

A NOSSA RESPOSTA À COVID-19

Num ano marcado pelas crises sanitária e económica decorrentes da pandemia de covid-19, a Sonae MC atuou de forma ágil e assertiva, procurando salvaguardar a saúde e a segurança dos seus Colaboradores e Clientes, assegurar os níveis de serviço das operações e toda a cadeia de abastecimento, e simultaneamente, apoiar os seus Parceiros e as Comunidades locais.

CONTINUIDADE DE NEGÓCIO



MODELO DE GESTÃO DE CRISE



+ 14 MANUAIS OPERACIONAIS COM MEDIDAS PREVENTIVAS

Constituição de um comité dedicado para gestão de crise de covid-19 e elaboração de planos de contingência e mitigação para resposta a vários cenários.

REFORÇO DO NEGÓCIO DO E-COMMERCE

Desenvolvimento de medidas de aumento de capacidade e disponibilidade do serviço do Continente *Online*, incluindo o alargamento dos locais de preparação de encomendas, a oferta de diferentes opções de entrega, e o estabelecimento de acordos com Parceiros externos para assegurar maior rapidez de entrega.

80% DE CRESCIMENTO ANUAL DAS VENDAS *ONLINE*



3x CAPACIDADE DIÁRIA DE PREPARAÇÃO DE ENCOMENDAS *ONLINE*

ESTABILIDADE DE ABASTECIMENTO

Adaptação das operações e cadeia de abastecimento, e reforço de *stocks* e gamas (em particular de produtos essenciais), em articulação com Fornecedores.



+ 5 FERRAMENTAS DE APOIO À GESTÃO DE CRISE DE COVID-19

FERRAMENTAS DE GESTÃO DE CRISE

Desenvolvimento de ferramentas de suporte e apoio à gestão como o «*Trace COVID*» que suporta um modelo de risco e previsional da incidência da doença em Portugal e na Sonae MC.

COLABORADORES

MEDIDAS DE PROTEÇÃO DOS COLABORADORES

Implementação de várias medidas de proteção dos Colaboradores, incluindo ações de formação, disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e de soluções de desinfecção, sinaléticas nos espaços físicos e procedimentos de controlo de temperatura, entre outras.



> 3,8 MILHÕES MASCARAS DE PROTEÇÃO DISTRIBUÍDAS



RECONHECIMENTO DO ESFORÇO DAS EQUIPAS

Atribuição de prémio monetário extraordinário aos Colaboradores de lojas e entrepostos, recompensando o seu trabalho na linha da frente, entre outras ações de reconhecimento.

BOLSA DE VOLUNTÁRIOS



Criação de bolsa centralizada de voluntários para dar resposta às necessidades imediatas no terreno (e.g. lojas, entrepostos) no pico de aumento de procura no início da crise pandémica.

> 290 COLABORADORES VOLUNTÁRIOS

CANAIS DE DIÁLOGO E INTERAÇÃO

Desenvolvimento de canais internos de diálogo, dedicados à comunicação recorrente de temáticas no âmbito da pandemia de COVID-19 e disponibilização de uma linha interna de esclarecimento de dúvidas disponível 24 horas para todos os Colaboradores.

> 240 MIL CHAMADAS RECEBIDAS E EFETUADAS



CLIENTES 

MEDIDAS DE SEGURANÇA EM LOJA

Implementação de várias medidas de higiene e segurança nas lojas: limitação do número de Clientes, marcas de distanciamento, barreiras acrílicas de proteção, gel desinfetante, entre outras.



> 3 MIL
BARREIRAS
ACRÍLICAS



1ª MARCA CERTIFICADA
EM PORTUGAL
NA DISTRIBUIÇÃO
ALIMENTAR

CERTIFICAÇÃO COVID SAFE

Atribuição da certificação COVID SAFE pela APCER, tornando-se o Continente a primeira marca de distribuição alimentar em Portugal a ser distinguida com este selo de segurança.

+20
NOVOS PRODUTOS



NOVAS GAMAS DE HIGIENE PESSOAL E LIMPEZA DO LAR

Lançamento da gama «Continente Protect» focada em produtos especializados de higiene pessoal e limpeza do lar, com propriedades antibacterianas e desinfetantes, a preços baixos.

CABAZES DE BENS ESSENCIAIS

Lançamento de uma gama de artigos «Essenciais Continente Online» e cabazes pré-definidos, com entrega garantida em 48 horas.

ENTREGA EM 48H
DE CABAZES ESSENCIAIS
DURANTE O ESTADO EMERGÊNCIA

EXCLUSIVO ONLINE

Essenciais CONTINENTE ONLINE

Os produtos que não podem faltar em casa, entregues à sua porta, em apenas dois dias úteis.

Escolha um Cabaz de Bens Essenciais:

- Mercearia 30 artigos
- Infantil 12 artigos
- Higiene e limpeza 17 artigos

MILHARES DE BENS

DOADOS PELA MISSÃO CONTINENTE

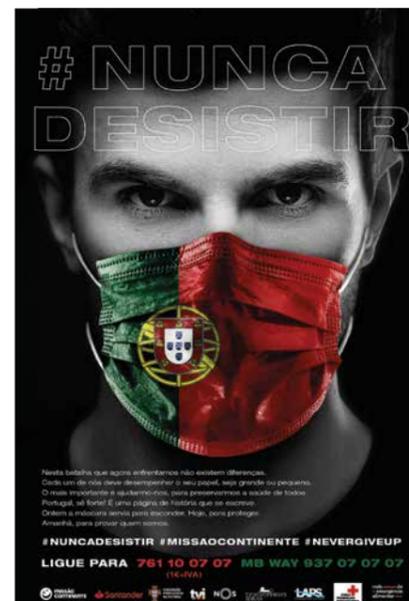


APOIO A ENTIDADES HOSPITALARES E INSTITUIÇÕES SOCIAIS

Doações de refeições prontas e artigos essenciais, como bens alimentares, produtos de higiene e cosmética e EPIs, a hospitais, autarquias e instituições de solidariedade, entre outros.

CAMPANHA «NUNCA DESISTIR»

Organização de uma das maiores campanhas nacionais para recolha de donativos junto dos portugueses, destinados a apoiar as famílias mais necessitadas.



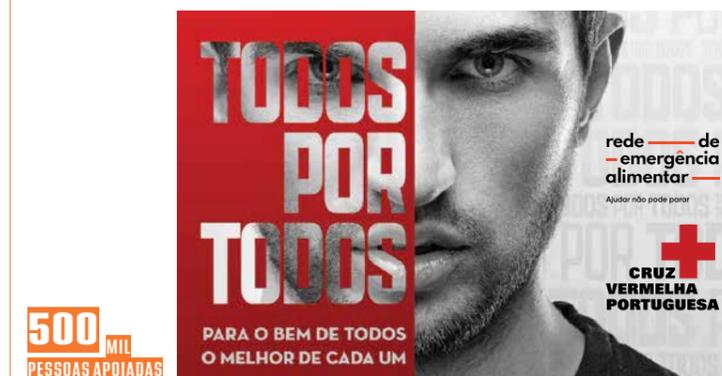
+640 MIL €
ANGARIADOS

APOIO À PRODUÇÃO NACIONAL

Suporte ao escoamento da produção nacional através do reforço de compras ao Clube de Produtores Continente (CPC) e da integração de 40 novos membros, complementado com iniciativas temporárias de apoio à liquidez de pequenos produtores.



365 MIL €
EM COMPRAS
A PRODUTORES
NACIONAIS
DO CPC



500 MIL
PESSOAS APOIADAS

CAMPANHA «TODOS POR TODOS»

Organização da maior recolha de bens alimentares para apoio a famílias em dificuldades económicas devido à pandemia através da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), Rede de Emergência Alimentar e União Audiovisual.