

**Protocolo de Procedimentos
de Boas Práticas nas
Operações para**

**RESTAURANTES,
BARES E
LANCHONETES
PÓS-COVID-19**

APRESENTAÇÃO

Como um dos setores mais afetados pela crise da **Covid-19**, o *food service* terá regras muito 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 fora do lar com a garantia das condições higiênico-sanitárias dos estabelecimentos. Para auxiliar empresas de todo o país a reabrir as portas, a **Associação Nacional de Restaurantes (ANR)** reuniu uma equipe formada por alguns dos maiores especialistas brasileiros em segurança dos alimentos.

Participaram da elaboração deste **Protocolo de Boas Práticas** consultores da **Anvisa**, do **Centro de Vigilância Sanitária (CVS)** do estado de São Paulo e profissionais de empresas de pequeno, médio e grande porte especializados nos mais diversos serviços de alimentação. Este material servirá de referência não apenas para bares, restaurantes e lanchonetes, mas também para oferecer a estados e municípios brasileiros a segurança necessária do ponto de vista de política pública para superar esse momento, rumo a uma recuperação plena de toda a economia do *food service*.

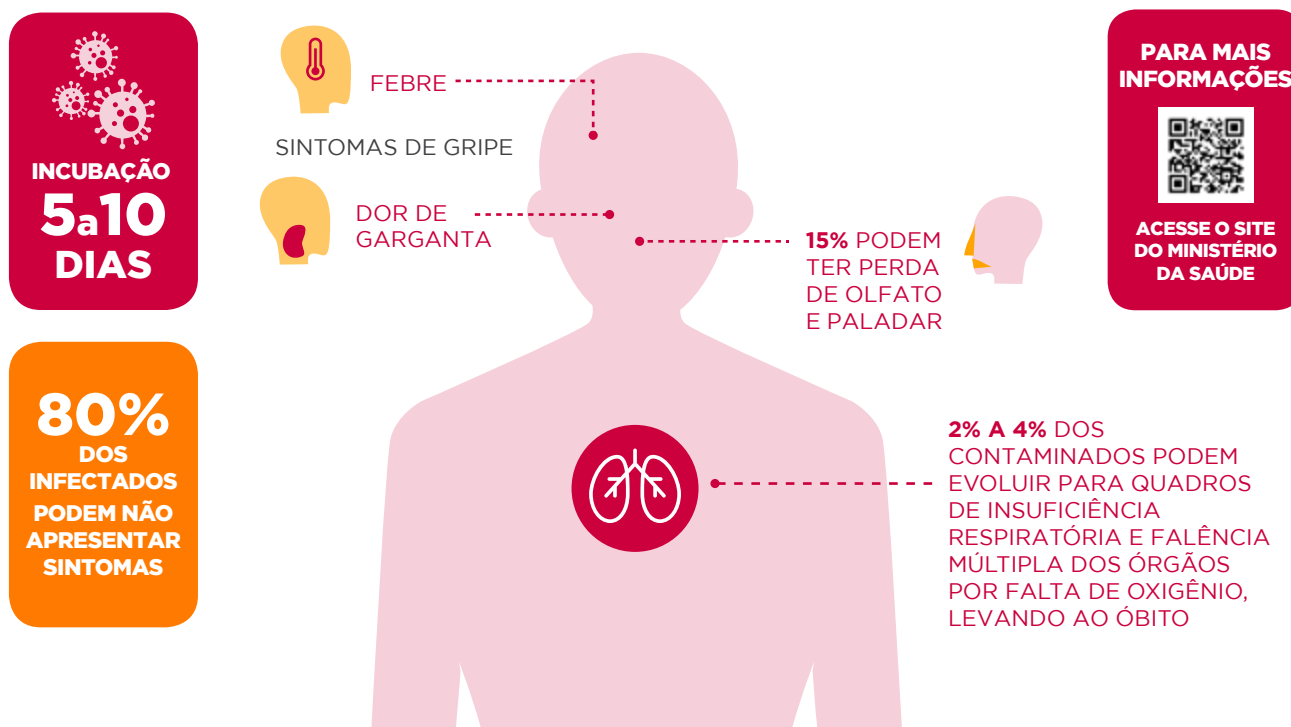
CORONAVÍRUS: PARECER TÉCNICO

Para conhecer melhor a pandemia causada pelo **Coronavírus SARS-Cov-2**, que provoca a doença denominada **Covid-19 (Coronavirus disease - 19)**, é necessário saber um pouco mais sobre sua epidemiologia. A transmissão dos vírus se dá pelo contágio de pessoa a pessoa ou em superfícies contaminadas. São os conhecidos vírus da **gripe influenza, respiratório sincicial, H1N1, Coronavírus** etc. A **Covid-19**, por ser uma nova doença, ainda não é completamente conhecida. As pesquisas têm demonstrado que se trata de um vírus circular.

Os vírus não têm vida própria. Necessitam de uma célula para replicar o seu genoma e constituir novos vírus. Estudos atuais têm demonstrado que o **coronavírus** tem um tropismo por hemácias e constitui uma infecção sistêmica hematológica. Como consequência, a nova **Covid-19** destrói as hemácias e libera a hemoglobina, não permitindo a captação de oxigênio. Após a contaminação, o período de incubação varia de 5 a 10 dias para iniciar o quadro clínico. Cerca de 80% dos infectados podem ser assintomáticos ou apresentar sintomas leves de gripe como coriza, dor de garganta e febre baixa. Em 15% pode ocorrer também perda do olfato e do paladar. Por fim, entre 2% e 4% das pessoas

contaminadas pode haver evolução para quadros de insuficiência respiratória e falência múltipla dos órgãos por falta de oxigênio, que acabam levando ao óbito.

ALGUNS SINTOMAS E INFORMAÇÕES



O tempo de permanência no ambiente depende da superfície:

- **Plástico** - 5 dias
- **Alumínio** - 8 horas
- **Inox** - 48 horas
- **Luvas cirúrgicas** - 8 horas
- **Vidro** - 4 dias
- **Papel** - 5 dias

○ **Coronavírus SARS-CoV-2 (Covid-19)** é muito sensível ao detergente ou sabão e à temperatura quente (45°C ou mais).



BOAS PRÁTICAS USO DE MÁSCARAS

O uso de máscaras na manipulação de alimentos não tem significado para proteção do alimento contra a **Covid-19** porque não é causador de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA). A máscara pode ser importante para colaboradores que tenham contato com pessoas externas, como os consumidores e entregadores de mercadorias.

O Ministério da Saúde recomenda que máscaras cirúrgicas e N95/PFF2 sejam priorizadas para os profissionais, considerando que os serviços de saúde são os locais com maior potencial de concentração de vírus, ao mesmo tempo em que a manutenção de suas atividades precisa ser garantida mediante ações para a proteção de profissionais e pacientes.

Abaixo, recomendações para uso das máscaras, quando forem adotadas:

- **Máscaras simples descartáveis:** devem ser utilizadas por no máximo 2 horas;
- **Máscara alternativa de pano (artesanal):** não é recomendada para uso profissional. Mas, caso adotadas, devem ser utilizadas por até 3 horas, ou se perceber umidade. Depois de lavadas com água e detergente, podem ser desinfetadas por 5 minutos sob fervura ou por imersão em água sanitária de uso geral (Hipoclorito de Sódio) por 20 minutos na diluição de 500 ppm (4 colheres de sopa de água sanitária para 1 litro de água). Em relação ao tecido mais indicado para a sua confecção, vide nota técnica da ANVISA nº 23 de 07 de abril de 2020, que dispõe sobre as orientações gerais sobre máscaras faciais de uso não profissional;

COMO COLOCAR A MÁSCARA



1
Higienize as mãos



2
Coloque a máscara segurando-a pelos elásticos ou tiras



3
Certifique-se de cobrir bem o nariz e a boca



4
Durante o processo e após colocá-la, evite tocar a parte da frente da máscara

Fonte: Ministério da Saúde

- **Protetor facial tipo visor:** pode ser utilizado não só como proteção do colaborador, mas também como protetor salivar na manipulação dos alimentos, protegendo o manipulador e os alimentos. Indicado como opção para uso tanto para manipuladores de alimentos quanto para colaboradores que tenham contato com clientes e prestadores de serviço;
- **Protetor facial tipo Higimask®:** pode ser utilizado como protetor salivar na manipulação dos alimentos. Indicado como opção para uso tanto de manipuladores de alimentos como de colaboradores que tenham contato com clientes e prestadores de serviço.

Diante do parecer técnico e do que é operacionalmente viável dentro dos estabelecimentos produtores de alimentos, especialmente caso seja optado o uso para manipuladores, uma alternativa para possibilitar higienização fácil, rápida, acessível e que permita maior controle de qualidade é o visor de proteção facial, o **face shield**, conforme modelo abaixo:



Esses protetores podem ser higienizados com água e sabão e desinfetados com álcool 70% ou solução clorada, no próprio estabelecimento, com frequência ou conforme necessidade, de acordo com especificações do fabricante.

1.1 - Vantagens do uso do visor/Higimask® como alternativa às máscaras de tecido:

- Limpeza fácil, rápida, acessível e sustentável - não requer que os colaboradores lavem em casa e utilizem recursos naturais;
- Maior garantia de que o protetor está limpo e sendo usado de modo correto;
- Maior conforto para quem está utilizando;
- Maior facilidade na respiração em relação às máscaras de tecido;
- Permite comunicação clara, sem abafar o som;
- Reutilizável, alta durabilidade;
- Reposição fácil.

1.2 - Indicações para o uso dos visores/máscaras:

- Colaboradores em atendimento aos clientes como garçons, eventuais colaboradores que estejam porcionando e distribuindo alimentos, colaboradores responsáveis pelas montagens de mesas, recepcionistas e operadores de caixas;

- Colaboradores que possuem contato com entregadores, prestadores de serviço externos, no desempenho de suas funções;
- Entregadores do serviço de *delivery*;
- Manipuladores de alimentos **SOMENTE se o estabelecimento optar pelo seu uso**, desde que sejam respeitadas todas as recomendações descritas neste documento, visto os riscos do uso inadequado, já apontados pelos órgãos reguladores da área de alimentos.

Se o estabelecimento optar pelo uso das máscaras de tecido, é importante que disponibilize quantidade suficiente à troca correta e institua um procedimento que permita o controle de troca. Um exemplo seria dotar 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. Além disso, a lavagem das máscaras pode ocorrer pelo próprio colaborador em sua residência (se somente ele for utilizá-las) ou por meio da contratação de lavanderias profissionais (se as máscaras forem compartilhadas).

Se o estabelecimento optar pelo uso dos visores de proteção facial ou *face shield*, deve ser disponibilizado álcool 70% ou outro desinfetante de ação imediata para que possam higienizar os protetores

com a frequência necessária durante o seu uso ou conforme especificação do fabricante.

Desde que adequadamente higienizado antes e após o uso, não há problema no uso compartilhado deste protetor, conforme adotado pelo serviço de alimentação.

É importante que o colaborador utilize durante o expediente somente as máscaras ou protetores adotados pelo estabelecimento, garantindo que estão utilizando os materiais corretos e mais indicados para sua função.

De acordo com a Norma Regulamentadora nº 6 - NR 6 - que dispõe sobre EPIs, Sub item 6.6.1 h, cabe ao empregador, quanto ao EPI, registrar o seu fornecimento ao trabalhador, podendo ser adotados livros, fichas ou sistema eletrônico.

SUGESTÃO DE COMO REMOVER A MÁSCARA



1
Higienize as mãos



2
Evite tocar e não retire a máscara pela parte da frente



3
Apenas toque nos elásticos ou tiras para retirá-la



4
Após retirar, higienize novamente as mãos

Fonte: Ministério da Saúde

1.3 - Cuidados no uso das máscaras de tecido:

- Assegurar-se de que a máscara está limpa;
- Fazer a adequada higienização das mãos antes de colocá-la;
- Evitar o contato com a parte frontal da máscara e, havendo o contato, higienizar imediatamente as mãos;
- Colocar e retirar as máscaras, tocando no elástico ou na extremidade de amarrar, não tocando na parte frontal;
- Cobrir totalmente a boca e o nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- Utilizar a mesma máscara por, no máximo, três horas, mas caso fique úmida, trocá-la antes;
- Repetir os procedimentos de higienização das mãos sempre que retirar e recolocar a máscara;
- As máscaras limpas de reposição devem estar separadas das máscaras usadas, para que não haja contaminação cruzada. Máscaras usadas devem ser acondicionadas em sacos plásticos fechados, em local distante da manipulação de alimentos e destinado a este fim e, caso o estabelecimento opte pela lavagem em lavanderia profissional, deve dispor de local adequado para o acondicionamento das máscaras.

COMO LAVAR MÁSCARA DE TECIDO



As máscaras de tecido são de uso individual.



Lave-as com água e sabão e sanitize com solução clorada, em imersão por 20 minutos.

Fonte: Ministério da Saúde

1.4 - Cuidados no uso dos visores/Higimask®:

- Higienizar a proteção antes do uso e sempre que necessário com álcool 70% ou solução clorada, de acordo com instruções do fabricante;
- Deve ser guardado limpo, após o uso, em local apropriado.



BOAS PRÁTICAS **LUVAS DESCARTÁVEIS**

Devido à grande demanda sobre o uso de máscaras e luvas pelos manipuladores de alimentos, a ANVISA emitiu no dia 7 de abril de 2020 a Nota Técnica N° 23/2020, esclarecendo sobre o seu uso: “a adoção do uso de luvas não deve ser feita de maneira indiscriminada, devendo se analisar, inicialmente, se medidas mais eficazes e mais efetivas, como a higienização das mãos, não poderiam ser adotadas no lugar.”

A partir deste momento, as orientações das legislações vigentes devem ser seguidas e devemos passar a orientar o uso para quem tem contato direto com utensílios de devolução de clientes, permitindo maior segurança ao colaborador que está na referida função.



BOAS PRÁTICAS DIMENSIONAMENTO DOS AMBIENTES

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

- Para viabilizar o distanciamento entre os clientes no salão, podem ser removidas algumas mesas ou somente algumas de suas cadeiras. Na impossibilidade de inutilização, pode ser colocado um alerta ao cliente informando para não usar a mesa e cadeiras ao lado;
- Outra opção é manter a quantidade de mesas, mas utilizar apenas um dos lados;
- Considerando-se que alguns grupos de pessoas já possam ter convivência fora do restaurante, podem sentar-se juntos, desde que haja o distanciamento mínimo de 1 metro da mesa de outros clientes (desconhecidos);

- Se possível, recomenda-se marcações no piso nos locais onde são formadas filas, como nos *buffets* de autosserviço, nos balcões de atendimento e nos caixas de pagamento, com distanciamento mínimo de 1 metro para orientar o posicionamento dos clientes;
- Evitar aglomerações nas áreas de espera; o distanciamento entre mesas e cadeiras também deve ser adotado neste local, quando aplicável, bem como os cuidados na formação de filas e até mesmo verificação de espaços alternativos destinados à espera dos clientes;
- Essas recomendações também devem ser seguidas para estabelecimentos situados em praças de alimentação, para que haja o correto espaçamento nas filas;
- O ambiente deve ter boa ventilação, mantendo portas e janelas abertas. Em caso de ambiente climatizado, garantir a manutenção de aparelhos de ar condicionado, conforme recomendações das legislações vigentes.

INFOGRÁFICO

RECOMENDAÇÕES DE DISTANCIAMENTO DOS AMBIENTES





BOAS PRÁTICAS SAÚDE DOS COLABORADORES

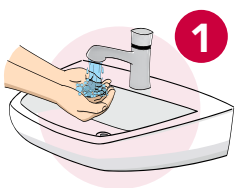
Além das recomendações e cuidados presentes nas legislações vigentes, as seguintes medidas são importantes:

4.1 - Colaboradores no ambiente de 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;
- 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);
- Não tocar em olhos, boca e nariz;

- Higienizar as mãos frequentemente e nas seguintes situações:
 - Ao chegar ao trabalho;
 - Após utilizar os sanitários;
 - Após tossir, espirrar, assoar o nariz;
 - Após usar esfregões, panos ou materiais de limpeza;
 - Após fumar;
 - Após recolher lixo e resíduos;
 - Após tocar em sacarias, caixas, garrafas e sapatos;
 - Após tocar em alimentos não higienizados ou crus;
 - Ao interromper o serviço e iniciar outro;
 - Após manusear dinheiro;
 - Antes de usar utensílios higienizados;
 - Antes de colocar luvas descartáveis e após retirá-las;
 - Sempre que necessário.

COMO HIGIENIZAR AS MÃOS



1
Molhe as mãos evitando tocar na pia



2
Aplique sabonete na palma da mão



3
Ensaboe as palmas das mãos friccionando-as entre si



4
Esfregue os punhos, os antebraços e o dorso das mãos, entrelaçando os dedos



5
Esfregue o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta (e vice-versa), segurando os dedos, com movimento de vai-vem



6
Esfregue o polegar direito, com auxílio da palma da mão esquerda (e vice-versa), utilizando movimento circular



7
Friccione as polpas digitais e unhas da mão esquerda contra a palma da direita (e vice-versa), fazendo movimento circular



8
Esfregue o punho e o antebraço com o auxílio da palma da mão, utilizando movimento circular



9
Enxague as mãos retirando os resíduos de sabonete. Evite contato direto das mãos com a torneira



10
Seque as mãos com papel-toalha descartável, iniciando pelas mãos em direção aos punhos

Fonte: ANVISA

- 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.

4.2 - Colaboradores fora do ambiente de trabalho

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



BOAS PRÁTICAS MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS

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

5.1 - Recebimento de mercadorias:

- Respeitar os critérios vigentes estabelecidos em legislação para aceitação ou devolução das mercadorias;
- Se for receber um prestador de serviço dentro da operação, que terá contato com seus colaboradores, é importante que quem estiver realizando o recebimento seja orientado quanto ao distanciamento de pelo menos 1 metro deste e que eles também adotem esse distanciamento entre si;



- O colaborador que realiza o recebimento das mercadorias deve utilizar máscara para sua proteção, conforme modelo definido pelo estabelecimento, dentre as opções apresentadas neste documento.

5.2 - Armazenamento das 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;

- Respeitar os prazos de validade, temperatura de armazenamento e demais critérios de legislações vigentes.

5.3 - Pré-preparo/preparo:

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

- Antes de iniciar o pré-preparo e preparo dos alimentos, os colaboradores devem sempre higienizar as mãos de modo correto e manter a frequência adequada, de acordo com a duração da etapa de pré-preparo;
- Seguir os critérios técnicos e estabelecidos em legislações vigentes para higienização de hortifrúti, superfícies, utensílios e equipamentos envolvidos no processo;
- Seguir rigorosamente os critérios técnicos e especificados nas legislações vigentes para descongelamento, dessalgue, cocção, resfriamento e demais etapas da cadeia produtiva de alimentos.





BOAS PRÁTICAS **HIGIENIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MÓVEIS, UTENSÍLIOS E INSTALAÇÕES**

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

- O primeiro passo é 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 colabo-

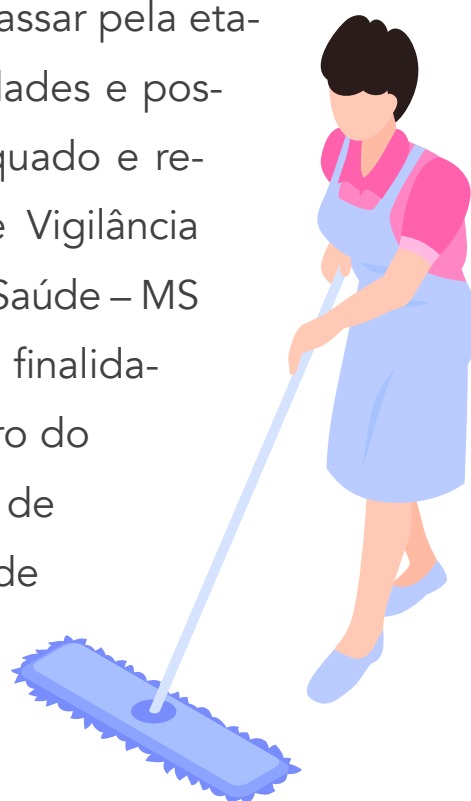


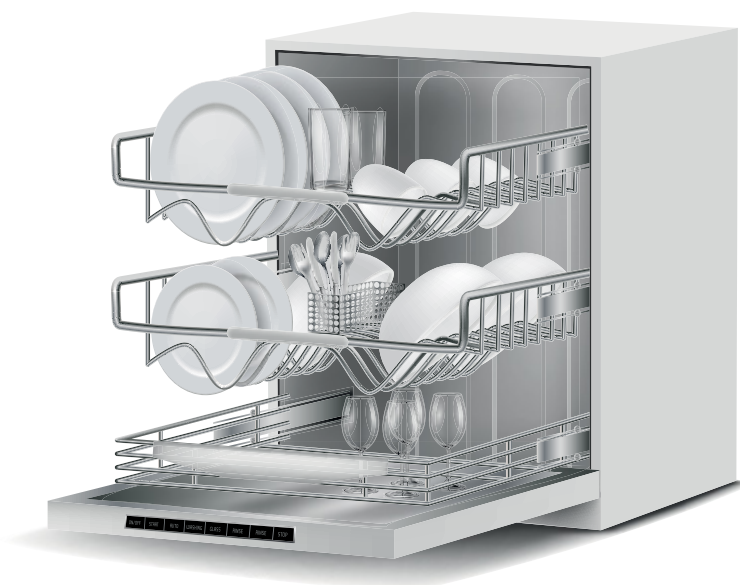
radores ou pelos clientes e implementar uma rotina de desinfecção com álcool 70% ou desinfetante equivalente. Exemplos: máquinas de cartão, dispositivos utilizados para coleta de pedidos, *displays*, mesas e bancadas de apoio, *totens* de autoatendimento, telas dos caixas *touch screen*, teclados, maçanetas, 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;
- Os talheres devem ser oferecidos ao cliente com proteção;
- 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;
- Toalhas de mesa devem ser trocadas a cada uso, não podendo ser aproveitadas de um atendimento para o outro.



BOAS PRÁTICAS **SISTEMAS DE AUTOSSERVIÇO (*SELF-SERVICE*) E DEMAIS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO**

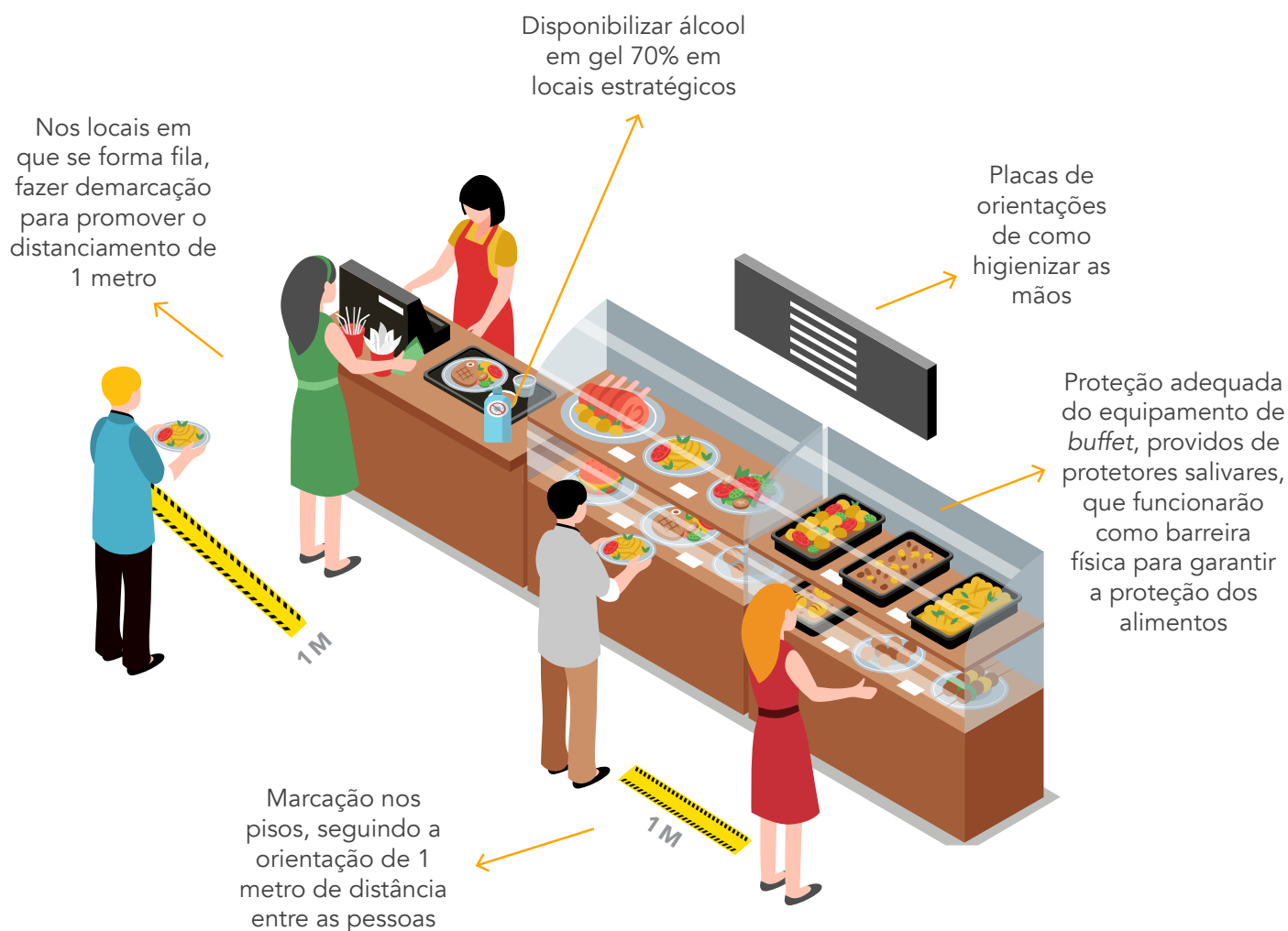
Além das recomendações e cuidados presentes nas legislações vigentes, as seguintes medidas são importantes:

7.1 - Na exposição e consumo de alimentos:

- Incentivar a lavagem de mãos. Em estabelecimentos onde seja possível ter uma pia para esta finalidade, o local deve dispor de sabonete e papel toalha descartável não reciclado para que os clientes possam higienizar as mãos antes de se servirem;
- Para estabelecimentos situados no município de São Paulo, devem afixar em local visível e próximo à pia destinada à lava-

gem de mãos uma placa de aviso aos usuários para que lavem suas mãos, seguindo as recomendações da Lei nº 15.957/2014, Decreto nº 54918;

- Disponibilizar 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;
- Proteção adequada do equipamento de *buffet* (mesas, balcões, pistas e outros equipamentos e móveis onde os alimentos são oferecidos aos clientes) providos de protetores salivares, que funcionarão como barreira física para garantir a proteção dos alimentos;
- 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;
- 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;



- Verificar a possibilidade de disponibilizar colaboradores devidamente paramentados para servir os clientes, a fim de reduzir o contato com os alimentos. Caso seja optado pelo sistema de autosserviço, que sejam expostas porções menores para que a reposição seja frequente;
- Cumprir a rotina de higienização frequente das superfícies da área do *buffet*, bem como utensílios usados para servir o cliente. Estabelecimentos que optarem pelo serviço de *buffet* devem adotar procedimento de troca de pegadores, conchas, colheres e outros utensílios de uso dos clientes para se servir, com frequência e conforme necessidade;

- Cardápios, quando existentes, devem ser produzidos em materiais de fácil limpeza, materiais descartáveis e/ ou disponibilizados em meio virtual para acesso do cliente (materiais usados pelo cliente devem ser higienizados entre um atendimento e outro);
- Alimentos podem ser disponibilizados porcionados e protegidos com filme plástico ou outra proteção adequada para autosserviço;
- Temperos devem ser disponibilizados em sachês individuais ou, quando essa opção não for possível, oferecer o produto aos clientes porcionados em recipientes.

7.2 - O pagamento:

- Utilizar comandas descartáveis, eletrônicas ou que sejam de material de fácil higienização (materiais usados pelo cliente devem ser higienizados entre um atendimento e outro com álcool 70%);
- Fazer identificação no piso para garantir a distância de 1 metro entre os clientes;
- Operadores dos caixas devem utilizar máscaras e não podem manipular alimentos;



- Devem ser disponibilizados dispensadores com álcool em gel 70% para uso daqueles que optarem pelo pagamento por meio de cartões e dinheiro (tanto para o operador do caixa, quanto para o cliente);
- Deve-se evitar compartilhar objetos de uso pessoal como canetas e outros materiais de escritório.



BOAS PRÁTICAS **SERVIÇOS DE TAKE AWAY E GRAB AND GO**

8.1 - Na exposição e consumo de alimentos:

- Sempre que possível, disponibilizar 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 um cliente e outro;
- 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;



- Cumprir 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 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.

8.2 - No pagamento:

- Utilizar comandas descartáveis, eletrônicas ou que sejam de material de fácil higienização (materiais usados pelo cliente devem ser higienizados entre um atendimento e outro com álcool 70%);
- Fazer identificação no piso para garantir a distância de 1 metro entre os clientes;
- Operadores dos caixas devem utilizar máscaras;
- Desinfetar as máquinas de cartão antes de cada uso;
- Incentivar o uso do pagamento sem contato físico, com celulares e outros meios digitais;
- Devem ser disponibilizados dispensadores com álcool em gel 70% abastecidos para uso daqueles que optarem pelo pagamento por meio de cartões e dinheiro (tanto para o operador do caixa, quanto para o cliente);
- Deve-se evitar compartilhar objetos de uso pessoal como canetas e outros materiais de escritório.



BOAS PRÁTICAS **SERVIÇO DE DELIVERY**

- 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;
- Recomendamos que entregadores utilizem máscaras para realizar as entregas aos clientes. No caso de entregadores pertencentes ao quadro do estabelecimento, as máscaras devem ser fornecidas pelos próprios estabelecimentos. No caso de entregadores pertencentes às plataformas de *delivery* ou empresas terceirizadas, a responsabilidade no fornecimento e capacitação quanto ao uso correto das máscaras cabe à plataforma ou terceirizada;



- Manter embalagens protegidas e devidamente armazenadas até o seu uso;
- Lacrar todos os pedidos para que não haja risco de violação e contaminação;
- 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;

- As embalagens de transporte (térmicas popularmente conhecidas como *bags*) nunca devem ser colocadas diretamente no chão em nenhum momento, devido aos riscos de contaminação;
- Ideal verificar 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;
- Recomendamos 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;
- Em caso de troco em dinheiro, recomendamos que a devolução seja feita em saco plástico para não haver contato com as mãos;
- Recomenda-se sempre o uso de embalagem externa (secundária) para proteção extra do invólucro principal que contém o alimento.



CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO AOS **NOVOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS PÓS-COVID-19**

A capacitação de colaboradores será a chave para que possamos demonstrar confiança nos procedimentos estabelecidos. Desta forma, recomenda-se que os treinamentos sejam realizados com maior frequência. São sugestões de temas importantes:

- 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**;



- Novos procedimentos em virtude do protocolo de retomada às operações pós-**Covid-19**;
- Para equipe do atendimento: como explicar as medidas de segurança aplicadas pelo estabelecimento aos clientes;
- Uso correto de luvas e máscaras.

É recomendável que a capacitação seja realizada antes da retomada das atividades, devido às mudanças em diversas práticas do estabelecimento em decorrência do cenário pós-**Covid-19**.



PAPEL DO **RESPONSÁVEL TÉCNICO/ RESPONSÁVEL LEGAL**

O papel do Responsável Técnico/ Responsável Legal será o de viabilizar a implementação das Boas Práticas sugeridas, com o apoio da alta direção e demais envolvidos no processo.

- **Treinamentos de capacitação:** promover capacitação adequada e atualizada dos colaboradores nas Boas Práticas, bem como acompanhar sua eficácia. As ações de capacitação promovidas aos colaboradores deverão ter comprovação e registro documental;



- **Suporte técnico ao cliente:** estar apto a fornecer informações claras e confiáveis relacionadas às práticas adotadas pós-**Covid-19**.



RECOMENDAÇÕES GERAIS

12.1 - Serviços terceirizados:

- **Devem ser higienizados antes da abertura:** chopeira, máquinas de café, máquinas de gelo e demais equipamentos que sejam limpos por equipe terceirizada;
- **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, uma vez que o estabelecimento pode ter ficado fechado. 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, pois o estabelecimento pode ter ficado fechado;
- **Fornecimento de gás:** verificar se o sistema de distribuição está adequado.

PROTOCOLO DE PROCEDIMENTOS DE BOAS PRÁTICAS NAS OPERAÇÕES PARA RESTAURANTES, BARES E LANCHONETES PÓS-COVID-19

Participaram da elaboração deste Guia:

Alberto Lyra,

diretor executivo da ANR

Erik Momo,

sócio da 1900 Pizzeria

Rodrigo Alves,

sócio do Ponto Chic e diretor da ANR

Eneo Alves da Silva Junior,

sócio da CDL Laboratórios

Eliana Datto Alvarenga,

consultora técnica da ANR

Marcia Drabek,

assistente técnica da Gerência de Alimentação e Segurança Alimentar do Sesc-SP

Raquel Bachega,

gerente de operações do Bureau Veritas

Rosana Begio,

diretora executiva da Marber Assessoria

Karine Mafra,

engenheira de alimentos do Mania de Churrasco

Simone Santana,

gerente de qualidade da International Meal Company - IMC

Patricia Ito Bennhein,

diretora de operações do Ráscal

Gisele Soares Haiek,

segurança dos alimentos do Ráscal

Revisão, arte e diagramação: **Linhas Comunicação**



www.anrbrasil.org.br

