E-BOOK

PROTOCOLOS OPERACIONAIS PARA CONTROLE DA PANDEMIA DO CORONAVÍRUS

SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

SEBRAE

Objetivos

DA CONSULTORIA

Apresentar protocolos operacionais que sejam compatíveis com as necessidades do consumidor no período pós-isolamento.

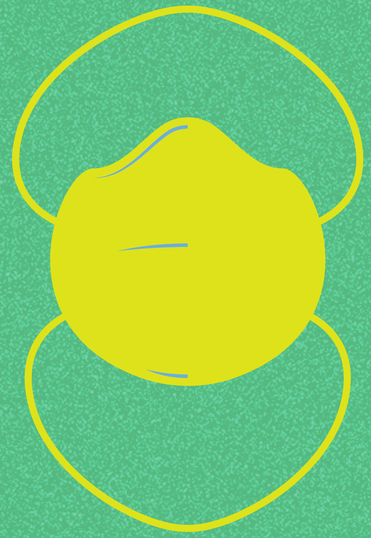
DO MATERIAL

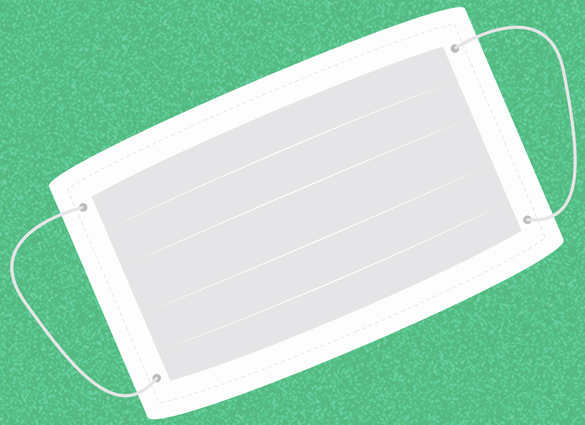
Orientar a aplicação de procedimentos específicos aos segmentos de serviços turísticos, favorecendo corresponder aos novos critérios de distanciamento social e higienização de combate à contaminação do coronavírus, conforme as recomendações da OMS – Organização Mundial da Saúde.

SEBRAE

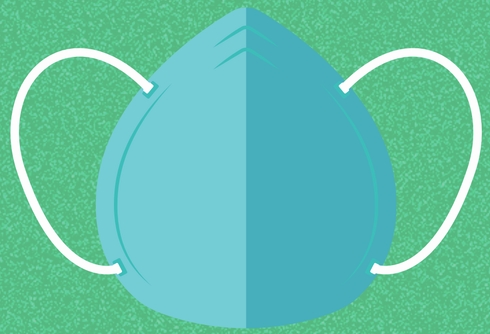
3

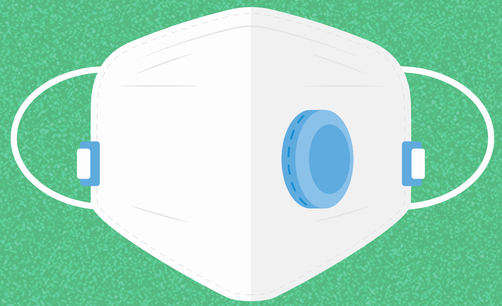
Distribua máscaras para os clientes e use a sua para se comunicar.





Na falta de máscara descartável pode ser usada a máscara caseira feita de tecido (algodão, tricoline, TNT), desde que seja higienizada adequadamente e trocada a cada 2 horas ou sempre que estiver umedecida.





SEBRAE

4

Como lavar corretamente as máscaras de tecido

Deixar a máscara de molho em solução clorada por 30 minutos. Após o molho, lavar com água e sabão e coloque para secar. Uma vez seca, passe ferro quente e embale em saco plástico e estará pronta para ser usada novamente.

SEBRAE

Hall de Entrada

- Implante um pedilúvio contendo desinfetante a base de Amônia Quaternária. Sua diluição varia conforme o fabricante, siga as instruções existentes no rótulo.
- Deve ser implantado em todas as portas de acesso ao estabelecimento. (Ex.: entrada, recebimento de mercadorias, entrada de funcionários, e outras)

Não existe um intervalo de tempo fixo para a troca do desinfetante, porém, deve ser trocado sempre que se constatar excesso de sujeiras, quantidade insuficiente do produto, ou após um fluxo intenso de uso.

Todos encontrados em casa veterinária.

Produtos à base de Amônia Quartenária:

- Vet + 20 **(Herbal)**
- Herbalvet **(Ouro Fino)**
- Duo For **(Syntec)**
- Germon Plus **(Sanphar)**

SEBRAE

Salão de Atendimento

- Na porta de entrada do salão e demais áreas comuns, retire capachos e tapetes e mantenha a higienização, passando pano com solução clorada ou outro desinfetante a cada 6 horas, ou após momentos de fluxo intenso.

Lembre-se, as seguintes opções são seguras no combate ao coronavírus:

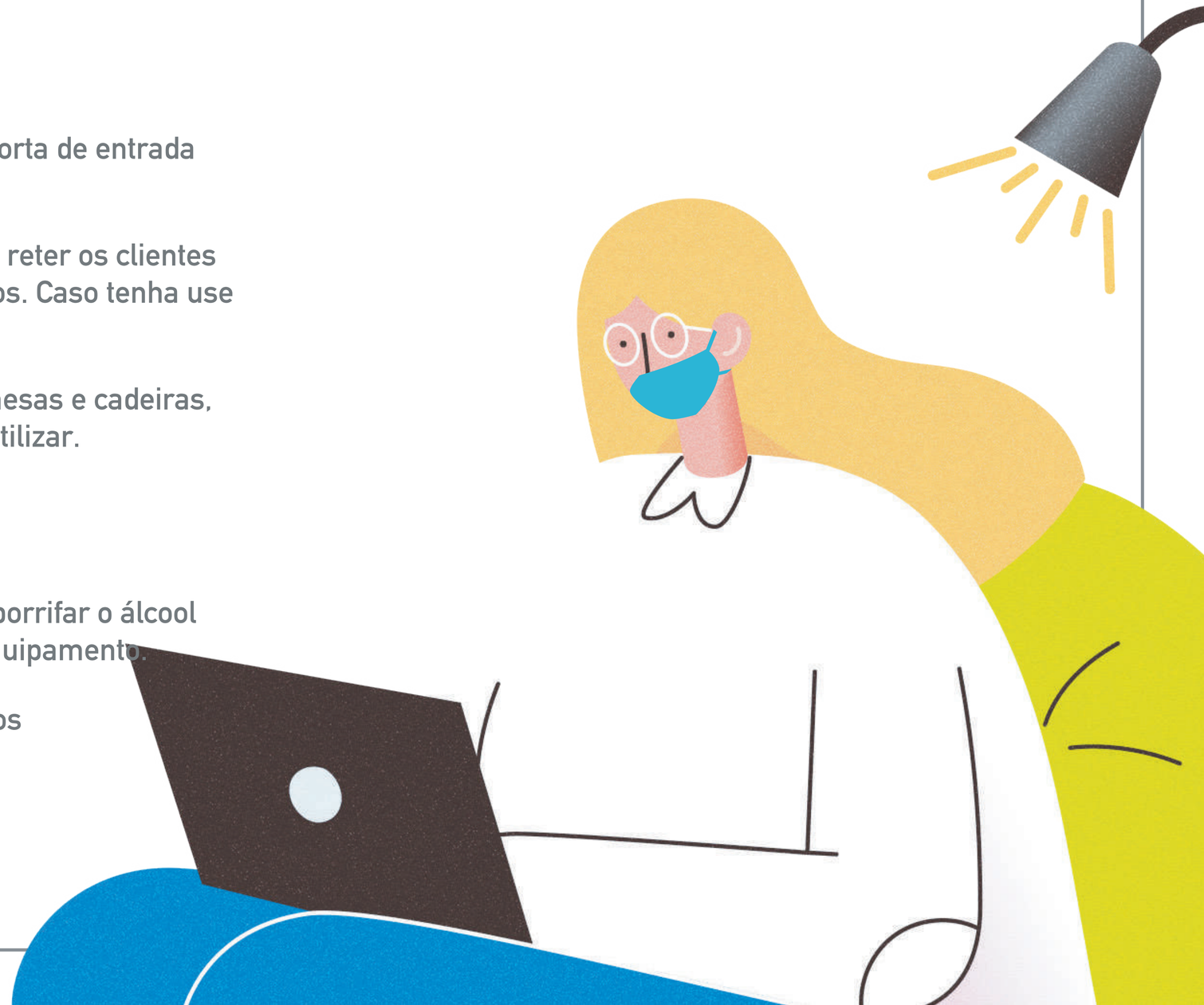
- Água sanitária (atenção na aplicação, pois respingos podem causar manchas em tecido e outras superfícies)
- Desinfetantes em geral
- Limpadores multiuso com cloro
- Álcool de limpeza (líquido, com concentração entre 60% e 80%)
- Limpadores multiuso com álcool
- Detergente
- Sabão

Na entrada do estabelecimento, instale uma pia (de preferência sem contato manual), para a higienização das mãos dos funcionários e clientes, abastecida de sabão líquido bactericida, papel toalha não reciclado, álcool 70% e lixeira com tampa acionada por pedal (colocar saco plástico em seu interior).

SEBRAE

Dicas úteis

- Na ausência da pia, disponibilize álcool 70% na porta de entrada para uso dos clientes e dos funcionários.
- Nas áreas comuns diminua objetos que possam reter os clientes aglomerados, tais como, sofás, poltronas e outros. Caso tenha use álcool líquido 70% sempre após alguém utilizar.
- Após o uso da mobília, seja qual for, incluindo mesas e cadeiras, borrife álcool líquido 70% sempre após alguém utilizar.
- Higienize após o uso, computadores, telefones e todo objeto de uso compartilhado.
- Para higienizar equipamentos eletrônicos evite borrifar o álcool líquido 70% diretamente, pois pode danificar o equipamento.
- Não se esqueça de higienizar bandejas, cardápios e todo objeto de uso compartilhado.
- Dê preferência para pagamentos com cartão. Evite o manuseio de cédulas de dinheiro.



Dicas úteis

- Envolva as máquinas de cartões de crédito com filme plástico e procure deixar o cliente tocar apenas as teclas numéricas,trocando o filme plástico ao término de cada grupo atendido.
- Forma correta de oferecer a máquina de cartão de crédito a cada grupo atendido.
  Evite tocar no cartão de crédito do cliente.
- Coloque adesivos no chão indicando a distância social de um metro entre o cliente e o funcionário, caso o pagamento e retirada de alimentos e bebidas aconteça no balcão. Sempre usando máscaras.
- Até mesmo fitas adesivas coloridas fazem a função demarcadora no piso.
- Se o atendimento no balcão for inevitável, instale uma barreira acrílica no caixa.

Importante!

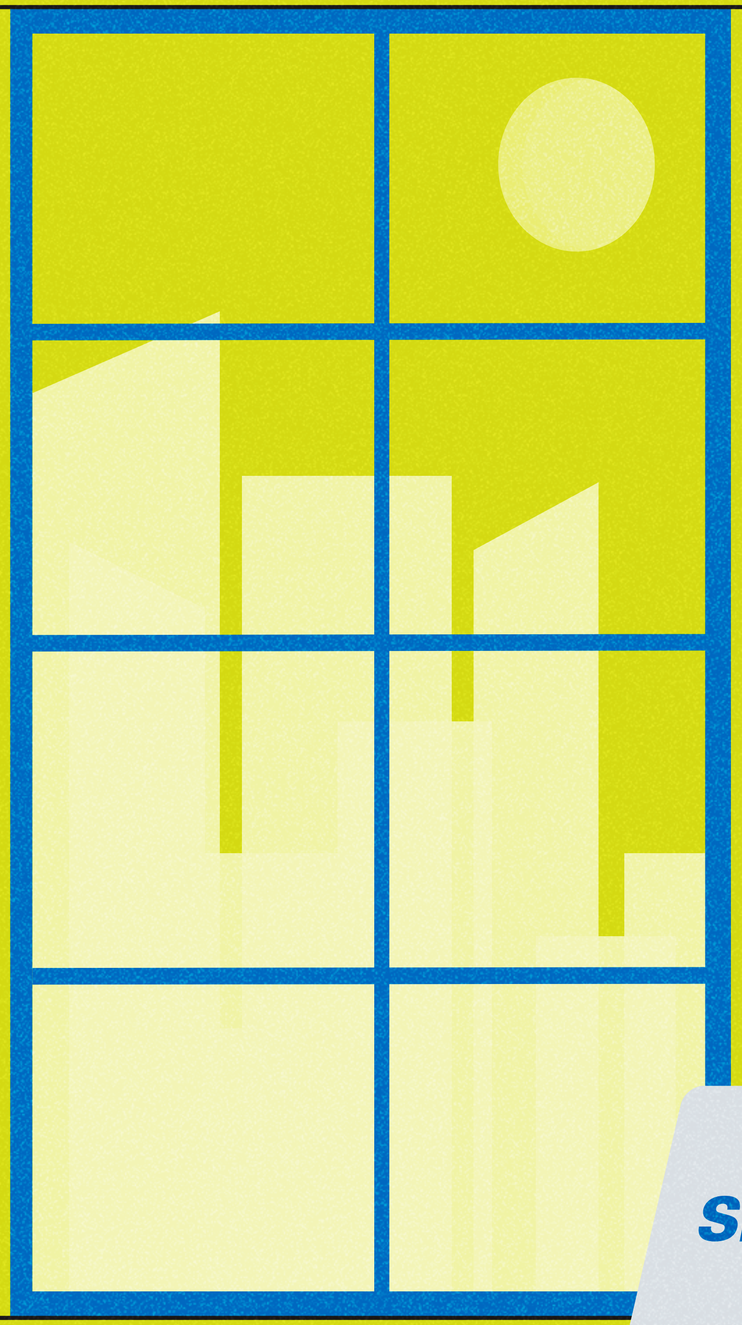
Não disponibilize estrutura para se alimentar encostado no balcão. Retire os assentos, condicionando o consumo apenas nas mesas. Se possível, concentre o recebimento das contas nas mesas, evitando aglomeração no balcão.

- Reduza o número de cardápios e os higienize a cada uso, armazenando em recipiente tampado.
- Dentro da possibilidade, opte por um cardápio display sobre a mesa ou o transmita por meio eletrônico.
- Melhor será se disponibilizar o cardápio por WhatsApp ou aplicativo, simultâneo ao atendimento.
- Mantenha a distância de 2 metros entre as mesas.
- Não monte mesas com mais de 4 lugares.
- Troque as toalhas de mesas por jogo americano. Se não forem descartáveis, faça o recolhimento e higienização com álcool 70% ou solução clorada após cada uso. Após higienizado, armazene em local fechado até o próximo uso.
- Se possível, disponibilize álcool 70% em todas as mesas para reforçar a higienização.
- Dê preferência ao álcool em gel, pois o líquido é altamente inflamável.
- Adote uma rotina rigorosa de limpeza: passe pano com solução clorada ou outro desinfetante a cada 3 horas ou conforme a intensidade do fluxo.

SEBRAE

Fica a dica

- Dê preferência de uso da área externa, caso possua.
- Se o ambiente for fechado e refrigerado, higienize o filtro de ar-condicionado borrifando solução clorada todos os dias antes do início do expediente.
- Abra as portas no início e no final do funcionamento para renovação de ar.
- Em caso de ventiladores, não direcione o fluxo do ar diretamente sobre os clientes e higienize a hélice toda semana.



SEBRAE

Fica a dica

- O colaborador (garçom) que iniciar o atendimento deverá ser o mesmo até finalizá-lo, evitando que mais de um colaborador tenha contato com o cliente.

- Não se esqueça que o cliente não estará de máscara,pois estará se alimentando. Nesse caso, o atendente (garçom), precisa estar de máscara e se comunicando com o distanciamento recomendado (mínimo 1 metro).

SEBRAE

Utensílios

- Lavar os utensílios na seguinte ordem:
canecas e copos, talheres, pratos e panelas.

- Higienização dos utensílios:
  - Retire o excesso de sujidades
  - Lave em água corrente com detergente e bucha (não usar palha de aço)
  - Enxague em água corrente, de preferência quente
  - Imerja em solução clorada por no mínimo 20 minutos
  - Enxague com água corrente para retirar o excesso da solução clorada
  - Deixe secar ao ar livre
  - Guarde em ambiente limpo, seco e fechado

- Embale todos os talheres em sacos de papel reciclável (passe álcool 70% antes).

- Passe álcool 70% em todos os pratos sempre que os clientes forem utilizá-los.

- Os copos devem ser higienizados e guardados em ambiente fechado e com as bordas envoltas em filme plástico, ou substitua sempre que puder por copos descartáveis.

- Cubra todos os equipamentos com plástico transparente.

- Disponibilize palito de dentes embalados unitariamente. Use somente guardanapo de papel e embalado individualmente.

SEBRAE

Utensílios

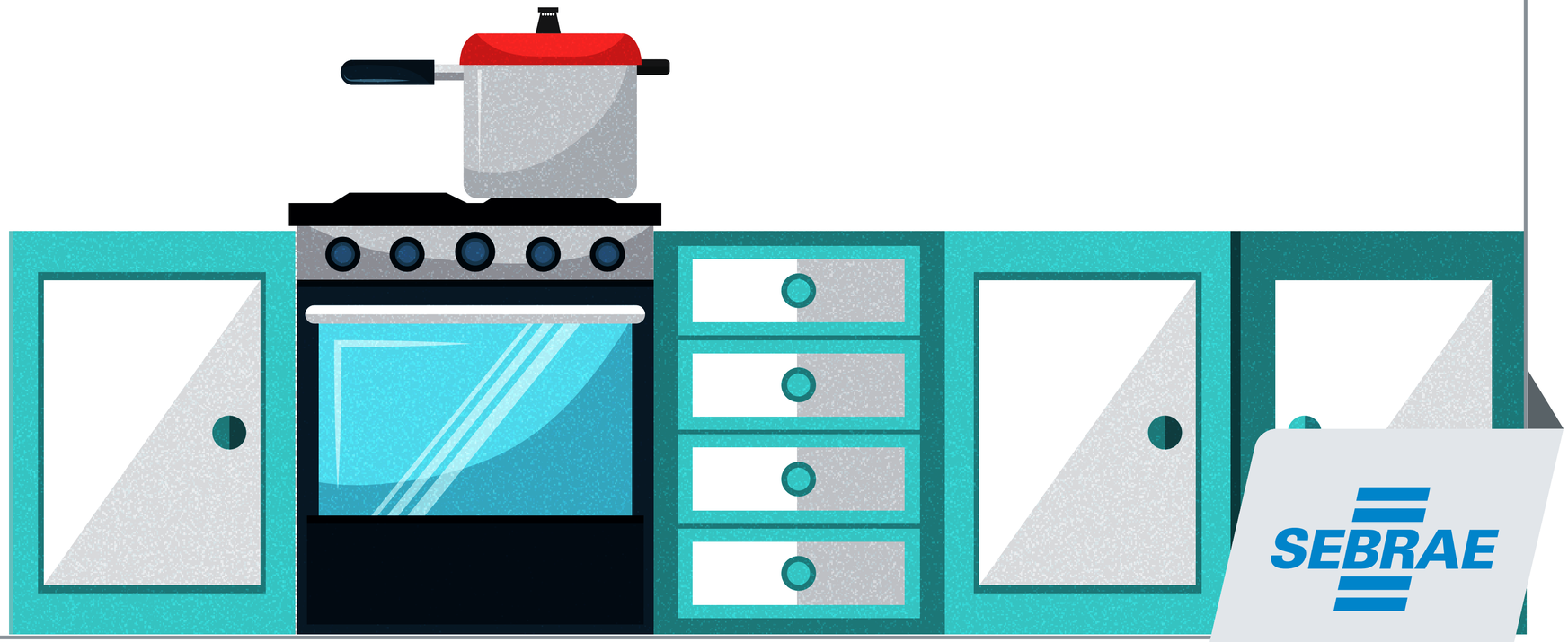
- A higienização dos equipamentos (ex.: liquidificador, batedeira, moedor de carnes e outros) deve seguir as recomendações dos fabricantes, pois em muitos equipamentos a solução clorada pode danificar.

SEBRAE

Importante

- Não esqueça de intensificar a limpeza e organização da geladeira, freezer, pias, balcões, enfim, todos os locais tocados por pessoas.

- Lave e ferva diariamente os panos utilizados, após o seu uso. Dê preferência para os panos descartáveis.



Manipulação de alimentos

- Ao manipulador de alimentos é obrigatório o uso de máscara.
- Devem colocar os uniformes somente quando chegarem ao serviço, inclusive os sapatos.
- Faça a higienização correta das mãos ao entrar no local de trabalho e sempre que necessário. (Ex.: sempre que trocar de função, tocar equipamentos, tocar partes do corpo ou outros hábitos inseguros).
- Devem intensificar a higienização dos equipamentos e instrumentos de trabalho, (Ex.: faca, taboa e outros).

Devem usar luvas ao manusearem alimentos crus já higienizados, e alimentos prontos para consumo. (RDC 216/2004 e a Portaria SVS/MS nº 326/1997)

SEBRAE

Áreas comuns

- Interdite o espaço kids e playground caso possua.

Sobre drinks

- Reveja o serviço, pois necessita de manipulação direta na sua fabricação. Recomendável suspender e retornar essa oferta tão logo a contaminação esteja controlada.

Maneiras de servir alimentos

- Dê preferência para serviços à la carte, evitando aglomerações e uso de utensílios em comum.
- Para os serviços à kilo, coloque uma placa acrílica (protetor salivar) para evitar o contato direto dos clientes e dos colaboradores, com o alimento servido.
- Disponibilize funcionários para servir as escolhas dos clientes. Os Funcionários devem obrigatoriamente usar máscaras e luvas.
- Outra opção é fornecer luvas descartáveis para os clientes. O uso da máscara é obrigatória na fila do buffet.
- Troque os pegadores frequentemente.
- Diminua a porção dos alimentos servidos, aumentando sua frequência de reposição, assim diminuindo o tempo de exposição dos alimentos.
- No local de pasagem, coloque uma placa acrílica para isolar a balança do contato com o cliente e colaboradores.
- Faça a marcação do distanciamento social no mínimo de 1 metro na fila do buffet.
- disponha os temperos da salada e outros todos em sachês.
- Para o serviso de self service, substitua por servir o cardápio do dia em pequenas porçoes diretamente nas mesas, ou siga as instruções dos serviços à kilo.

Não há evidências de que os alimentos são uma fonte de contaminação de coronavírus, porém devemos redobrar os cuidados, principalmente com alimentos crus e frescos.

SEBRAE

Cozinha

- Instale uma pia (de preferência sem contato manual) logo na entrada da cozinha, para a higienização das mãos dos funcionários, abastecida de sabão líquido antisséptico, papel toalha não reciclado, álcool em gel 70% e lixeira com tampa acionada por pedal (Coloque saco plástico em seu interior).

- Coloque cartazes informativos da correta higienização das mãos ao lado da pia.

- Disponibilize frascos de álcool em gel 70% para constante higienização das mãos e superfícies não se esquecendo do distanciamento do fogo por tratar-se de composição altamente inflamável.

SEBRAE

Cozinha

- Adote uma rotina rigorosa de limpeza. Passe pano com solução clorada ou outro desinfetante a cada 3 horas ou conforme a intensidade do fluxo. Lembre-se, nunca varra a cozinha!

- Reorganize o fluxograma da sua cozinha para que os manipuladores mantenham a distância de 1 metro entre eles. Caso não seja possível, reforce as práticas de higiene eficazes para reduzir a chance de disseminação do vírus.

- Se possível, aumente os turnos de trabalho reduzindo o número de funcionários em cada um, diminuindo assim, os riscos de disseminação do coronavírus.

SEBRAE

Entrada de mercadorias

- Tenha um local próprio só para descarga, recebimento e entrada das matérias primas, dotado de pia adequada para a higienização das mãos.
- Exija que o entregador e o colaborador que recebe as matérias primas, façam a higienização das mãos antes de começar e após o término do descarregamento.
- Adote a rotina de higienização das embalagens.
- Certifique-se que seus fornecedores também estejam adotando medidas preventivas à disseminação do coronavírus.
- Verifique a limpeza dos veículos e dos entregadores (uniforme e higienização das mãos).
- O motorista não deve sair do veículo (MAPA), caso haja um motorista e um entregador.
- Antes da entrega de documentação (Ex.: nota fiscal), o entregador deve passar álcool gel nas mãos (MAPA).

Sanitários

- Disponibilize dispersor com sabão líquido e álcool em gel 70%.
- Disponibilize dispersor com papel toalha não reciclado (evite o jato de ar quente).
- As lixeiras devem possuir tampas e serem acionadas por pedal.
- Realize a higienização (limpeza + desinfecção) a cada hora, ou conforme a intensidade do fluxo.

- O funcionário responsável pela limpeza deve usar máscara, luvas de borracha, avental, calça comprida e sapato fechado.
  - Realize a limpeza das luvas com água e sabão, em seguida borrife álcool 70% ou solução clorada.
  - Não toque com as mãos enluvadas nas maçanetas.

Delivery - Entregadores

- Ao contratar, faça uma pesquisa sobre o estado de saúde do colaborador.
- Devem usar roupas limpas ou uniforme, touca no cabelo, calça comprida, sapato fechado, luvas e máscara. Homens devem evitar barba e bigode.
- Devem sempre carregar nas entregas álcool 70% para higienização das mãos e do veículo.
- Na hora da entrega, respeite o distanciamento social com o cliente.
- Após cada entrega, as mãos devem ser higienizadas com álcool 70% e ao retornar ao local de trabalho, lavadas com água e sabão

SEBRAE

Delivery - Entregadores

- A cada entrega higienize os meios de transporte (carros ou motocicletas), os pontos de contato, como guidão ou volante, maçanetas e painéis, usando solução clorada ou álcool 70%, com o auxílio de papel toalha.

- O procedimento de limpeza deve ser feito, no mínimo três vezes ao dia, no compartimento das motos onde o alimento é transportado (box e bolsas), bem como nos estrados e caixas plásticas (itens obrigatórios) utilizados para o transporte dos produtos no carro.

- O alimento deve circular no veículo apenas o tempo necessário entre o local de distribuição e o ponto de entrega. Portanto, organize a rota por bairro e evite despachar muitos pedidos na mesma entrega.

Embalagens

- Escolha fornecedores que reforçaram as medidas de higienização em sua produção, embalagem e entrega do produto.

- Na escolha da embalagem, verifique se a mesma é prática, funcional e garanta que o alimento chegue ao cliente em temperatura adequada para consumo (60° C)

Alimentos

- Deve ser embalado logo após ficar pronto e imediatamente sair para a entrega. Caso possua outras entregas na mesma viagem, programe para que fiquem prontas simultaneamente. A embalagem deve ser bem lacrada.

- O alimento deve chegar ao cliente com temperatura mínima de 60°.

Mercados de alimentos

- Na entrada do estabelecimento disponibilize um funcionário para fazer a higienização dos carrinhos e cestas de compras borrifando álcool 70%. Use papel toalha para o auxílio.

- Instale uma pia adequada para a higienização das mãos dos clientes.

- Instale um pedilúvio.

- Disponibilize um funcionário para borrifar álcool líquido 70% nas mãos dos clientes.

SEBRAE

- Oriente seus clientes
- Intensifique as vendas online e serviços de entrega.
- Atenda simultaneamente somente 50% da capacidade do estabelecimento.
- Estimule em campanhas que para realizar as compras, vá somente uma pessoa da família e não levar pessoas do grupo de risco.
- Adote um horário exclusivo para atender as pessoas idosas que necessitam ir ao mercado.
- Controle a entrada dos clientes organizando filas com distanciamento de 1,5 metros entre elas.
- Alerta seus clientes para tocarem o mínimo possível nas mercadorias.
- Oriente seus clientes a higienizarem as embalagens dos alimentos ao chegarem em casa.
- As ações promocionais devem ser muito bem planejadas para evitar aglomeração de clientes e tumulto nas lojas.

SEBRAE

Black Friday

- Organize seu espaço de exposição e circulação de clientes.
- No corredor das prateleiras marque o chão com adesivos a cada 1,5 metros para evitar aglomeração.
- Instale dispersor de álcool em gel 70% em áreas com maior circulação de clientes, como o açougue, padaria e expositores de frios.
- Se a loja disponibiliza bebedouro, desative-o temporariamente ou ofereça aos clientes copos descartáveis.

Colaboradores

- É obrigatório o uso de máscara.
- O estabelecimento deve disponibilizar máscara suficiente para que os funcionários possam fazer a troca sempre que for preciso.
- O fornecimento de luvas para todos os funcionários da loja é opcional. Por lei, o uso é obrigatório somente para colaboradores que manipulam alimentos in natura, conforme a RDC 216/2004 e a Portaria SVS/MS nº 326/1997.

SEBRAE

Lanchonetes e restaurantes no interior do mercado

- Proíba o consumo de mercadorias dentro da loja, inclusive na lanchonete, se possuir.
- Retire mesas e cadeiras existentes no estabelecimento e estabeleça a venda somente para consumo em casa.

Caixa

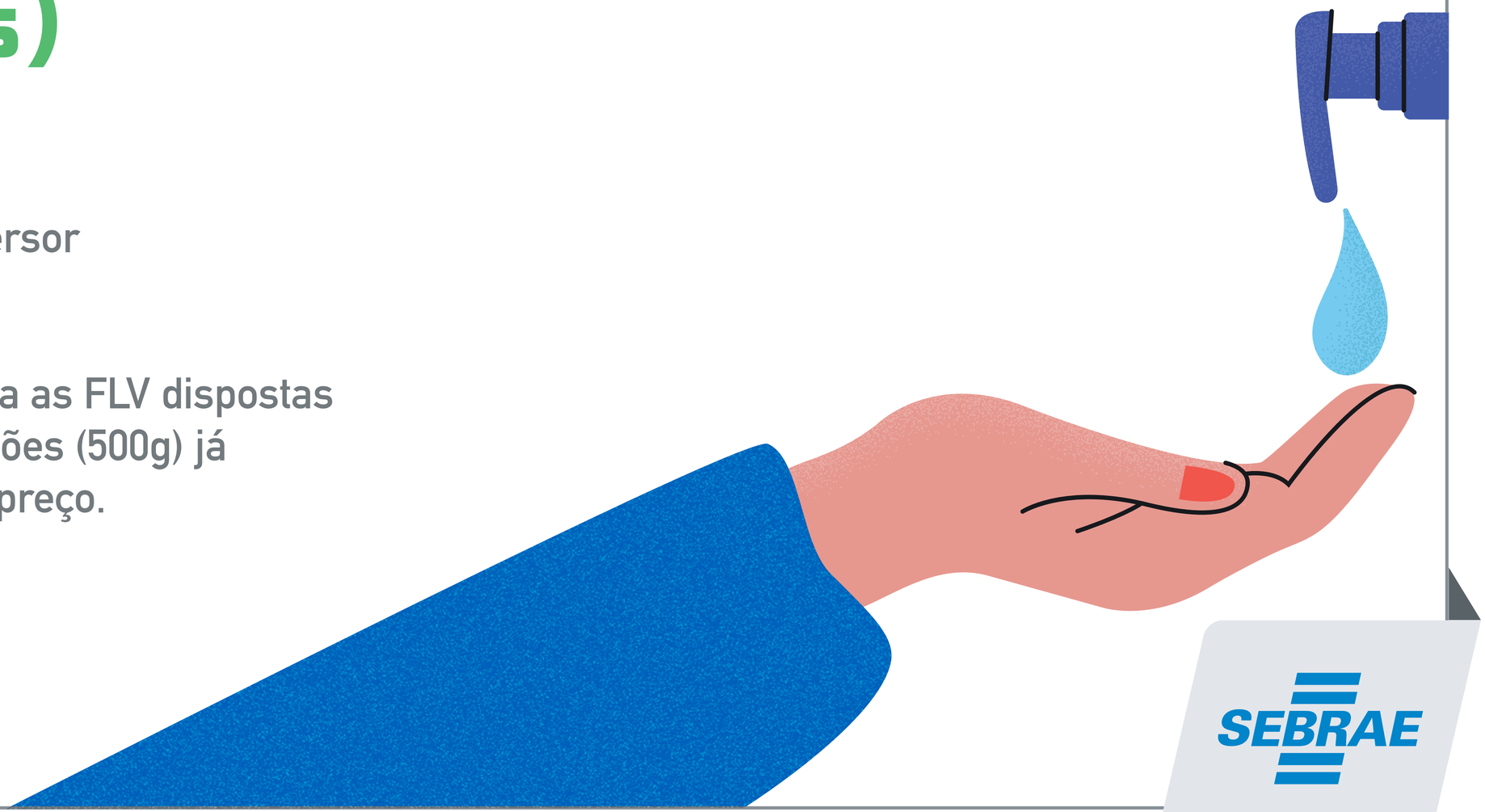
- É obrigatório o uso de máscara.
- Disponibilize álcool 70% em todos os caixas.
- Os colaboradores devem higienizar as mãos com álcool 70% ao término de cada atendimento.
- Implante placas acrílicas para limitar o contato entre o colaborador e o cliente.
- Faça a marcação da distância social entre os clientes na fila 1,5 metros.
- Higienize toda a extensão do caixa (esteira, balança, leitor de código de barras, área de empacotamento e terminal de pagamento). Após cada atendimento, borrifando álcool líquido 70% ou solução clorada com auxílio de uma pano descartável.

Padaria

- É obrigatório o uso de máscara.
- É obrigatório o uso de luvas. Troque após cada atendimento.
- Suspenda o auto serviço de pães e similares disponibilizando um funcionário para o atendimento.
- Forneça doces, frios e outros alimentos da padaria, já embalados.
- Higienize a cada 30 minutos os utensílios como, espátula, pegadores e similares.
- Intensifique a higienização das mãos.

FLV (Frutas, legumes e verduras)

- Disponibilize dispersor com álcool 70%.
- Coloque para venda as FLV dispostas em pequenas porções (500g) já embaladas e com preço.



Açougue

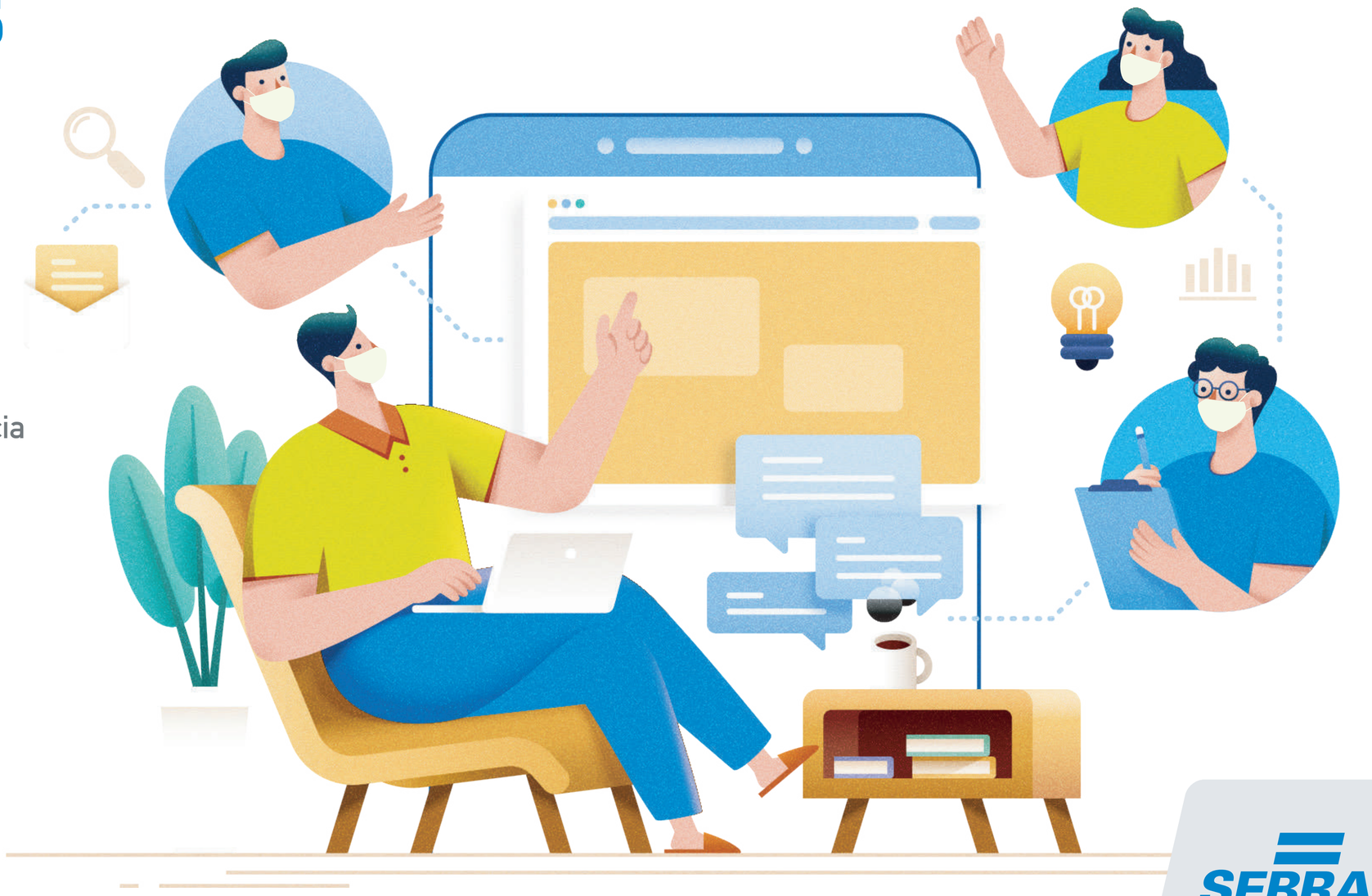
- É obrigatório o uso de máscara.
- Use a luva descartável sobre a luva de malha de aço e troque a cada atendimento.
- Lave a luva de aço com detergente, enxague com água corrente, desinfete sob fervura por no mínimo 15 minutos, deixe secar e guarde em local limpo, seco e específico para esta finalidade.
- Instale uma pia adequada e exclusiva para a higienização das mãos dos colaboradores.
- Todos devem usar uniformes limpos, calça comprida, sapatos fechados e touca nos cabelos.
- Disponibilize álcool 70% no setor.
- O uniforme deve ser colocado somente no estabelecimento e antes de começar o expediente. É recomendável que o sapato também seja trocado no estabelecimento.

SEBRAE

Dicas úteis

Ajustes administrativos

- Evite a aglomeração de funcionários. Faça escalas de serviços.]
- Antecipe as férias dos funcionários dando preferência aos pertencentes do grupo de risco.



Dicas úteis

Descarte

- Oriente e monitore o descarte correto das máscaras de clientes e colaboradores.
- Intensifique o recolhimento e descarte do lixo em geral.
- As máscaras e luvas podem estar infectados, devem se condicionadas em sacos plásticos vedados e separados do lixo comumr

SEBRAE

Dicas úteis

Envolva seus clientes em boas práticas

- Ofereça uma máscara personalizada com sua marca que pode também conter uma simpática mensagem (“eu cuido de você e você cuida de mim”), devidamente embalada. Caso seja máscara de tecido, coloque um informativo de procedimentos de higiene. Lembre-se de afirmar como colocar, retirar e recomendar o uso em áreas comuns.
- Nesse momento, esse investimento em brinde é mais importante que descontos e promoções de preços que possa imaginar.
- Compre somente produtos registrados no Ministério da Saúde (ANVISA).

SEGURANÇA GARANTIDA
produtos registrados
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

SEBRAE

Dicas úteis

Compras, preparos e procedimentos de produtos para higienizar

SEGURANÇA GARANTIDA
produtos registrados
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

- Ao adquirir a água sanitária, verifique se a mesma possui a concentração de 2 a 2,5%, e se o princípio ativo é o hipoclorito de sódio.
- Na falta de álcool líquido 70% para borrifar e realizar a higienização de superfícies, pode ser usada solução clorada, multiuso com cloro ou multiuso com álcool.

SEBRAE

Como preparar solução clorada

1. 1 colher de sopa de hipoclorito de sódio a 2,5% (+/- 10 ml) + 1 litro de água
2. Sempre preparar a solução na medida que for usando. Nunca estocar.
3. Armazene o hipoclorito de sódio em sua embalagem original, lugares escuros, bem ventilados e de temperaturas amenas para que não haja diminuição do teor de cloro ativo.

OBS: Cuidado! O hipoclorito de sódio pode ser altamente corrosivo para alguns metais (alumínios, cobre, bronze, aço inoxidável e cromo) e mármore, causando danos com a exposição prolongada.

Como o álcool líquido 70% evapora rapidamente, sua eficácia aumenta quando utilizado em três borrifadas com intervalo de 10 segundo entre elas.

Na falta do álcool gel 70% para a higienização das mãos, existem três opções de produtos para substituição:

- Lenço umedecido antisséptico
- Álcool “swab“
- Sprays antissépticos com gluconato de clorexidina ou apenas clorexidina

SEBRAE

Dicas úteis

Comunique-se com seu cliente

- Entregue informativos para seus clientes com recomendações sobre a prevenção do coronavírus.
- Deixe uma cartilha informativa à disposição dos funcionários e parceiros, com todas as mudanças ocorridas e orientações necessárias.

#sejagentil

Ninguém fica doente porque quer.
Vamos ter empatia com as pessoas e ajudá-las

Lave as mãos frequentemente com água e sabão.

Na ausência de água e sabão, utilize álcool 70%.

Cubra com o braço o nariz e boca ao espirrar ou tossir.

Mantenha distância segura entre as pessoas, inclusive em filas.

Evite tocar em balcões e outras superfícies.

Não consuma lanches e outros alimentos no interior da empresa.

Dicas úteis

Comunique-se com seus colaboradores e parceiros

- Faça uma capacitação com toda a equipe repassando as mudanças ocorridas. Se for preciso, simule uma prática.

SEBRAE

Publicidade e Competitividade

- O momento é de frágil confiança na segurança do fluxo de clientes. Só se minimiza o medo intensificando informações precisas da adoção de protocolos que preservam a saúde do cliente, dos colabores e das comunidades.
- Site, redes sociais, e-mail marketing e todos os outros veículos de oferta, devem divulgar os seus protocolos como diferencial competitivo.
- Promova na sua equipe o sentimento de orgulho de estar contribuindo com o controle da pandemia.
- Seja empático transmitindo que precisa de sucesso financeiro, mas que antes de tudo, investe na saúde do seu cliente, colaboradores e comunidade.
- Organizando a aplicação dos protocolos coronavírus, aprimorando a competitividade da sua oferta, potencializando seu posicionamento de mercado, você consegue manter um bom mark-up.

SEBRAE

BonsNegócios!

Ficha Técnica

SEBRAE TOCANTINS

Presidente do Conselho Deliberativo
ROGÉRIO RAMOS DE SOUZA

Diretor Superintendente
MOISES PINTO GOMES

Diretora Técnica
ELIANA CASTRO DE OLIVEIRA

Diretor de Administração e Finanças
JARBAS LUIZ MEURER

Gerente Unidade de Articulação e Competitividade
WOLNEY NÓBREGA

Coordenador Estadual do Turismo
ALEX VERA DIAS

EMPRESA RESPONSÁVEL
Nome de Fantasia
SECULLOS TOUR SOLUÇÕES EM TURISMO
Razão Social
NESO ADVENTURE CONSULTORIA, INSTRUTORIA E AUDITORIA EM TURISMO, CULTURA E MEIO AMBIENTE LTDA

Coordenação dos trabalhos
ELIEZER CONTÚRBIA NEVES
MAICON DIMBARRE
TATIANA PATRICIA FERNANDEZ DIAS

Conteudista
FLAVIANE NOGUEIRA

Diagramação e Layout
AGÊNCIA PUBLIC

DADOS DO CONTRATO
CONCORRÊNCIA SEBRAE/TO N.º 007/2019
Contrato: 190/2019 – Processo nº 7302/2019