

PROCOLOS

**RESTAURANTES,
BARES
E LANCHONETES**

COVID-19

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto antes em escala mundial. O novo coronavírus, causador da doença covid-19 mudou a dinâmica das grandes cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e parou a economia.

À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, de medo e incertezas causou uma série de rupturas nas rotinas e comportamento do consumidor.

A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, é momento de preparação para a reabertura dos negócios, a 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 adaptar-se para o “novo normal”.

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.

O conteúdo se preocupa primeiramente com a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, gestores e clientes, sobretudo este último, trazendo também informações para que o consumidor conheça as boas práticas e se sinta confiante para voltar à rotina de consumo.

PERGUNTAS:

1. O SEBRAE VAI DIZER QUANDO É HORA DE ABRIR AS EMPRESAS?

Não! 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 e demais estabelecimentos.

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, "I - ABNT, entre outros);
-  As Portarias da Secretaria de Saúde Estadual para atividades específicas;
-  Os atos das autoridades municipais competentes.

2. MINHA EMPRESA NÃO FECHOU. DEVO LER ESSE MATERIAL ASSIM MESMO?

Sim. Mesmo para as empresas que não fecharam, esse documento pode ser útil, pois pode conter orientações / recomendações que você ainda não tinha pensado, mas que pode fazer a diferença no cuidado com a saúde de todos. Há casos, como padarias, que não fecharam o estabelecimento, mas tiveram que interromper o serviço de alimentação fora do lar (lanches, bufês, etc) que poderão retomar esses serviços em breve.



3. IMPLEMENTANDO O QUE É SUGERIDO NESTE DOCUMENTO É SUFICIENTE PARA MEU ESTABELECIMENTO ESTAR TOTALMENTE SEGURO?

É um bom começo, mas 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. 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 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!



4. QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS PONTOS DE ATENÇÃO NA HORA DE IMPLEMENTAR OS PROCEDIMENTOS?

Atente para as orientações gerais em relação a higiene e saúde, limpeza do local de trabalho, orientações em relação a seus colaboradores, relacionamento com fornecedores e principalmente as orientações em relação ao atendimento a seus clientes. Trabalhe uma boa comunicação dos procedimentos implantados. Esses cuidados ajudarão seus colaboradores e clientes a se sentirem mais confiantes.



5. QUAIS AS ORIENTAÇÕES DE HIGIENE E SAÚDE QUE DEVO PRIORIZAR EM MINHA EMPRESA?

Todas as orientações de higiene e saúde são importantes e não são muitas, veja:

- a) Lave as mãos com água e sabão;
- b) Caso não possa lavar as mãos, utilize um higienizador à base de álcool gel (o álcool gel deve ter finalidade cosmética / de higiene pessoal e a empresa produtora deve ter o número AFE – olhe no rótulo na hora de comprar);
- c) Mantenha pelo menos 1 metro de distância entre as pessoas;
- d) Evite tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos não limpas;
- e) Siga uma boa higiene respiratória - cubra a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar;
- f) Fique em casa se não se sentir bem.

6. OUVI DIZER QUE SÓ OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE E PACIENTES COM COVID-19 DEVEM UTILIZAR MÁSCARAS. É VERDADE?

No início da pandemia isso foi divulgado sim, pois houve muita procura no mercado e começou a faltar máscaras para quem mais precisava. Depois, algumas pesquisas foram realizadas e perceberam que máscaras caseiras ou descartáveis são úteis para minimizar o contágio do vírus.

Ainda deve-se destinar o material profissional (máscaras cirúrgicas e do tipo N95 ou equivalente) 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.

Com relação às máscaras você ainda deve saber:

- a) A máscara deve ser feita nas medidas corretas, devendo cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais.
- b) A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada;
- c) As medidas de higiene e a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção.



7. DEVO TER ALGUM CUIDADO AO COLOCAR A MÁSCARA?

Sim:

- Assegure-se que a máscara está em condições de uso (limpa e sem rupturas);
- Faça a adequada higienização da mão com água e sabão/sabonete ou com álcool gel antes de pegar a máscara;
- tome cuidado para não tocar na máscara enquanto está usando, se tocar a máscara, deve executar imediatamente a higiene das mãos;
- Cubra totalmente a boca e o nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- mantenha o conforto e espaço para a respiração;
- evite uso de batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.
- As máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa - e descartadas com o lixo do banheiro.

8. QUAIS AS ORIENTAÇÕES EM RELAÇÃO ÀS BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS?

As boas práticas devem ser reforçadas. 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. A regulamentação a ser seguida é a RDC 216 da Anvisa.

9. QUE PRODUTOS PODEM SER UTILIZADOS PARA 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 (que não sejam de chumbo, zinco e níquel, devido seu poder corrosivo nestes materiais), 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, em solução clorada com concentração de 400 a 500ppm (20 ml de água sanitária com 2-2,5% de cloro ativo para cada litro de água).

10. 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: lavar folha a folha ou um a um em água corrente, imergir em solução clorada por 10 minutos preparada com água sanitária indicada para alimentos (verificar a rotulagem), seguindo uma solução clorada com concentração de 200 a 250ppm (10 ml de água sanitária com 2-2,5% de cloro ativo para cada litro de água)

11. COMO DEVO PREPARAR O AMBIENTE DA MINHA EMPRESA PARA RECEBER OS COLABORADORES?

Organize uma nova dinâmica no início dos turnos



Organize uma área de chegada da equipe disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos;

Organize medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante;

Oriente que os colaboradores devem vestir o uniforme, ou roupa

de trabalho, somente no local de trabalho;

Oriente que uniformes, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados;

Faça uma checagem de temperatura na equipe que está chegando para o trabalho, preferencialmente com termômetro sem contato físico. Acima de 37,8°C a pessoa deve ser orientada a voltar para casa, acompanhar os sintomas e não voltar ao trabalho.

- 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;
- Garanta que máscaras faciais e / ou lenços de papel estejam disponíveis em seus locais de trabalho, para aqueles que apresentem coriza ou tosse no trabalho, além de caixas fechadas para descarte.

Reorganize os espaços, intensifique a limpeza e desinfecção

- 🚫 Verifique se seus locais de trabalho estão limpos e higienizados;
- 🚫 Superfícies (mesas e bancadas) e objetos (telefones, teclados) precisam ser limpos com desinfetante regularmente;

Comentado [u1]: Temperatura entre 37,3 e 37,8°C é considerada febrícula. A febre se dá após 37,8°C. No caso dos consumidores, em muitos lugares está sendo adotada a temperatura de 37,3°C como limite para entrar em shoppings e estabelecimentos. Conferir este ponto

“Versão Interna – Circulação Restrita”

- 🚫 Diminua a capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível minimizar o contato;
- 🚫 Coloque álcool em gel em locais de destaque;
- 🚫 Instale, se for possível, barreira de vidros/acrílicos nos caixas para ampliar ainda mais a distância e o contato entre colaborador e cliente;
- 🚫 Certifique-se de que funcionários, contratados e clientes tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão;



- Privilegie a ventilação natural nos locais de trabalho. No caso de aparelho de ar condicionado, evite recirculação de ar, verifique a adequação de suas manutenções preventivas e corretivas e não permita que o fluxo incida diretamente nos clientes, mesas e alimentos;
- Trave portas para ficarem abertas a fim de diminuir o contato com as maçanetas e melhorar a ventilação do ambiente.
- Limpe e desinfete 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;
- Utilize varredura úmida que pode ser realizada com mopas ou rodo e panos de limpeza de pisos. Os desinfetantes com potencial para limpeza de superfícies incluem aqueles à base de cloro, álcoois, alguns fenóis e iodóforos e o quaternário.
- Reforce a limpeza de sanitários e vestiários.
- Planeje um espaço separado para recepção de mercadorias, estoques e outros insumos. Denomine esse espaço de área suja. Este deve ser limpo 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.

12. COMO DEVE SER A COMUNICAÇÃO SOBRE OS NOVOS PROCEDIMENTOS?

- 📌 Coloque placas de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos;
- 📌 Coloque cartazes promovendo a higiene respiratória;
- 📌 Promova o distanciamento de 1,5m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima;
- 📌 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;
- 📌 Emita comunicações sobre evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão.

13. COMO DEVO ORGANIZAR MINHA EQUIPE NESSE NOVO CONTEXTO?

- 📌 Mapeie os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa e oriente quais os cuidados que devem tomar os que utilizam transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa;
- 📌 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;
- 📌 Mantenha distância segura entre os trabalhadores, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho;



- 🎯 Priorizar agendamentos de horários para evitar a aglomeração e para distribuir o fluxo de pessoas;
- 🎯 Priorize medidas para distribuir a força de trabalho ao longo do dia, evitando concentrá-la em um turno só;
- 🎯 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.;
- 🎯 Promover teletrabalho ou trabalho remoto sempre que possível. Evitar deslocamentos de viagens e reuniões presenciais, utilizando recurso de áudio e/ou videoconferência;
- 🎯 Escolher um colaborador para fiscalizar se os novos procedimentos estão sendo efetuados da forma estabelecida. Trocar de colaborador periodicamente para essa função.



14. COMO DEVO PROCEDER SE ALGUM COLABORADOR TIVER SINTOMAS DE COVID-19?

❗ Oriente todos trabalhadores sobre prevenção de contágio pelo coronavírus (covid-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção;

❗ Crie e divulgue protocolos para identificação e encaminhamento de trabalhadores com suspeita de contaminação pelo novo coronavírus antes de ingressar no ambiente de trabalho. O protocolo deve incluir o acompanhamento da sintomatologia dos trabalhadores no acesso e durante as atividades nas dependências das empresas;

Institua mecanismos e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas;

❗ Informe a seus funcionários, contratados e clientes que qualquer pessoa que tenha tosse leve ou febre baixa ($37^{\circ},3\text{ C}$ ou mais) precisa permanecer em casa. Deixe claro para os funcionários que eles poderão contar esse tempo como licença médica;

Encaminhe a um hospital de referência apenas os funcionários que apresentarem falta de ar.

15. COMO LIDAR COM MATERIAIS PESSOAIS DOS COLABORADORES?

É importante garantir 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. Mantenha tudo limpo, organizado, higienizado e bem sinalizados.

16. COMO LIDAR COM ENTRADA E SAÍDA DE COLABORADORES E CLIENTES?

Se possível, tenha entrada de serviço separada. Caso não seja possível, evite que colaboradores e clientes transitem simultaneamente pela entrada única. Tenha álcool 70% para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante. Proceda a limpeza da entrada e da calçada de

17. COMO ADEQUAR OS ESPAÇOS DE ATENDIMENTO NO SALÃO?

A orientação é que seja reduzida 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, ainda, 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.

18. QUAIS AS ORIENTAÇÕES COM RELAÇÃO À VENTILAÇÃO DO AMBIENTE?

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.

19. QUAIS ADEQUAÇÕES DAS INSTALAÇÕES SERÃO NECESSÁRIAS PARA A RETOMADA?

A primeira sugestão é que 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. Deve-se remover condimentos, enfeites, guardanapos ou qualquer item das mesas que possa ser tocado por mais de um cliente. Além disso, 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. Ainda, os pratos, copos e talheres devem ser oferecidos ao cliente com proteção.

20. COMO DEVE SER O ATENDIMENTO AOS CLIENTES?

- 🕒 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.
- 🕒 Organize uma área de chegada para clientes disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e toalhas de papel descartáveis.
- 🕒 Solicite que o cliente use máscara própria ou fornecer assim que entrar no estabelecimento;
- 🕒 Informe aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros. Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes por onde o cliente circular. Também faça comunicação no site e/ou redes sociais.
- 🕒 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.
- 🕒 Atender à exigência de manter a distância mínima de segurança de 1m entre os clientes e colaboradores;

- 👉 Recomenda-se o controle de entrada e saída dos clientes de uma forma programada.
- 👉 Se for possível, procure realizar a abertura em horários diferentes, dando mais opções aos clientes a fim de evitar picos de aglomeração. Na hora do cliente realizar o pagamento, proceda com alguns cuidados:
 - Instale uma barreira de acrílico ou de vidro no caixa, se possível.
 - Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.
 - Demarque no chão as posições da fila para pagamento, estabelecendo o mínimo de 1m entre as pessoas.
 - Coloque um dispenser com álcool em gel no caixa para clientes

21. QUAIS OS CUIDADOS NO MOMENTO DO PAGAMENTO?

O momento de pagamento pode gerar preocupações na reabertura, pois pode aproximar, de alguma forma, clientes e funcionários. São alguns cuidados que podem ser observados: disponibilizar dispensadores com álcool 70% tanto para o operador do caixa, quanto para o cliente; operadores dos caixas devem utilizar máscaras e não podem entrar em contato com os alimentos; fazer uma identificação no piso para garantir a distância de 1 metro entre os clientes; cobrir a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso. Priorize, se possível, pagamentos sem contato, como os meios eletrônicos. Além disso, providencie comandas descartáveis, eletrônicas ou que sejam de material de fácil desinfecção (estas devem ser desinfetadas a cada uso com álcool 70%).

22. QUAIS OS AJUSTES NECESSÁRIOS NO ESTABELECIMENTO COM RELAÇÃO AO CAIXA?

No caixa, se for possível, é interessante instalar uma barreira de acrílico no caixa. 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.



23. QUAIS SÃO AS DICAS PARA A COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES?

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: cartazes informativos; informe de cuidados; cartazes de alerta; cartazes com instruções sobre a lavagem correta das mãos; medidas de segurança; comunicação no site e/ou redes sociais.

24. COMO DEVO ORGANIZAR MEU NEGÓCIO PARA RECEBIMENTO E ENTRADA DE PRODUTOS?

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. Lembre-se que todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores e distribuidores, e que essa área da empresa também precisa do cuidado de limpeza constante.

25. COMO DEVO PROCEDER EM RELAÇÃO A FORNECEDORES?

- 📌 Receba fornecedores e/ou distribuidores em um local específico, de preferência em local e horário separado do atendimento ao seu público;
- 📌 Todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores e distribuidores.
- 📌 Nos momentos de manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega, utilize luvas ou higienize as mãos na sequência de tais procedimentos;
- 📌 Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos fornecedores.



26. QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA SERVIÇOS TERCEIRIZADOS?

Antes da reabertura, alguns procedimentos realizados por terceiros devem ser verificados. Confira a higienização, manutenção e calibração de equipamentos, a potabilidade da água, o controle de pragas, a limpeza das caixas de gordura, o fornecimento de gás, e todos os demais aspectos da sua empresa que dependem de serviços terceirizados, para coloca-los em dia.

27. QUAIS OS CUIDADOS QUE O ESTABELECIMENTO DEVE TER PARA ATUAR COM DELIVERY?

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. Sobre os cuidados, é fundamental lacrar todos os pedidos para que não haja risco de violação e contaminação. Além disso, recomenda-se sempre o uso de embalagem externa (secundária) para proteção extra do invólucro principal que conterá o alimento. Ainda, oriente os entregadores, sejam funcionários próprios, terceirizados ou parceiros, pois são um elo importante entre seu estabelecimento e o cliente.

28. QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA ESTABELECIMENTOS QUE ATUAM COM 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. É fundamental disponibilizar álcool 70% em locais estratégicos. Caso seja possível, recomenda-se o uso de organizadores de fila direcionados aos clientes em fluxo obrigatório, permitindo o adequado distanciamento entre os clientes. Além disso, deve-se higienizar frequentemente os pontos de contato, utensílios e equipamentos. Sobre os alimentos, recomenda-se que eles sejam 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.

29. QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA QUEM ATUA COM ROTISSERIE E VENDA DE ALIMENTOS EM EXPOSITORES?



É importante manter boas práticas de higiene em torno dos expositores de alimentos, bem como observar rigorosamente boas práticas de higiene pessoal. Isso envolve gerenciar higienicamente os expositores de alimentos e evitar a transmissão da covid-19 através do contato com a superfície. Além de todos os cuidados gerais, destaca-se que os alimentos devem ser mantidos protegidos dos clientes, sendo entregues montados ou embalados pelos colaboradores.

30. QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA ESTABELECIMENTOS QUE ATUAM COM 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). Algumas orientações são garantir a higiene das mãos dos colaboradores e que talheres, guardanapos, copos, temperos etc., devem ser colocados na mesa apenas no momento da chegada do cliente

31. QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA O SERVIÇO DE ALIMENTOS EM BUFÊS E RESTAURANTES A QUILO?

Esses modelos de negócio têm um desafio maior na reabertura. Eles exigem medidas de acompanhamento e orientação do cliente durante o serviço. É importante o empresário considerar algumas mudanças ou ações específicas, como: proteger pratos, talheres, guardanapos e copos; disponibilizar temperos em sachês ou servi-los de maneira individualizada; trocar os pegadores de alimentos do bufê para higienização frequentemente; disponibilizar colaboradores para servir os clientes ou fornecer luvas de plástico descartáveis para que os clientes se sirvam.

32. QUAIS OS CUIDADOS COM OS CLIENTES EM BUFÊS E RESTAURANTES A QUILO?

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. 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.

33. COMO AS OPERAÇÕES DE BUFÊS E RESTAURANTES A QUILO PODEM SER ADAPTADAS?

O cardápio poderá ser adaptado para a nova situação, diminuindo o mix de produtos e oferecendo mais produtos em pratos e individualizados, o que é válido também para saladas e sobremesas. Alimentos podem ser disponibilizados porcionados e protegidos com filme plástico ou outra proteção adequada para autosserviço. Nesses estabelecimentos, 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. A montagem dos marmiteix ou delivery deve ser feita em ilha dedicada ou dentro da área de produção.

34. QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA ESTABELECIMENTOS QUE GRELHAM CARNES?



Além das dicas válidas para todos os estabelecimentos, destaca-se que 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.

Além das dicas válidas para todos os estabelecimentos, 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 contato com outras mesas. Alternativamente, os negócios podem se adaptar ao formato à la carte.

35. QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA ESTABELECIMENTOS QUE ATUAM COM RODÍZIO?



36. QUAIS AS ORIENTAÇÕES PARA CANTINAS DE FUNCIONÁRIOS?

As cantinas 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 das cantinas da equipe devem incluir todos os cuidados válidos as operações em serviços de alimentação, como o distanciamento entre pessoas e os procedimentos de limpeza e desinfecção.

37. ALÉM DE UM E-BOOK QUE MATERIAIS O SEBRAE DISPONIBILIZARÁ SOBRE REABERTURA?

No site do Sebrae é possível acessar informações, e-book com orientações gerais, vídeos orientativos por segmento, checklist de implementação, curso EAD, cartilhas, 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. Todos os conteúdos podem ser acessados pelo link:

<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/protocolosderetomada>

IMPORTANTE: ESSE DOCUMENTO É VIVO E PODE SER MODIFICADO A QUALQUER TEMPO SEGUNDO RECOMENDAÇÕES DO MERCADO, ENTIDADES REPRESENTATIVAS E AUTORIDADES DE SAÚDE, CONFORME OS CENÁRIOS APRESENTADOS PELA PANDEMIA COVID-19.

REFERÊNCIAS

- * OPAS – Organização Pan Americana de Saúde – “O que posso fazer para me proteger e evitar transmitir para outras pessoas?” https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875 – Acessado em: 7/5/2020
- * BRASIL. Anvisa. “Máscaras Faciais de Uso Não Profissional” <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/N-T+M%C3%A1s//caras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7> - Acessado em: 7/5/2020
- * OMS – Organização Mundial de Saúde – “ Getting your workplace ready for COVID-19” <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> – Acessado em 7/5/2020
- * Ministério da Economia – Inspeção do Trabalho – “Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em Razão da Pandemia da Covid-19 (27/03/2020)” <https://sit.trabalho.gov.br/portal/index.php/covid-19> – Acessado em: 7/5/2020
- * OMS – Organização Mundial de Saúde – “ Getting your workplace ready for COVID-19” <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> – Acessado em 7/5/2020
- * ANVISA – Cosméticos – Álcool – Enquadramento do produto: cosmético, saneante ou medicamento. http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p_p_id=baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_assuntold=10&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_conteudold=2628&_baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=detalhamentos – Acessado em 12/5/2020

O SEBRAE agradece!



81 991946690



Central de Relacionamento
0800 570 0800



/sebraepe

Baixe o nosso
aplicativo.



SEBRAE

SEBRAE