

ORIENTAÇÕES PARA

RETOMADA

SEGURA DAS ATIVIDADES

**BARES
LANCHONETES
RESTAURANTES**





RETOMADA SEGURA

OLÁ EMPRESÁRIO, TUDO BEM?

Considerando, a seu tempo, os Decretos que autorizam a reabertura das atividades de bares, lanchonetes e restaurantes em sua região, reunimos orientações importantes para esse momento.

O conteúdo se preocupa primeiramente com a saúde pública, de profissionais, gestores e clientes dos negócios de alimentação e também com a necessidade de que o consumidor se sinta seguro neste ambiente e confiante para voltar à rotina de alimentação fora do lar.

O ano de 2020 trouxe um difícil cenário de escala mundial. O novo coronavírus, causador da doença covid-19 mudou a dinâmica das cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e parou a economia. No caso de serviços de alimentação, a pandemia causou a interrupção do serviço de alimentação fora do lar, fazendo com que muitos empreendimentos se reinventassem para novas formas de atendimento ou fechassem suas portas temporariamente.

Desde o início da crise, o funcionamento tem sido acompanhado de cuidados especiais de prevenção à doença, os quais ficam cada vez mais claros e oficializados. E, passado o pico da pandemia, será o momento de preparação para a reabertura dos negócios para atendimento nos bares, lanchonetes e restaurantes, a partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença.

É preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto. É preciso entender a percepção dos novos hábitos de consumo e adaptar-se para o “novo normal”.

Como um dos setores mais afetados pela crise da covid-19, o ramo de alimentação (food service) terá regras rígidas para promover o retorno gradual de suas atividades.

A premissa, certamente, é assegurar que a população possa voltar a frequentar bares, restaurantes, lanchonetes, cafés e toda a cadeia da alimentação com a garantia das condições higiênico-sanitárias dos estabelecimentos.



Esse documento tem o intuito de orientar você, pequeno negócio, no funcionamento e retomada de suas atividades nesse novo contexto. E tais orientações deverão envolver, também, a conduta de seus colaboradores, parceiros e clientes. Considerando, a seu tempo, os dispositivos regulatórios que autorizam essa retomada em cada região, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação segura, o Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios.

Cabe destacar que o conteúdo se preocupa primeiramente com a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, parceiros, gestores e clientes. Lembre-se que o consumidor deve conhecer as boas práticas do setor para se sentir confiante para voltar à rotina de consumo. Neste sentido, apresentamos este material elaborado a partir de recomendações oficiais, em especial da Organização Mundial da Saúde (OMS) e entes como a OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde.

Ainda, o compilado considera trechos importantes de outros documentos orientativos já sugeridos pelo Sistema Sebrae, pela Abrasel – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes e pela ANR – Associação Nacional dos Restaurantes, com algumas orientações para ajudá-lo no retorno das atividades.

Além de contar com questões gerais relativas à retomada como as premissas para a abertura por meio do respeito aos decretos oficiais, o material traz seis tópicos, a saber: saúde, segurança e higiene; orientações para colaboradores; local de trabalho; clientes; fornecedores e operações-tipos de serviço.



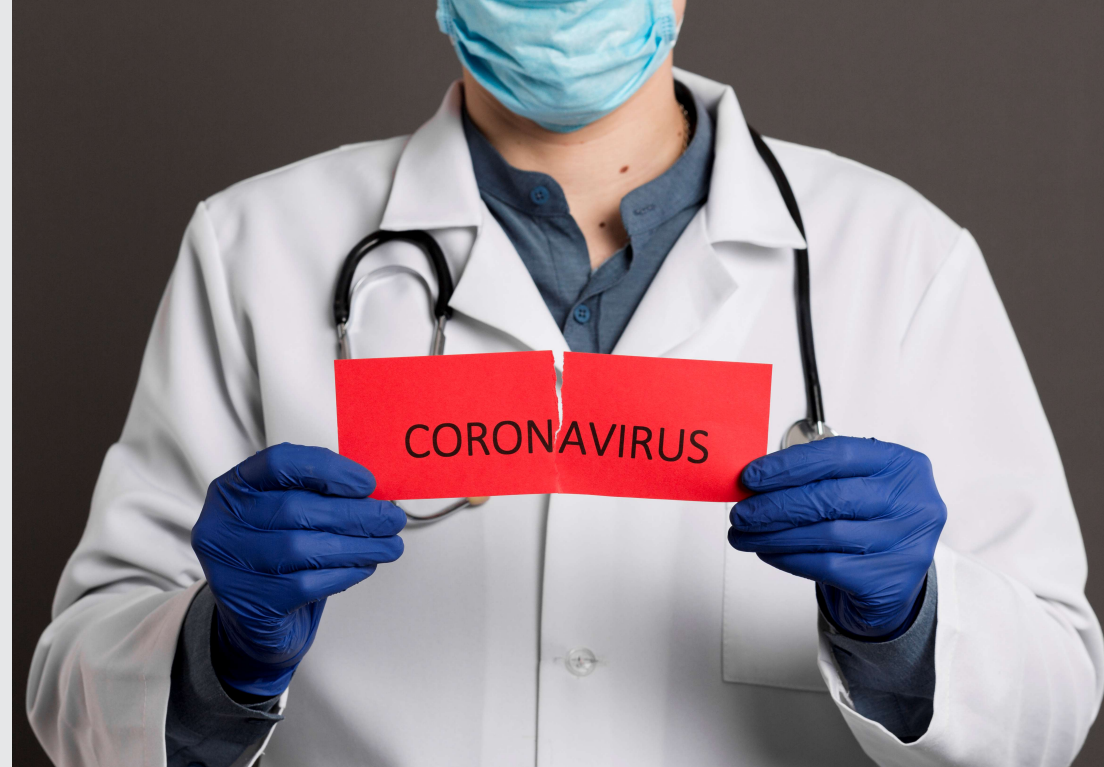
O intuito é fornecer um material consolidado para orientá-lo no funcionamento e retomada com segurança. O documento não visa abarcar todos os cuidados e regulamentos inerentes ao seu negócio, e sim os mais específicos de funcionamento e retomada em meio à covid-19. Ainda, trata-se de um conteúdo apenas informativo e orientativo, de modo que as recomendações oficiais, as quais são atualizadas constantemente, devem ser consultadas e seguidas pelos pequenos negócios.

Cabe destacar que o conteúdo se preocupa primeiramente com a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, parceiros, gestores e clientes. Lembre-se que o consumidor deve conhecer as boas práticas do setor para se sentir confiante para voltar à rotina de consumo. Neste sentido, apresentamos este material elaborado a partir de recomendações oficiais, em especial da Organização Mundial da Saúde (OMS) e entes como a OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde.

Ainda, o compilado considera trechos importantes de outros documentos orientativos já sugeridos pelo Sistema Sebrae, pela Abrasel – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes e pela ANR – Associação Nacional dos Restaurantes, com algumas orientações para ajudá-lo no retorno das atividades.

Além de contar com questões gerais relativas à retomada como as premissas para a abertura por meio do respeito aos decretos oficiais, o material traz seis tópicos, a saber: saúde, segurança e higiene; orientações para colaboradores; local de trabalho; clientes; fornecedores e operações-tipos de serviço.

O intuito é fornecer um material consolidado para orientá-lo no funcionamento e retomada com segurança. O documento não visa abarcar todos os cuidados e regulamentos inerentes ao seu negócio, e sim os mais específicos de funcionamento e retomada em meio à covid-19. Ainda, trata-se de um conteúdo apenas informativo e orientativo, de modo que as recomendações oficiais, as quais são atualizadas constantemente, devem ser consultadas e seguidas pelos pequenos negócios.



Não deixe de acompanhar o site do Sebrae para mais informações sobre protocolos de retomada em seu setor.

Lá você encontrará materiais de apoio para a retomada em seu negócio como vídeos orientativos, Selo Negócio Seguro, download placas de sinalização que podem ser baixadas para uso em seu estabelecimento, entre outros instrumentos de apoio para a retomada de seu negócio pós-pandemia.

www.sebrae.com.br



ORIENTAÇÕES GERAIS

COVID-19

1. O que é a covid-19?

É uma doença provocada pelo agente SARS-CoV-2, conhecido como novo coronavírus, considerando haver outros coronavírus que anteriormente provocaram doenças similares, como o SARS-CoV-1. O coronavírus é um vírus transmitido principalmente pelo sistema respiratório.

O nome corona foi dado porque o vírus tem aparência de coroa. É um vírus classificado como envelopado, pois possui uma membrana externa lipídica, um “envelope viral”, de onde também saem suas proteínas ligantes, as responsáveis por se ligar nas células que serão infectadas.

2. Quais as formas de transmissão?

A infecção ocorre de pessoa a pessoa pela inalação de pequenas gotículas de saliva ou muco que carregam uma carga viral, que são transmitidas especialmente por espirro ou tosse.

Tempo de permanência do coronavírus em diferentes superfícies

MEIO / SUPERFÍCIE	TEMPO
Em suspensão (aerossóis)	3 h
Cobre	4 h
Papelão	24 h
Aço inoxidável	72 h
Plástico	72 h

Além da inalação, a transferência do vírus também pode acontecer quando superfícies recentemente contaminadas, como celulares, maçanetas de portas, cardápios, sacolas plásticas, interruptores, mesas, talheres compartilhados, outras mãos etc., com o vírus são levadas pelas mãos para os olhos, nariz e boca.

3. Por quanto tempo o vírus permanece sobre superfícies?

Alguns estudos indicam que o vírus é mais resistente em superfícies lisas. Observe o tempo que pode sobreviver de acordo com as superfícies pesquisadas na tabela ao lado.

Entretanto, ainda não há dados que estabeleçam o tempo em que o vírus possa permanecer viável nos alimentos, especialmente considerando que sua estabilidade depende do tipo de superfície em que é depositado.

4. Alimentos podem transmitir a covid-19?

De acordo com o CDC - Centro de Controle e Prevenção de Doenças dos Estados Unidos - e a EFSA - Autoridade Europeia de Segurança Alimentar, atualmente não há evidências de que a covid-19 seja transmitida diretamente por alimentos.



Uma informação importante é que, de acordo com a Organização Mundial da Saúde, a OMS, o comportamento do novo coronavírus deve ser semelhante aos outros tipos da mesma família.

Assim sendo, ele precisa de um hospedeiro – animal ou humano – para se multiplicar. Além disso, esse grupo de vírus é sensível às temperaturas normalmente utilizadas para cozimento dos alimentos (em torno de 70°C).

De qualquer maneira, não podemos esquecer que há muitas outras doenças que podem ser transmitidas por alimentos e os serviços de alimentação devem garantir que todos os procedimentos de Boas Práticas sejam integralmente cumpridos.



Além disso, as Boas Práticas contemplam atividades de higiene que serão imprescindíveis na prevenção da covid-19.

As Boas Práticas descritas na Resolução RDC 216/2004 devem estar implementadas pelo serviço de alimentação.



PREMISSAS PARA ABERTURA

Atenção aos Decretos:

É importante levar em consideração as medidas do poder público e o decreto vigente em cada região, no que rege os regulamentos e o funcionamento do comércio. Caso exista divergência de informações entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação mais rígida e com requisitos orientados pelas seguintes entidades: OPAS - Organização Pan Americana da Saúde, OMS - Organização Mundial de Saúde, Anvisa - Agência Nacional de Vigilância Sanitária e Ministério da Saúde.

Para a abertura de estabelecimentos para atendimento ao público, deverão ser observadas na íntegra:

- as regras previstas em Decretos Estaduais que tratem desse assunto;
- as regras previstas nas instituições reguladoras oficiais (OMS, Anvisa, ABNT, entre outros);
- as Portarias da Secretaria de Saúde Estadual para atividades específicas;
- os atos das autoridades municipais competentes.



Muitos dos estudos sobre o novo coronavírus ainda estão em andamento e nem todos os protocolos de higiene e segurança foram confirmados e/ou declarados pelo Ministério da Saúde.

É de extrema importância acompanhar diariamente as atualizações voltadas para o varejo e implementar somente aquilo que estiver oficialmente estabelecido.

As recomendações aqui propostas são baseadas em protocolos e estudos validados por instituições e consultorias de referência no Brasil e que seguem relacionadas no final desse documento. Utilize esse guia como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e não se esqueça: fique atento e siga sempre as informações oficiais!

2. Atenção aos protocolos de segurança e higiene:

Em tempos de pandemia da covid-19 é importante entender que, além do alto poder de contágio, o período de incubação do vírus pode variar de 4 a 14 dias e podemos conviver diariamente com infectados assintomáticos. Ou seja, que não apresentam os sintomas descritos e, por isso, disseminadores silenciosos da doença. Assim, manter controles rígidos de higiene é fundamental.



3. Foco na segurança das pessoas (colaboradores, fornecedores, clientes)

Saúde e higiene sempre foram pontos de atenção para quem trabalha no setor de bares e restaurantes.

Evitar contaminação, seja química, física ou biológica, é prática do dia-a-dia nesses negócios.

Apesar de não haver evidências científicas de que o novo coronavírus possa ser transmitido diretamente por meio dos alimentos, é preciso redobrar os cuidados para além da operação de cozinha, como o salão e demais ambientes.

Em especial, é preciso adotar cuidados adicionais e estabelecer regras de convivência entre os funcionários, com clientes, fornecedores e nas relações cliente-cliente dentro do estabelecimento.

4. Demonstre confiança para todos

A reabertura, por si só, não garante a imediata retomada do consumo.



Esse processo dependerá do comportamento dos clientes, que hoje veem os fatores de segurança e higiene como os principais no momento de escolher onde se alimentar e até mesmo o que consumir.

Por isso, será necessário que os estabelecimentos adaptem a operação para garantia do futuro dos negócios e comunique aos consumidores da melhor maneira possível todos os cuidados que estão sendo tomados nesta nova fase.



HIGIENE E SAÚDE

ORIENTAÇÕES GERAIS

FONTE: OPAS/OMS/ANVISA

As orientações gerais de proteção da saúde, fundamentadas principalmente na OPAS/OMS – Brasil, são válidas para a população. Elas levam em conta que a doença pode ser transmitida, principalmente, de pessoa para pessoa por meio de gotículas do nariz ou da boca que se espalham quando uma pessoa com covid-19 tosse, espirra ou fala.

Além disso, consideram que as gotículas também podem pousar em objetos e superfícies ao redor da pessoa – como mesas, maçanetas, celulares e corrimãos.

- Lavar as mãos frequentemente com água e sabão ou desinfetá-las com álcool em gel.
- Cobrir a boca com o antebraço quando tossir ou espirrar (ou utilize um lenço descartável e, após tossir/espirrar, jogue-o no lixo e lave as mãos).
- Ficar pelo menos a 1 metro de distância de outras pessoas.
- Evitar tocar nos olhos, boca e nariz.
- Limpar e desinfetar regularmente objetos, superfícies e equipamentos de uso manual.

- Em caso de tosse frequente ou febre (ou seja, uma temperatura de 37,8 °C ou mais), ficar em casa e se auto isolar (conforme as orientações das autoridades nacionais) e monitorar seus sintomas.

- Procurar atendimento médico imediato se tiver dificuldade de respirar ou dor/pressão no peito.

Com isso, todos os cuidados abaixo detalhados levam em conta esses preceitos gerais, e são adicionados de orientações específicas para ambientes de manipulação e serviço de alimentos.

Princípios de higiene e limpeza

- Para superfícies, produtos à base de álcool ou com princípios ativos diferentes podem ser usados para fins de desinfecção.

Em geral, tem sido demonstrado que os desinfetantes à base de álcool (etanol, propan-2-ol, propan-1-ol) reduzem significativamente a infectividade de vírus envelopado, como o vírus da covid-19, em concentrações de 70-80%.

Desinfetantes comuns com ingredientes ativos à base de amônio quaternário e compostos de cloro também têm propriedades virucidas.



- Todos os detergentes, desinfetantes e outros produtos usados devem possuir autorização do Ministério da Saúde, seguir a regulamentação da Anvisa e seu uso deve seguir as instruções do fabricante.

- O gel alcoólico antisséptico para higienização das mãos (geralmente referenciado com o termo “álcool em gel”) como produto de higiene pessoal, deve cumprir os seguintes requisitos:

1. O produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal; e a empresa (fabricante) obrigatoriamente deverá ter Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) para esta classe de produtos e indicar o número da AFE na rotulagem.

Doença no local de trabalho

As empresas devem possuir diretrizes para o controle de doenças de funcionários.

Os funcionários devem ser treinados no uso e cumprimento destas diretrizes e deverão relatar sobre a doença o mais rápido possível para evitar a transmissão da covid-19 aos seus colegas de trabalho.

As orientações incluem:

- Se um funcionário se sentir mal no local de trabalho, com sintomas típicos da covid-19, deve ser transferido para uma área afastada de outras pessoas, sendo encaminhados para casa ou atendimento, conforme orientação médica. Deve ainda:

1. Evitar tocar pessoas, superfícies e objetos.
2. Cobrir suas bocas e nariz com um lenço descartável ao tossir ou espirrar, colocar o lenço em um saco ou bolso e, em seguida, descartar o lenço na lixeira com tampa. Caso não tenha lenço disponível, o funcionário deve tossir e espirrar na curva do cotovelo.
3. Caso precise ir ao banheiro enquanto espera por assistência médica, deve usar um banheiro separado, se disponível.



- Todas as superfícies com as quais o funcionário infectado entrou em contato, incluindo todas as superfícies e objetos que estão visivelmente contaminados com fluidos corporais/secreções respiratórias, e todas as áreas de alto contato potencialmente contaminadas, como banheiros, maçanetas e telefones, devem ser limpas.

- Todos os funcionários devem lavar bem as mãos durante 20 segundos com água e sabão após qualquer contato com alguém que não seja bem ou com sintomas consistentes com infecção.

- Se for confirmado que um funcionário é um caso positivo da covid-19, será necessário notificar todos os contatos próximos do funcionário infectado para que eles também possam tomar medidas para minimizar o risco adicional de propagação.

- Organizar funcionários em pequenas equipes ou grupos de trabalho ajudará a minimizar a interrupção da força de trabalho no caso de um funcionário relatar que está doente com sintomas da covid-19

- Os funcionários que não tiveram contato próximo com o caso confirmado original devem continuar tomando as precauções habituais e ir ao trabalho normalmente.

- A OMS recomenda que os contatos fiquem em quarentena por 14 dias a partir do dia de exposição ao caso confirmado.

- Deve existir uma política de retorno ao trabalho para os funcionários que foram infectados e já estão recuperados da covid-19, alinhadas com orientações oficiais.

- Deixe claro para os funcionários que eles poderão contar esse tempo como licença médica.



Uso de luvas

- Luvas descartáveis não devem ser usadas no ambiente de trabalho como um substituto para a lavagem das mãos. Seu uso pode dar uma falsa sensação de segurança e pode fazer com que os funcionários não lavem as mãos com a frequência necessária.

- Além disso, o sabão normal e a água corrente são adequados para a lavagem das mãos. Os desinfetantes para as mãos podem ser usados como medida adicional, mas não devem substituir a lavagem das mãos.

- Nesse sentido, alguns cuidados são importantes de serem reforçados:

- Não há necessidade / obrigatoriedade do uso de luvas. Os funcionários do setor de alimentos podem usar luvas, porém essas devem ser trocadas com frequência e as mãos devem ser lavadas entre a troca das luvas e quando as luvas são removidas.

- As luvas devem ser trocadas após atividades não alimentares, como abrir/fechar portas e esvaziar recipientes.

- Os funcionários devem estar cientes de que o uso de luvas pode permitir o acúmulo de bactérias na superfície das mãos, por isso a lavagem das mãos é extremamente importante ao remover luvas, para evitar a subsequente contaminação dos alimentos.

- Os trabalhadores de alimentos devem evitar tocar suas bocas e olhos.

- A lavagem das mãos é uma barreira protetora maior contra infecções quando comparada ao uso de luvas descartáveis.

- As empresas de alimentos devem garantir que as instalações sanitárias sejam fornecidas de forma adequada e que os funcionários lavem as mãos com toda a atenção e com frequência necessária.



Uso de máscaras

- O uso correto de máscaras é fundamental para evitar a propagação da covid-19.

- A supervisão deve ser cuidadosa, tendo em vista que o uso de máscara e sua troca constante não fazem parte do hábito das pessoas.

- A empresa deve disponibilizar máscaras para os manipuladores de alimentos para serem usadas de acordo com os seguintes critérios que serão descritos a seguir, ou conforme estabelecido pelo órgão competente:

- **Máscaras cirúrgicas e do tipo N95 ou equivalente:** Deve-se destinar este tipo de material profissional para os devidos interessados: pacientes com a covid-19, profissionais de saúde e outros profissionais de linha de frente em contato próximo e prolongado com possíveis fontes de contágio.

- **Máscaras simples descartáveis:** Devem ser descartadas com frequência. Não está estabelecida orientação nacional sobre a frequência, mas deve-se realizar a troca assim que se perceber umidade ou no máximo após 2 horas.

- **Máscara alternativa de pano (artesanal):** Atenção deve ser dada aos diferentes materiais e às orientações do Ministério da Saúde mais atualizadas. Caso sejam adotadas, devem ser trocadas assim que se perceber umidade. Em geral, o tempo máximo é de 2 a 3 horas, mas o rigor deve ser maior em ambiente profissional.

- O estabelecimento deve disponibilizar quantidade suficiente à troca correta e instituir um procedimento que permita o controle de troca.

- Um exemplo seria adotar um sistema de cores para cada período de utilização ou marcações na própria máscara que permitam identificar se houve a troca dentro do período indicado ao uso contínuo.



como opção para uso tanto para manipuladores de alimentos quanto para colaboradores que tenham contato com clientes e prestadores de serviço.

- É reutilizável, de alta durabilidade e de fácil limpeza.

- Atenção às orientações oficiais, pois em alguns casos pode ser necessário uso de máscara facial em conjunto com este tipo de protetor.

- Ressalta-se que não há consenso científico em âmbito mundial sobre as melhores máscaras a serem utilizadas pelo ramo de alimentação.

- Pesquisas estão sendo realizadas levando em consideração o tipo de tecido, características quanto ao número de camadas de tecido, se o material usado permite uma respiração adequada, repelência à água/qualidades hidrofóbicas, formato da máscara, design e ajuste da máscara, se o tecido usado favorece a presença de patógenos ou não.

- Ou seja, ainda não há certeza de segurança efetiva pelo uso de máscaras caseiras e a OMS atualizará suas orientações quando novas evidências estiverem disponíveis.

- Pode haver vantagens, como: Redução do risco de transmissão de uma pessoa que foi infectada e está no período pré- sintomático, ou seja, antes do aparecimento de sintomas como tosse seca e febre.

- E desvantagens no uso das máscaras caseiras por pessoas sem sintomas, como: Autocontaminação, que pode ocorrer quando a pessoa toca e reutiliza uma máscara contaminada, possíveis dificuldades respiratórias, e evido a designs ou tecidos inadequados e impróprios, se sentir incomodado com o uso e mexer constantemente na máscara.



Quanto aos procedimentos sugeridos:

- Na entrega, providenciar documento que evidencie o recebimento das máscaras por cada um dos colaboradores da empresa, devidamente datado e assinado.

- As máscaras são de uso individual e não podem ser compartilhadas.



- De acordo com o porte e o número de funcionários, a higiene das máscaras não profissionais em tecido deve ser feita preferencialmente pela própria empresa.

- Caso a higiene seja realizada pelos funcionários em suas residências, a empresa deve disponibilizar o procedimento e reforçar a importância de seu cumprimento.

- Os principais cuidados a serem tomados quanto à conduta de uso de máscaras constam na figura a seguir.

- A máscara deve possuir as medidas corretas, devendo cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais. Também é importante que seja utilizada corretamente, não devendo ser manipulada durante o uso e deve-se fazer a adequada higienização das mãos com água e sabão ou com álcool gel antes de sua colocação e após sua retirada;

- Não tocar as máscaras no centro, aonde cobrem boca e nariz; caso contrário, as mãos serão contaminadas e, por consequência, tudo o que for tocado por elas posteriormente.

- Trocar as máscaras ou sempre que sentir que estão úmidas, com a maior frequência possível, não ultrapassando 2 horas.

- As máscaras descartáveis devem ser depositadas em lixeiras com pedal e tampa e recolhidas por empresa especializada ou conforme orientação de órgãos competentes.

- Separar em saco plástico, caixa ou bacia exclusivos e identificados máscaras reutilizáveis para posterior higiene.

- Mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1 (um) metro de outra pessoa.

Ainda, antes de se colocar a máscara no rosto, deve-se:

- Fazer a adequada higienização da mão com água e sabão ou com álcool gel;
- Assegurar que a máscara está em condições de uso (limpa e sem rupturas);
- Tomar cuidado para não tocar na máscara, se tocá-las, deve-se higienizar as mãos imediatamente;
- Cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- Manter o conforto e espaço para a respiração;
- Evitar uso de batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.



Sobre a higienização das máscaras reutilizáveis:

- Lavar com água e sabão.
- Enxaguar em água corrente.
- Deixar de molho por 20 minutos em solução clorada (para cada litro de água, colocar 2 colheres de sopa de água sanitária com 2-2,5% de cloro ativo).
- Enxaguar em água corrente.
- Deixar secar.

Distanciamento físico

Este subtópico fundamenta-se, principalmente, no documento “COVID-19 e a Segurança de Alimentos: Orientações para empresas do setor de alimentos”, da OPAS/OMS.

O distanciamento é muito importante para ajudar a retardar a propagação da covid-19. Isso pode ser alcançado quando se minimiza o contato entre indivíduos potencialmente infectados e pessoas saudáveis.

As diretrizes da OMS indicam que se mantenha, pelo menos, 1 metro de distância entre colegas de trabalho.

Quando o ambiente de produção de alimentos dificulta o distanciamento, os empregadores devem considerar quais medidas tomar para proteger os funcionários.

Algumas medidas são:

- Escalonar as estações de trabalho para que os trabalhadores de alimentos não tenham contato direto;



- Fornecer EPIs como máscaras, redes de proteção para cabelos, luvas descartáveis, macacões limpos e sapatos de trabalho antiderrapantes para os funcionários;
- Espaçar estações de trabalho, o que pode exigir uma redução na velocidade das linhas de produção;
- Limitar o número de funcionários em uma área de preparação de alimentos a qualquer momento;
- Organizar funcionários em grupos de trabalho ou equipes para facilitar a redução da interação entre grupos.



LOCAL DE TRABALHO

FONTE: OMS

O maior desafio é manter os mais altos padrões de higiene, protegendo os funcionários e clientes do risco de infecção, mantendo o distanciamento físico ao lidar com grande número de clientes, abrir os estabelecimentos e garantir o fornecimento adequado de alimentos diariamente.

Entrada e Saída de Colaboradores e Clientes

- Tenha entrada de serviço separada. Caso não seja possível, evite que colaboradores e clientes transitem simultaneamente pela entrada única;
- Organize uma área de chegada para profissionais disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante;
- Disponibilize álcool em gel 70% para os clientes, na entrada e em pontos estratégicos do estabelecimento;
- Proceda a limpeza da entrada e da calçada de seu estabelecimento frequentemente com os produtos sanitizantes adequados.



Materiais pessoais dos colaboradores

- Garanta um espaço reservado para guardar bolsas e itens pessoais dos colaboradores. Solicite que o colaborador traga o mínimo de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário;
- Proceda a higienização frequente dos armários que deverão ser, preferencialmente, individualizados com o nome de cada colaborador;

- Cada colaborador é responsável pelos seus utensílios pessoais e deverá higienizá-los conforme as orientações aqui descritas;
- Verifique se seus locais de trabalho estão limpos e higienizados.
- Superfícies (mesas e bancadas) e objetos (telefones, teclados) precisam ser desinfetados com desinfetante regularmente;
- Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel) em locais de destaque no local de trabalho;
- Exiba placas de sinalização com estas orientações em seus locais de trabalho.
- Combine isso com outros canais de comunicação comumente usados em sua organização ou empresa.

Espaços de Atendimento - Salão

- Diminua a capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível uma separação mínima de 1m (um metro) entre as cadeiras (de clientes desconhecidos) e 2m (dois metros) entre as mesas. Para isso, é possível inutilizar por meio de sinalização parte das cadeiras e mesas.
- Promova o distanciamento de 1m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Você pode, por exemplo, fazer marcações no chão com essa distância. Estabelecer o distanciamento também vale para o pessoal da cozinha e, se possível, divida em turnos.
- Essas recomendações também devem ser seguidas para estabelecimentos situados em praças de alimentação, para que haja o correto espaçamento nas filas.

Ventilação Natural

- O ambiente deve ter boa ventilação, mantendo portas e janelas abertas.
- A ventilação mecânica ou natural deve ser fornecida de modo a garantir a renovação do ar e a manutenção de ambiente livre de impurezas.



- No caso de necessidade de uso de ar-condicionado e outros sistemas de climatização, deve-se seguir legislação específica e garantir a limpeza dos seus componentes, a troca de filtros e a manutenção programada e periódica desses equipamentos.
- O fluxo do ar condicionado não deve incidir diretamente em nenhuma mesa, indivíduo ou alimento.



Adequação das instalações

- Toalhas de tecido nas mesas devem ser evitadas – se usadas, devem ser trocadas a cada cliente.
- Uma alternativa é a colocação de plásticos transparentes mais rígidos sobre as toalhas que possam ser desinfetados após cada cliente.
- Remover condimentos, enfeites, guardanapos ou qualquer item das mesas que possa ser tocado por mais de um cliente.

- Guardanapos de papel devem ser oferecidos ao cliente em dispensers protegidos ou embalados e guardanapos de tecido podem ser levados ao cliente após este ter ocupado a mesa.
- O modelo do cardápio pode ser repensado. Podem ser utilizadas lousas, modelos plastificados (higienizáveis) e cardápios digitais, em que o cliente pode acessar lendo um QR Code pelo celular.
- Não utilizar bebedouros.
- Manter os dispensers e papeleiras dos lavatórios dos clientes abastecidos de sabonete líquido, papel toalha descartável e, se possível, álcool em gel 70%. O mesmo vale para os banheiros dos colaboradores.
- Os pratos, copos e talheres devem ser oferecidos ao cliente com proteção.



Instrumentos de trabalho

Além das recomendações e cuidados presentes nas legislações vigentes, as seguintes medidas são importantes:

- Cumprir o Programa de Limpeza implementado no estabelecimento, de forma que todos os equipamentos, utensílios, superfícies e instalações sejam higienizados antes do retorno das operações.
- Recomenda-se que os estabelecimentos verifiquem a necessidade de aperfeiçoar suas rotinas de limpeza e a sua frequência;

- Realizar um mapeamento dos objetos, superfícies e itens em geral que possuem grande contato manual, seja pelos colaboradores ou pelos clientes e implementar uma rotina de desinfecção com álcool 70% ou desinfetante equivalente.

Exemplos: máquinas de cartão, dispositivos utilizados para coleta de pedidos, displays, mesas e bancadas de apoio, totens de autoatendimento, telas dos caixas touch screen, teclados, maçanetas, corrimão, bandejas, cardápios, porta-contas, porta-guardanapos, porta-sachês, facas, pegadores, itens compartilhados entre os funcionários (canetas, pranchetas, telefones e similares), dentre outros;

- Intensificar a higienização e a frequência das instalações dos sanitários de uso de colaboradores e clientes (pias, peças sanitárias, válvula de descarga, torneiras, suporte de papel higiênico/papel toalha e secador de mãos), equipamentos, utensílios, superfícies em que há maior frequência de contato como fechaduras, maçanetas das portas, interruptores, corrimões, carrinhos, lixeiras, dispensadores de sabonete líquido, álcool gel, piso, paredes e portas, dentre outros;



- Importante que os borrifadores e dispensadores de álcool 70% e/ou de outros desinfetantes sejam abastecidos de acordo com a demanda de uso do local, evitando que fiquem por muito tempo, perdendo sua eficácia. Além disso, precisam ser previamente higienizados antes de serem abastecidos;

- Os borrifadores de álcool 70% abastecidos não devem ser mantidos próximos a equipamentos e fontes geradores de calor, pois podem ocasionar incêndios;

- Todos os produtos de limpeza utilizados no estabelecimento, fracionados ou não, devem estar devidamente identificados, dentro do prazo de validade e seguindo as orientações dos fabricantes e das legislações vigentes;

- Para que um equipamento, utensílio ou superfície seja considerado higienizado, este deve passar pela etapa de limpeza para remoção de sujidades e posterior desinfecção com produto adequado e regularizado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA e/ou Ministério da Saúde - MS e deve ser utilizado somente para as finalidades indicadas pelos fabricantes, dentro do prazo de validade e acompanhados de Fichas de Informações de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ).

- Utensílios devem ser lavados em máquinas de lavar louças (temperatura de lavagem entre 55°C e 65°C e temperatura da água de enxágue entre 80°C e 90°C) e, quando não, devem ser lavados com detergente específico para este uso e finalizados com sanitizante (como o álcool 70%). Preferencialmente devem ser lavados em água quente;

- Não devem ser utilizados panos têxteis, mas sim descartáveis, para a higienização de equipamentos e utensílios;



Higienização do ambiente

- A transmissão da covid-19 pode ocorrer pela contaminação de superfícies e o novo coronavírus têm a capacidade de permanecer por muitas horas em todo o ambiente. Portanto, manter ambiente, equipamentos e utensílios higienizados é imprescindível.
- Higienizar compreende ações de lavar e desinfetar. A empresa precisa estabelecer os procedimentos de higienização detalhados que possam ser seguidos pelos responsáveis destas atividades tão importantes.

- Todos os detergentes e desinfetantes usados devem possuir autorização do Ministério da Saúde, seguir a regulamentação da Anvisa e seu uso deve seguir as instruções do fabricante.
- A escala, protocolo e rotina de limpeza devem ser definidos e, se necessário, reavaliados e aperfeiçoados.
- Destacam-se alguns cuidados:
 1. A higienização de pisos, superfícies, equipamentos e utensílios deve ser realizada com detergentes ou produtos adequados para a sua finalidade.
 2. As etapas de limpeza e sanitização devem prezar pela eficácia do processo de higienização.
 3. Devem ser seguidas as orientações de segurança, meio, compatibilidade e concentração indicadas pelo fabricante.
 4. As superfícies, equipamentos e utensílios que entram em contato direto com o alimento devem ser higienizados com mais frequência: antes, durante e ao término das atividades.

5. Em caso de produtos 2 em 1, recomenda-se avaliar o laudo da eficácia junto ao fabricante.
6. Cardápios, mesas, cadeiras e maquinas devem ser higienizados após cada uso com álcool 70%.
7. Corrimões, maçanetas de portas devem ser higienizados com muita frequência.
8. Banheiros, incluindo maçanetas e louças, devem ser higienizados com muita frequência. Um intervalo menor pode ser necessário em períodos específicos ou se o uso dos locais for intenso.
9. Recomenda-se que planilhas de limpeza fiquem disponíveis em local visíveis para todos seus usuários.

Para a desinfecção em geral, recomenda-se principalmente o álcool 70% ou a solução clorada, cuja preparação deve ser feita de acordo com as seguintes as proporções da tabela ao lado.



Como desinfetar?

O álcool 70% líquido pode ser aplicado com um borrifador na superfície a ser desinfetada ou diretamente sobre um pano multiuso, limpo e seco e esfregado por toda a superfície.

Em seguida, o utensílio, equipamento ou superfície estão aptos para o uso.



A solução clorada também pode ser borrifada na superfície de equipamentos, móveis e utensílios, ou ainda ser preparada em baldes, bacias ou similares e receber utensílios ou peças de equipamentos, que ficarão imersos.

No uso da solução clorada, é importante que as superfícies permaneçam em contato por no mínimo 10 minutos e, se forem utensílios que tenham contato direto com alimentos, devem ser enxaguadas em água corrente após este tempo.

Pode ser usada especialmente para a desinfecção de pisos, paredes e ambientes em geral.

Aquisição, recebimento, higienização e armazenamento de produtos

Em caso de compra em mercados e feiras

- Usar máscara protetora;
- Solicitar a desinfecção dos puxadores dos carrinhos ou alças das cestas;
- Desinfetar as mãos ao entrar e ao sair do mercado ou da feira.

Em caso de recebimento de mercadorias

- Manter o distanciamento dos entregadores.
- Determinar o uso de máscaras pelos entregadores e funcionários.
- Disponibilizar álcool gel na entrada da área de recebimento de mercadorias.
- Colocar as mercadorias sobre estrado ou balcão para conferência e higiene.

Como armazenar as mercadorias?

Além das recomendações e cuidados presentes nas legislações vigentes, as seguintes medidas são importantes:

- Antes de iniciar os pedidos e reabastecer as lojas é importante realizar uma verificação dos produtos que foram mantidos em estoque, como: validade (produtos vencidos devem ser descartados), integridade das embalagens e produtos e demais controles pertinentes;
- Antes de armazenar os produtos perecíveis nos equipamentos de conservação é importante que a temperatura tenha sido estabilizada (seguir as recomendações instituídas nas legislações vigentes);
- Para garantir a correta estabilização dos equipamentos, recomenda-se que estes sejam higienizados e ligados, pelo menos, 2 dias antes do seu uso;
- Retirar as embalagens secundárias e terciárias do fornecedor e realizar o descarte adequado antes de armazenar os produtos;



- Alimentos e embalagens devem ser higienizados. Desinfetar as embalagens com álcool 70% ou solução clorada (400 a 500 ppm) ou lavar com água e detergente.
- Sempre que possível, deverá haver o descarte da embalagem que envolve os produtos, desde que não comprometa a preservação do alimento.



- Se houver espaço suficiente no estoque, reservar os pacotes com os produtos estáveis em temperatura ambiente por pelo menos 72 horas, identificando o dia e a hora do recebimento e o dia e a hora em que os mesmos estarão liberados para o armazenamento regular;
- Respeitar os prazos de validade, temperatura de armazenamento e demais critérios de legislações vigentes.

Como higienizar frutas e hortaliças?

Frutas, legumes e verduras consumidos crus, usados para fazer sucos, vitaminas, saladas ou preparações que não passem por tratamento térmico completo devem ser higienizados de acordo com as seguintes instruções ou conforme orientações de fabricantes de produtos específicos:

1. Lavar folha a folha ou um a um em água corrente.
2. Imergir em solução clorada por 10 minutos preparada com água sanitária indicada para alimentos (verificar a rotulagem), nas seguintes proporções:
3. Enxaguar.

OBS: O tratamento térmico elimina o novo coronavírus?

De acordo com as pesquisas realizadas, este tipo de vírus é sensível ao calor, e destruído quando o alimento é submetido à temperatura igual ou superior à 70°C, conforme determina a legislação higiênico-sanitária vigente.



Local de descarte de resíduos

- As lixeiras devem ser providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual - e precisam ser mantidas higienizadas diariamente.
- Separe os resíduos de acordo com o tipo: orgânico para compostagem; demais orgânicos; papelão; plásticos; óleo; etc.

- O estabelecimento deve dispor de recipientes identificados e íntegros, de fácil higienização e transporte, em número e capacidade suficientes para conter os resíduos.
- Tenha uma área específica para os resíduos que estão aguardando a coleta.
- As máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa - e descartadas com o lixo do banheiro.
- Observe a legislação em vigor com relação aos tipos de resíduos, volumes e destino adequado.

Comunicação Visual

- Exibir placas de sinalização com orientações de como realizar os procedimentos de saúde e higiene, em especial a lavagem das mãos e os cuidados rotineiros;
- Exibir cartazes promovendo a higiene respiratória



ORIENTAÇÕES PARA COLABORADORES

Fonte: Ministério da Economia – Inspeção do Trabalho

Antes da retomada das atividades e de retorno dos colaboradores é importante realizar contato prévio a fim de identificar se o mesmo está apto ao retorno imediato ou se deve ser direcionado ao serviço de saúde.

Colaboradores com síndrome gripal ou sintomas relacionados devem procurar o sistema de saúde para serem avaliados antes de iniciar suas funções.

Devido às mudanças em diversas práticas dos estabelecimentos de serviços de alimentação em virtude da retomada das atividades pós-covid-19, recomenda-se que os colaboradores sejam capacitados previamente nos temas que passarão a ser rotina no novo “normal”.

Isso contribuirá para uma melhor compreensão dos processos e realização de tarefas que visam garantir a segurança de colaboradores e consumidores.

A capacitação pode ocorrer com maior frequência e devem, de uma maneira geral, abordar os temas principais que são:

- Novos procedimentos em virtude do protocolo de retomada às operações pós-covid-19;
- Higienização de mãos: processo correto e frequência;
- Uso correto do álcool em gel 70%;
- Procedimentos de higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios;



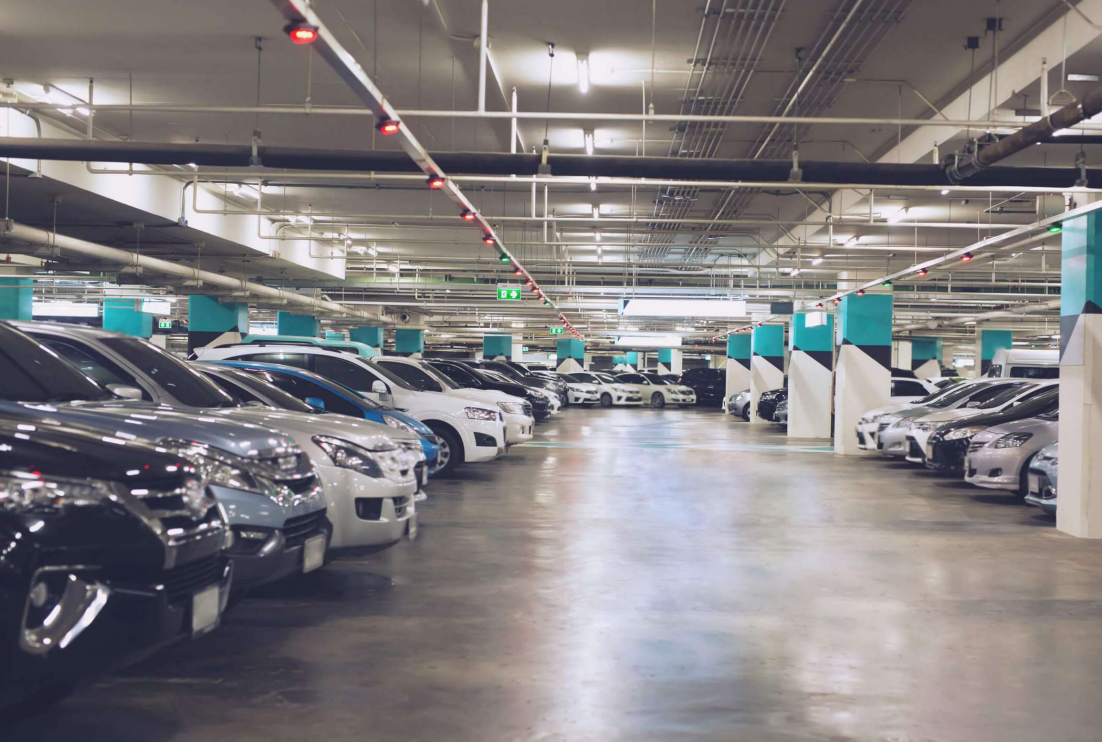
- Higienização de hortifrutigranjeiros;
- Como agir caso algum colaborador contraia a covid-19;
- Como explicar as medidas de segurança aplicadas pelo estabelecimento aos clientes;
- Uso correto de luvas e máscaras.

Recomendações e procedimentos gerais

Os cuidados com a conferência e manutenção da saúde da equipe devem seguir a recomendação dos órgãos de saúde.

A seguir são destacadas algumas recomendações:

- Introduzir um alto nível de segurança, gerenciamento de pessoal e procedimentos específicos para manter um ambiente de trabalho livre de doenças.
- Isso pode incluir realizar uma entrevista individual diária, com questões que abranjam a verificação do estado de saúde dos familiares que dividem o ambiente doméstico.
- Os funcionários que não apresentam um bom estado de saúde e em caso de suspeita ou presença de tosse, febre ou dificuldade para respirar, o colaborador deve ser afastado de suas atividades na empresa e seguir as orientações das autoridades de saúde.
- Permitir que os funcionários notifiquem as doenças por telefone (ou e-mail).



- O estabelecimento deve adotar procedimentos para os colaboradores ativos durante a chegada, atividades e intervalos. Eles devem ser orientados também sobre cuidados nos deslocamentos: casa – trabalho – casa.
- O colaborador deve ser estimulado a comunicar quando uma pessoa próxima de seu convívio for confirmada com a doença.
- Nas áreas de manipulação de alimentos deve ser reforçado que é proibido todo ato que possa contaminar os alimentos, como: comer, fumar, tossir, espirrar, se coçar, tocar o nariz, orelhas ou boca, falar desnecessariamente sobre os alimentos, usar o celular ou realizar outros hábitos inseguros.

- Além de garantir o distanciamento entre colaboradores por meio de ajuste nas instalações, revisão de processos e aumento dos turnos, esse cuidado deve ser reforçado, por exemplo, por meio de sinalização e orientação.
- Fale da importância da distância de 1m entre os funcionários na área de produção e reforce a necessidade de manter distância segura e evitar o contato com os clientes.
- Demonstre que é possível ser amistoso sem abraços ou apertos de mão.
- O uso de luvas, máscaras e óculos ou qualquer outro equipamento de proteção individual não substitui os cuidados básicos de higiene a serem adotados, como a lavagem frequente e correta das mãos.
- Os colaboradores devem ser orientados a evitar conversas desnecessárias, entre si e com os clientes.

A seguir, apontamos alguns dos temas e atividades correlatas a serem implementados nos estabelecimentos.

Escala de trabalho e teletrabalho

- Priorizar medidas para distribuir a força de trabalho ao longo do dia, evitando concentrá-la em um turno só;
- Limpar e desinfetar os locais de trabalho e áreas comuns no intervalo entre turnos ou sempre que houver a designação de um trabalhador para ocupar o posto de trabalho de outro;
- Quando possível, recomenda-se que funcionários administrativos pratiquem teletrabalho ou trabalho remoto.
- Evitar deslocamentos de viagens e reuniões presenciais, utilizando recurso de áudio e/ou videoconferência.

Orientações para prevenção

- Orientar todos trabalhadores sobre prevenção de contágio pelo novo coronavírus e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção;



- Manter distância segura entre os trabalhadores, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho;
- Adotar medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo;
- Não falar, tossir ou espirrar próximo de outras pessoas ou dos alimentos. Caso essa situação ocorra, sempre proteger a boca de maneira adequada (papel toalha descartável ou antebraço);



- Garantir que máscaras faciais e / ou lenços de papel estejam disponíveis em seus locais de trabalho, para aqueles que desenvolvem coriza ou tosse no trabalho, além de caixas fechadas para descarte;
- Não tocar em olhos, boca e nariz;
Higienizar as mãos frequentemente e nas seguintes situações:
 1. Ao chegar ao trabalho;
 2. Após utilizar os sanitários;

3. Após tossir, espirrar, assoar o nariz;
4. Após usar esfregões, panos ou materiais de limpeza;
5. Após fumar;
6. Após recolher lixo e resíduos;
7. Após tocar em sacarias, caixas, garrafas e sapatos;
8. Após tocar em alimentos não higienizados ou crus;
9. Ao interromper o serviço e iniciar outro;
10. Após manusear dinheiro;
11. Antes de usar utensílios higienizados;
12. Antes de colocar luvas descartáveis e após retirá-las;
13. Sempre que necessário.



Trajeto casa-empresa-casa

O trajeto entre a casa e o local de trabalho é o momento de maior exposição dos colaboradores ao vírus.

Portanto, é importante mapear os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa e orientar quais os cuidados que devem tomar os que utilizam transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa.

É importante que os colaboradores sejam orientados aos seguintes cuidados:

- Não realizar o trajeto de uniforme, a fim de evitar a contaminação dos colegas de trabalho, bem como utilizá-lo somente dentro do estabelecimento;
- Lavar e trocar os uniformes diariamente e levá-los ao local de trabalho protegidos em saco plástico ou outra proteção adequada.
- Os cuidados para evitar a contaminação cruzada do uniforme devem ser tomados, como não manter em contato os limpos e os sujos;
- Não tocar boca, nariz e olhos durante o trajeto;
- Higienizar as mãos sempre que sair e voltar ao local de trabalho;
- Utilizar máscaras de proteção, dentre os modelos apresentados neste documento, seguindo as respectivas orientações.

Refeitório e demais áreas comuns

- Estabelecer os mesmos critérios de distanciamento entre os colaboradores nas áreas comuns, como na realização de suas refeições ou nos vestiários;
- Reforçar a limpeza de sanitários e vestiários;
- Adotar procedimentos para, na medida do possível, evitar tocar superfícies com alta frequência de contato, como botões de elevador, maçanetas, corrimãos etc.;
- Reforçar a limpeza de pontos de grande contato como corrimões, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, elevadores, mesas, cadeiras etc.;

Troca de roupas e uniformes

- Orientar que os colaboradores devem vestir o uniforme, ou roupa de trabalho, somente no local de trabalho;
- Não compartilhar uniformes, EPIs e máscaras;
- Nos vestiários, devem ser tomados os cuidados para evitar a contaminação cruzada do uniforme, como não manter em contato os uniformes limpos e os sujos, bem como não deixar os sapatos em contato com os uniformes limpos.



Tratamento para grupos de risco

As pessoas do grupo de risco e acima de 60 anos, assim como pessoas que residem com pessoas do grupo de risco não devem exercer atividades de contato com o público direto.

Suporte para atendimento médico

Os estabelecimentos poderão apoiar os colaboradores para a obtenção de atendimento médico quando necessário.



Incentivo a testagem

Os estabelecimentos poderão incentivar os colaboradores no tocante à testagem para a covid-19, por meio de articulação com órgãos de saúde pública responsáveis pelo procedimento, fortalecendo a visão e a atuação em equipe.

Fiscalização dos procedimentos

- Emitir comunicações sobre evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão.
- Recomenda-se que sejam realizadas reuniões de alinhamento todos os dias, fazendo uso da ferramenta do DDS (Diálogo Diário de Segurança) e reforçando as medidas para os colaboradores.

- Tal ferramenta é uma conversa com os trabalhadores sobre os riscos no trabalho e como evitá-los, sendo um recurso do SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) para conscientizar os funcionários para a prevenção de acidentes e para exercer as suas funções de maneira segura para todos.
- Os colaboradores devem ser informados diariamente sobre a situação da pandemia e orientados a não propagarem notícias falsas (fake news).
- Recomenda-se cuidar da saúde física (para além da covid-19) e também mental dos colaboradores.
- Você pode designar um funcionário para repassar as informações aos colegas. Todo dia um colaborador diferente pode ser o encarregado, isso reforça o espírito de equipe.
- O colaborador deve ser o centro do cuidado por parte dos proprietários ou gerentes. Eles devem ter toda a atenção. Esteja próximo para dar confiança e segurança e lembre sempre que trabalho em equipe é fundamental.



ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

ATENDIMENTO A CLIENTES

Faça uma boa recepção! Ter um colaborador dando as boas-vindas nos primeiros dias, na entrada, também pode gerar um clima positivo na experiência do seu cliente.

Aproveite sua posição estratégica para que ele informe aos clientes na chegada, as regras de funcionamento neste momento de retomada.

Agendamento

- Se for possível atender por meio de agendamento, procure oferecer horários que garantam que o restaurante conseguirá cumprir os procedimentos de segurança propostos, sobretudo de distanciamento e lotação reduzida, ao mesmo tempo que oferece uma boa experiência ao cliente.

Recepção

- Organize uma área de chegada para clientes disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e toalhas de papel descartáveis.



- Verifique a possibilidade e viabilidade de disponibilizar medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante. Este deverá ser periodicamente trocado ou higienizado. Observe que esta prática não deixe o piso molhado ou sujo.

- Gerencie o controle de fila de forma consistente com aconselhamento de distanciamento físico dentro e fora das lojas.

Distanciamento mínimo

- Oriente os clientes quanto ao atendimento da exigência de manter a distância mínima de segurança de 1 metro entre si e com os colaboradores.

- Onde for necessário e viável, utilize marcação no chão dentro da loja para facilitar a conformidade com o distanciamento físico, especialmente em áreas mais movimentadas, como balcões de serviço e caixas.

Evitar aglomerações

Os cuidados com os clientes visam evitar aglomerações e aumentar a efetividade da segurança, ao mesmo tempo em que garante a percepção de que os cuidados estão adequados. Recomenda-se o controle de entrada e saída dos clientes de uma forma programada.

Abertura em horários específicos

Se for possível, procure realizar a abertura em horários diferentes, dando mais opções aos clientes a fim de evitar picos de aglomeração.

Pagamento

O momento de pagar traz um contato entre clientes e funcionários. Veja alguns cuidados que podem ser observados:

- Disponibilize dispensadores com álcool em gel 70% tanto para o operador do caixa, quanto para o cliente;
- Utilize comandas descartáveis, eletrônicas ou que sejam de material de fácil desinfecção (estas devem ser desinfetadas a cada uso com álcool 70%);
- Faça uma identificação no piso para garantir a distância de 1 metro entre os clientes;



- Operadores dos caixas devem utilizar máscaras e não podem manipular alimentos;
- Deve-se evitar compartilhar objetos de uso pessoal como canetas e outros materiais de escritório.
- Se for possível, instale uma barreira de acrílico no caixa.

- Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.

- As garrafas térmicas de auto-serviço de cortesia de chá e café devem ser retiradas. Se o estabelecimento desejar manter o serviço, o colaborador deve ser responsável por manusear as garrafas e servir o cliente em local adequado.

- Caso sejam oferecidas cortesias como balas e doces, estes devem ser embalados individualmente e servidos também um a um, nunca disponibilizados em um recipiente para auto-serviço.

EPI para clientes

Solicite que o cliente use máscara própria ou forneça uma máscara descartável assim que ele entrar no estabelecimento. Esta pode ser uma exigência da legislação local que determina que ele tire apenas para comer.



Tratamento para grupos de risco

Em casos de agendamento para a visita ao restaurante, pergunte ao cliente se ele apresenta sintomas relacionados à covid-19, se viajou recentemente ou se pertence a algum grupo de risco.

Caso a resposta seja sim, oriente para que a pessoa permaneça em casa e, se possível, faça o atendimento por meio do take away ou por delivery.



Comunicação com cliente! A comunicação é essencial. Não basta adotar as medidas.

Informe aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros.

Adote as seguintes ações:

- Informe aos clientes sobre a importância de evitar o compartilhamento de talheres, copos e outros objetos à mesa (como o telefone celular).
- Coloque um cartaz alertando que clientes com sintomas (febre, tosse) não devem permanecer no restaurante.
- Nos banheiros e lavatórios, coloque cartazes com instruções sobre a lavagem correta das mãos e sobre o uso do álcool em gel, motivando os clientes a fazê-lo.
- Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes no salão e nos banheiros, displays de mesa.
- Também faça a comunicação no site do estabelecimento e/ou redes sociais.



ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

FORNECEDORES E DISTRIBUIDORES

Transporte de ingredientes e produtos alimentícios

O vírus só entrará em estabelecimentos comerciais quando entrar uma pessoa infectada ou quando produtos ou itens contaminados entrarem nas instalações. Por isso, alguns cuidados devem ser tomados:

- Motoristas e outros funcionários que realizam entregas em estabelecimentos de alimentação não devem sair de seus veículos durante a entrega.
- Motoristas devem receber um desinfetante para as mãos à base de álcool e toalhas de papel.
- Motoristas devem usar um desinfetante para as mãos antes de passar os documentos de entrega para a equipe responsável por receber os produtos.
- Recipientes e embalagens descartáveis devem ser utilizadas para evitar a necessidade de limpar devoluções.



- No caso de recipientes reutilizáveis, devem ser implementados protocolos adequados de higiene e desinfecção.
- Motoristas que entregam produtos em instalações alimentícias devem estar cientes dos potenciais riscos envolvidos na transmissão de contato da covid-19.
- Motoristas devem estar cientes do distanciamento físico ao receber e repassar entregas aos clientes, além da necessidade de manter alto grau de higiene pessoal e uso de roupas de proteção limpas e adequadas.

- Motoristas devem estar cientes da necessidade de garantir que todos os contêineres de transporte sejam mantidos limpos e desinfetados com frequência, já os alimentos devem ser protegidos e separados de outros produtos que possam causar contaminação.

Recebimento e entrada de produtos

Nesses processos, a principal regulamentação a ser seguida é da RDC 216 da Anvisa. Outras recomendações do Ministério da Saúde são consideradas.

O cenário atual exige maior atenção quanto aos aspectos a seguir:

- A importância da área exclusiva para recebimento de mercadorias deve ser reforçada, acompanhada de orientações de higienização das mãos e uso de equipamentos de proteção individual (EPI) regulamentados.
- Esta área deve contar com superfícies adequadas para transição de pacotes e das embalagens, garantindo a distância de 1m e evitando o contato direto das mãos de colaboradores e entregadores.
- Ela deve ser limpa numa frequência maior e pelo menos duas vezes ao dia. Imediatamente após a chegada de mercadorias, insumos ou mesmo recepção de fornecedores proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias;



- Mantenha atenção redobrada no contato entre motoristas de fornecedores e funcionários do restaurante durante o recebimento de mercadorias, garantindo o afastamento.
- Tenha também atenção no contato com os entregadores no delivery.

Orientações para serviços terceirizados

Alguns procedimentos realizados por terceiros devem ser verificados antes da reabertura do estabelecimento, tais como:

- Higienização de equipamentos: chopeira, máquinas de café, máquinas de gelo e demais equipamentos que sejam limpos;
- Potabilidade da água: checar se os reservatórios necessitam de limpeza e se os filtros precisam ser trocados de imediato ou se é possível aguardar até a data prevista, importante verificar se as análises de potabilidade estão dentro do prazo;
- Controle de pragas: atestar que o estabelecimento esteja livre de infestações e o controle de pragas pela empresa parceira esteja sendo realizado conforme cronograma;
- Análise do equipamento de ar condicionado: as manutenções devem estar em dia e a limpeza do equipamento em condições adequadas;

- Calibração de equipamentos: checar se os termômetros e balanças necessitam de calibração;
- Limpeza completa do sistema de exaustão: checar se há necessidade de agendamento imediato para limpeza do sistema de exaustão ou se pode esperar mais algum tempo.
- Importante que a avaliação seja realizada por profissional capacitado;
- Limpeza das caixas de gordura: checar se há necessidade imediata de limpeza ou se pode esperar mais algum tempo;
- Fornecimento de gás: verificar se o sistema de distribuição está adequado.

Operações- Tipos de Serviços

Este item tem por objetivo reunir orientações específicas do segmento, conforme operação em diferentes formas de atuar ou conforme os tipos de serviço e modelos de negócios.



Delivery

- No caso de delivery, quando for fazer uma entrega deixe o pedido conforme solicitado pelo seu cliente. É importante verificar as mensagens de orientação das plataformas de app como “por favor, deixe o pedido na porta” ou “toque o interfone e deixe na portaria”.
- Redobre a atenção e cuidados que estão sendo tomados no manuseio das encomendas com foco em higiene e integridade das embalagens, a fim de agregar valor ao serviço prestado, cativando, fidelizando o cliente e garantindo a segurança do serviço prestado;



- Realize a higiene das bolsas de entrega com álcool 70% a cada reabastecimento e higienização no fim do turno.
- Mantenha embalagens protegidas e devidamente armazenadas até o seu uso;
- Lacre todos os pedidos para que não haja risco de violação e contaminação;
- As embalagens de transporte (térmicas popularmente conhecidas como bags) nunca devem ser colocadas diretamente no chão em nenhum momento, devido aos riscos de contaminação;

- Verifique a integridade da bag e sua condição de higiene antes da entrega.
- Caso esta seja fornecida pela plataforma ou empresa terceirizada, cabe a responsabilidade de orientar quanto à sua correta higienização e checar periodicamente as condições de sua conservação;
- Recomenda-se sempre o uso de embalagem externa (secundária) para proteção extra do invólucro principal que conterá o alimento.
- Mantenha higienização contínua do meio de transporte que você utiliza para realizar as entregas;
- Entregadores que façam parte do quadro de colaboradores do estabelecimento devem ser incluídos nos programas de capacitação.
- No caso de entregadores pertencentes às plataformas de delivery ou de empresas terceirizadas, as responsabilidades irão caber à terceira;

- O entregador deve adotar todas as medidas de higiene para sua proteção e do cliente: uso de máscara com troca a cada 2 horas, distanciamento social, uso de álcool 70% na desinfecção de mãos, da máquina de cobrança entre clientes e do guidão da bicicleta ou moto;
- Recomenda-se que os entregadores tenham acesso a dispensadores de álcool em gel 70% abastecidos para que possam higienizar as mãos, as máquinas de cartões e bags de transporte;
- Os entregadores devem manter distância mínima de 1 metro do cliente no momento da entrega e a mesma distância dos colaboradores do estabelecimento ou de outros entregadores no local de espera de atendimento.
- Caso possível, é aconselhável destinar local próprio e demarcado para evitar aglomerações;
- Em caso de troco em dinheiro, recomendamos que a devolução seja feita em saco plástico para não haver contato com as mãos.



Take away, grab and go ou pegue e leve

Este modelo de serviço de alimentação atende a expectativa de atendimento rápido e consumo prático dos alimentos.

São produtos expostos em vitrines abertas com diferentes formatos e embalagens para lanche de consumo rápido ou porções tipo família para as pessoas consumirem em casa.

Algumas orientações:

- Sempre que possível, disponibilize dispensadores de parede, de mesa, totens ou similares abastecidos com álcool em gel 70% em locais estratégicos para uso dos clientes durante permanência no estabelecimento.

- Caso seja possível, recomenda-se o uso de organizadores de fila direcionados aos clientes em fluxo obrigatório, permitindo o adequado distanciamento entre os clientes.
- Recomenda-se um informativo para orientar quanto à utilização de álcool em gel 70% antes de selecionarem os produtos que irão levar e a importância de não conversarem enquanto escolhem e procurarem tocar somente nos produtos que irão levar.
- Cumpra a rotina de higienização frequente interna e externa do equipamento onde estão os produtos expostos ao cliente.
- Cardápios, quando existentes, devem ser produzidos em materiais de fácil limpeza, materiais descartáveis e/ ou disponibilizados em totens, painéis ou meio virtual para acesso do cliente (materiais usados pelo cliente devem ser higienizados entre um atendimento e outro).
- Alimentos podem ser disponibilizados porcionados, protegidos com filme plástico ou outra proteção adequada para autosserviço que permita serem lacrados e que estejam devidamente identificados e dentro do prazo de validade.
- Temperos devem ser disponibilizados em sachês individuais.



Rotisserie e venda de alimentos em expositores

Atualmente não há evidências científicas que sugiram que os alimentos estão associados à transmissão da covid-19.

É importante manter boas práticas de higiene em torno dos expositores de alimentos, bem como observar rigorosamente boas práticas de higiene pessoal.

Na rotisserie, funcionários do serviço de alimentação são os responsáveis por servir os clientes, que permanecem do outro lado do balcão.



Os alimentos podem ser consumidos no local ou levados para casa.

Para este tipo de serviço, os estabelecimentos que trabalhavam com o sistema self service podem adaptar seus balcões de distribuição da melhor maneira possível para favorecer a atividade, o fluxo de atendimento e a proteção dos alimentos, superfícies e clientes.

Orientações para gerenciar higienicamente os expositores de alimentos e evitar a transmissão da covid-19 através do contato com a superfície:

- Mantenha a lavagem e a desinfecção frequente de todas as superfícies e utensílios em contato com os alimentos;
- Exija que os funcionários do serviço de alimentação lavem as mãos com frequência e, se usarem luvas, devem ser trocadas antes e depois da preparação dos alimentos;
- Exija que os trabalhadores do serviço de alimentos limpem e desinfetem frequentemente os balcões, utensílios e recipientes de condimento;
- Disponibilize desinfetante para as mãos aos consumidores que entram e saem de estabelecimentos de alimentos;
- Não exiba ou venda produtos abertamente (ex. de padaria) desembrulhados em balcões de autoatendimento. Os produtos devem ser colocados em recipientes de plástico/celofane ou papel ou armazenados em vitrines de acrílico. No segundo caso, deve-se haver pegadores para que os alimentos sejam colocados em sacos de plástico ou papel, para atender os clientes, e não sejam tocados diretamente. Pegadores devem ser higienizados ou protegidos a cada uso;
- Os talheres de serviço devem ser trocados com frequência;



Algumas orientações:

- Assegura a higiene das mãos dos colaboradores.
- Talheres, guardanapos, copos, temperos etc., devem ser colocados na mesa apenas no momento da chegada do cliente.

Restaurantes por quilo ou bufês

Os bufês e restaurantes a quilo representam em torno de 60% dos pequenos restaurantes do Brasil e têm um desafio maior na reabertura. Adaptar os procedimentos é vital para manter a confiança dos clientes.

No sistema self service, os próprios clientes servem seus pratos e, portanto, tocam nos talheres de serviço, colocados em cada travessa de alimento dispostas no balcão de distribuição.

Desta forma, existe a possibilidade de contaminação das mãos de clientes quando se servem.

Por isso, alguns municípios suspenderam este tipo de serviço até que a pandemia seja controlada.

- Bandejas, pratos, talheres, guardanapos e copos devem ser protegidos e mantidos do lado interno do balcão, e devem ser entregues aos clientes por funcionários;
- Os alimentos devem ser mantidos protegidos dos clientes, sendo entregues montados ou embalados pelos colaboradores.

Serviço empratado

Neste serviço, os alimentos já vêm servidos para os clientes nos próprios pratos (prato feito) ou em outros utensílios que serão dispostos sobre a mesa do cliente para que depois sejam servidos em seus pratos (à la carte).

Assim, a primeira providência é verificar se não há qualquer legislação, municipal, estadual ou até mesmo federal, que impeça o trabalho com o sistema self service e, caso não haja, se o restaurante consegue, de forma efetiva, garantir o comportamento e a isenção de contaminação dos clientes.

Isso exige medidas de acompanhamento, orientação e intervenção em tempo integral do cliente no serviço do bufê.

Diante deste contexto, o empresário pode avaliar a adaptação deste serviço para rotisseria ou à la carte até que a pandemia acabe.

Caso o serviço seja mantido, é importante o empresário considerar algumas mudanças ou ações específicas:

- Bandejas, pratos, talheres, guardanapos e copos devem estar protegidos e ser entregues aos clientes por funcionários.
- Disponibilize luvas de plástico descartáveis na entrada do bufê, para que os clientes se sirvam.



- Coloque dispensador com álcool 70% na entrada do bufê e oriente a sanitização das mãos ou designe um responsável para servir o desinfetante diretamente nas mãos dos clientes antes do início da montagem do prato.
- Garanta que durante o serviço nenhum cliente vai atender ao celular, passar as mãos na boca ou nariz e depois tocar no pegador de saladas. Outro funcionário pode fazer este monitoramento e, caso detecte qualquer problema, realize a troca imediata de talheres. O objetivo é prevenir!



- Proteja adequadamente o equipamento de bufê (mesas, balcões, pistas e outros equipamentos e móveis onde os alimentos são oferecidos aos clientes) com protetores salivares, que funcionarão como barreira física para garantir a proteção dos alimentos;
- Ofereça talheres higienizados em embalagens individuais (ou talheres descartáveis), além de manter os pratos, copos e demais utensílios protegidos.

- Itens não descartáveis, além de serem limpos, devem ser desinfetados com água quente 90 °C (noventa graus Celsius) ou com álcool 70%.
- Caso seja possível, recomenda-se o uso de organizadores de fila direcionados aos clientes em fluxo obrigatório, seguindo a recomendação de 1 metro de distância entre as pessoas.
- Disponibilize temperos (sal, azeite, molhos) somente em sachês e servidos de maneira individualizada - novos clientes devem receber temperos novos ou higienizados.
- Adapte o cardápio para a nova situação, diminuindo o mix de produtos e oferecendo mais produtos empratados e individualizados, o que é válido também para saladas e sobremesas.
- Recomenda-se a presença de um colaborador informando aos clientes ou um informativo para orientar quanto à lavagem de mãos e utilização de álcool em gel 70% antes de se servirem e a importância de não conversarem enquanto se servem.
- Verifique a possibilidade de disponibilizar colaboradores devidamente paramentados para servir os clientes, a fim de reduzir o contato com os alimentos.



- Caso se opte pelo sistema de autosserviço, que sejam expostas porções menores para que a reposição seja mais frequente, adaptando esses parâmetros em consideração ao movimento de clientes.
- Cumpra a rotina de higienização frequente das superfícies da área do bufê, bem como utensílios usados para servir o cliente. Deve-se adotar procedimento de troca de pegadores, conchas, colheres e outros utensílios de uso dos clientes para se servir, com frequência e conforme necessidade.

- Alimentos podem ser disponibilizados porcionados e protegidos com filme plástico ou outra proteção adequada para autosserviço.
- As temperaturas dos alimentos quentes e frios disponíveis na pista fria e quente, devem ser monitoradas e registradas pelo menos de 1 em 1 hora. Alimentos quentes devem ser oferecidos acima de 60°C (sessenta graus Celsius) e frios abaixo de 5°C (cinco graus Celsius), parâmetros sugeridos pela Anvisa.
- Qualquer fluxo de ar que incida sobre os alimentos ou as pessoas deve ser retirado.
- As ilhas podem precisar ser revistas. Por exemplo, distribuindo as ilhas (frias e quentes) ou fazendo 2 locais de montagem dos pratos, de modo a agilizar o fluxo e garantir o distanciamento.
- Guardanapos descartáveis devem ser estimulados. Se o estabelecimento preferir utilizar toalhas e/ou guardanapo de pano nas mesas, estes devem ser submetidos a etapa de desinfecção, após a limpeza com sabão específico.



- A montagem dos marmitex ou delivery deve ser feita em ilha dedicada ou dentro da área de produção.
- Em caso de alimentos preparados e não levados à exposição, a temperatura deve ser reduzida de 60°C (sessenta graus Celsius) para 10°C (dez graus Celsius) em até duas horas. Em seguida, o mesmo deve ser conservado sob refrigeração a temperaturas inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), ou congelado à temperatura igual ou inferior a -18°C (menos dezoito graus Celsius).

Carnes e rodízio

Além das dicas que devem ser aproveitadas dos outros tópicos, destacam-se as seguintes sugestões:

- Em estabelecimentos que grelham a carnes ou fazem outras preparações na presença do cliente, deve ser considerada a possibilidade de instalar um vidro de proteção entre a chapa e o cliente.
- Estabelecimentos que operam no formato de rodízio devem operar mediante escolha prévia dos alimentos pelo cliente, de modo que ele seja servido de que o alimento não tenha tido contado com outras mesas.
- Alternativamente, os negócios podem se adaptar ao formato à la carte.

Cantinas de funcionários

As cantinas de trabalho em serviços essenciais de linha de frente precisam permanecer abertas quando não há alternativas práticas para a equipe obter alimentos.

Os altos padrões de medidas de saúde pública para lavagem das mãos e etiqueta respiratória devem ser mantidos em cantinas de trabalho.

Os padrões operacionais das cantinas da equipe devem incluir:

- Manter uma distância física de pelo menos 1 metro entre um indivíduo e outros trabalhadores, incluindo arranjo de assentos;
- Escalonar o trabalho dos funcionários e realizar pausas para reduzir o número de funcionários em uma cantina a qualquer momento;
- Restringir o contato físico não essencial, tanto quanto possível;
- Colocar avisos visíveis aos funcionários para que promovam a higiene das mãos e o distanciamento físico;
- Disponibilizar procedimentos de limpeza e desinfecção de equipamentos, instalações, superfícies de contato e pontos de contato elevados, por exemplo, balcões, pegadores, utensílios de serviço, expositores abertos de autoatendimento, maçanetas de porta.



- Disponibilizar procedimentos de limpeza e desinfecção de equipamentos, instalações, superfícies de contato e pontos de contato elevados, por exemplo, balcões, pegadores, utensílios de serviço, expositores abertos de autoatendimento, maçanetas de porta.

COMUNICAÇÃO



- Realize treinamentos frequentes com os colaboradores sobre as medidas preventivas e conscientizar quanto a importância do cumprimento dessas ações;
- Crie lembretes para equipe e clientes sensibilizando sobre a importância da lavagem das mãos, do uso de álcool em gel 70%, do não compartilhamento de objetos pessoais e de trabalho, da higiene respiratória e etiqueta de tosse;
- Distribua por todo o estabelecimento as medidas preventivas tomadas pela empresa através de placas de sinalização, cartazes em displays, aparelhos de tv ou sistema interno de som.



OMS - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

OMSBRASIL/CUIDADOS

MINISTÉRIO DA SAÚDE

SAUDE.GOV.BR/NORMAS

Realização:



A força do empreendedor brasileiro.



www.sebrae.com.br
0800 570 0800



/sebrae



@sebrae



/tvsebrae