens sejam identificados com antecedência a qualquer pandemia.
- Desenvolver procedimentos emergenciais de check-in e recebimentos para minimizar o contato entre motoristas e funcionários do armazém. Por exemplo, permitir que os motoristas fiquem dentro do caminhão para evitar contato.
- Desenvolver procedimentos emergenciais para entregas para minimizar o contato entre os receptores e motoristas.
- Aumentar a segurança dos armazéns e veículos.
- Desenvolver diretrizes emergenciais para tudo que pode ser utilizado para diminuir a chance de espalhar o vírus.
- Desenvolver rotas alternativas que diminuam o número de entregas.
- Desenvolver planos para minimizar uma potencial falta de combustível, que pode ocorrer durante um período inicial de pânico.
- Desenvolver plano de backup para atender as rotas, caso alguns motoristas se recusem a viajar para áreas que eles percebem como de alto risco.
- Desenvolver acordos de cooperação com outros centros de distribuição, para manter a cadeia de suprimentos de alimentos funcionando.
- Considerar o uso de qualquer excedente de capacidade de distribuição para cooperar em outras áreas de emergência, como por exemplo suprimentos médicos.
- Como as peças de reposição para máquinas podem estar em falta, ou algumas fábricas fornecedoras podem estar fechadas, considere um plano para ter em estoque uma quantidade adequada de peças críticas, para manter a frota e outros equipamentos em funcionamento.
- Desenvolver regras mais brandas de substituição de produtos nas prateleiras, de modo que eles continuem fluindo. Essas regras deverão ser bem comunicadas e compreendidas.

- Comunicar o fechamento de lojas ou qualquer desafio logístico para a FMI, para que possam ajudar na solução dos problemas.

Principais recomendações aos os fornecedores de produtos

Fabricantes e fornecedores certamente enfrentarão problemas semelhantes aos das lojas. Deve-se levar em consideração que os fornecedores também enfrentarão escassez de seus fornecedores. Até a escassez obscura, como as de materiais para embalagens, impactaria negativamente a capacidade do fornecimento do produto final. É possível também que os acordos de comércio sofram alterações sem aviso prévio. Vale apenas pensar nessas e em outras questões antecipadamente. As discussões com os parceiros comerciais devem ser conduzidas durante a Fase 1 ou 2, para compreender o plano de resposta da cadeia de suprimentos.

- Identificar os principais itens que serão críticos para a cadeia de suprimentos durante qualquer pandemia.
- Definir gatilhos e procedimentos para pandemias. Quando o gatilho é atingido, ter pronto uma ordem de pedido dos principais itens, prontos para serem entregues imediatamente.
- Negociar apropriadamente para obter compromissos razoáveis.
- Identificar alternativas para os itens principais e desenvolver um plano para alterar a demanda para seus fornecedores, caso necessário.
- Desenvolver regras emergenciais para substituição de produtos.
- Reconhecendo que a distribuição nacional e internacional pode ser interrompida, realize uma análise geográfica para examinar maneiras pelas quais você poderia mudar para um fornecimento local ou regional em casos de emergência.
- Considerar como um potencial fator de recusa do produto pelo consumidor, produtos produzidos nas áreas onde acredita-se que a forma transmissível da doença pode ter se desenvolvido ou onde os maiores níveis de contaminação estão ocorrendo.
- Considerar a assistência que você pode oferecer aos principais fornecedores que estejam com dificuldades em continuar suas funções comerciais normalmente.
- Desenvolver um plano para coordenar estratégias de backhaul para ajudar a resolver a escassez. Considerar locais alternativos para coletas, que podem ser usados caso alguns determinados locais estejam sendo impactados mais severamente.

Principais recomendações para a mídia

- Inclua alguém que entenda as notícias divulgadas na mídia na sua equipe de planejamento de crises.
- Preparar uma pessoa para a mídia que seja especialista em questões de saúde. Algumas empresas podem ter um funcionário ou departamento que possa fazer isso, outras escolherão confiar no FMI para esse papel. O FMI estará preparado para fazer declarações e responder perguntas específicas para cada empresa individualmente.
- Durante a pandemia, estabeleça um processo diário para acompanhar a evolução recente do assunto, verificando fontes confiáveis. Vários recursos do site, incluindo o FMI, já foram citados nesse documento.
- Ao se comunicar com a mídia, tenha o cuidado de restringir o conteúdo das declarações a fato totalmente verídicos. Não especule, faça declarações fora dos registros ou emita números que não tenham sido totalmente validados. Além disso, tenha cuidado especial para não divulgar informações sobre determinados indivíduos, até que as pessoas citadas ou suas famílias tenham esclarecido essas informações.
- Compile uma lista de mídias para uso no envio eficiente de mensagens.
- Ressalte a todos os associados os procedimentos a serem seguidos se forem abordados pelos meios de comunicação. Para a maioria de vocês, serão instruções para levar o nome do repórter, seguido por uma oferta para colocar seu porta-voz designado em contato. Todos devem entender que comentários casuais, invertidos ou improvisados podem levar a consequências devastadoras para a empresa.
- Após a crise, agradeça a todos que o ajudaram no processo.

Outras considerações

Por mais extenso que esse documento possa ser, existem muitas outras áreas, que qualquer operador poderia se identificar. Por exemplo, a necessidade de segurança adicional em áreas-chave, caso exista pânico, é óbvio. A intenção não é ser um plano de resposta completo, mas uma boa estrutura para desenvolver seu próprio plano de ação, que pode ser modificado ou complementado, conforme você ganha experiência com o processo.

Lista de consulta

- www.FMI.org/Coronavirus
- <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>
- <https://www.who.int/health-topics/coronavirus>

Trabalharam na tradução desse texto para o português brasileiro

Arthur Barbieri
Juliane Dias Gonçalves
Lilian Glory
Maria Carolina Gazola
Patrícia Moyano
Sarah Kindermman

A tradução é uma iniciativa



www.foodsafetybrazil.org