



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

PROTOCOLO DE PROCEDIMENTOS DE BOAS PRÁTICAS NAS OPERAÇÕES PARA BARES E RESTAURANTES

Como um dos setores mais afetados pela crise provocada pela COVID-19, os restaurantes e bares terão regras muito rígidas para promover o retorno gradual de suas atividades. A premissa, certamente, é assegurar que a população possa voltar a frequentar a cadeia da alimentação fora do lar com a garantia das condições higiênico-sanitárias dos estabelecimentos.

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. O estabelecimento deverá promover capacitação dos seus colaboradores antes da retomada das atividades e deverá apresentar um “Plano de Capacitação” com os temas a serem trabalhados.

São sugestões de temas importantes:

- Higienização das mãos: processo correto e frequência;
- Uso correto do álcool em gel 70%;
- Procedimentos de higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios;
- Como agir caso algum colaborador contraia a COVID-19;
- Novos procedimentos em virtude do protocolo de retomada às operações durante o período de pandemia;
- Para a equipe do atendimento: como explicar as medidas de segurança aplicadas pelo estabelecimento aos clientes;
- Uso correto de luvas, máscaras e demais Equipamentos de Proteção Individual (EPI), que se fizerem necessários.



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

1. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- Tapete de desinfecção com hipoclorito de sódio, devendo ser trocado e repostado, sempre que necessário;
- Se houver profissional pertencente ao grupo de risco, o dono do estabelecimento deverá avaliar o afastamento deste indivíduo, conforme orientações técnicas já divulgadas no município nas normativas vigentes;
- Todos os colaboradores devem fazer uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) como: máscara, luvas e gorro a depender de sua função;
- O descarte das luvas e máscaras, com a devida desparamentação, pode ser realizado em lixo comum, bem como os demais resíduos;
- Devem ser higienizados antes da abertura: chopeira, máquinas de café, máquinas de gelo e demais equipamentos que sejam limpos por equipe terceirizada;
- Controle de pragas: atestar que o estabelecimento esteja livre de infestações e o controle de pragas pela empresa parceira esteja sendo realizado conforme cronograma (o estabelecimento deverá apresentar contrato firmado com empresa responsável pelo controle de pragas);
- Análise do equipamento de ar condicionado: as manutenções devem estar em dia e a limpeza do equipamento em condições adequadas;
 - O estabelecimento deverá contratar empresa responsável e apresentar documento que comprove o contrato firmado, para este fim;
 - O estabelecimento deve apresentar o PMOC (Plano de Manutenção, Operação e Controle), conforme Portaria 3.523/MS.
- 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 e o estabelecimento deve apresentar contrato firmado entre empresa e/ou profissional responsável por tal fim;
- 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;
 - Caso necessite realizar a limpeza da caixa de gordura, o estabelecimento deverá apresentar contrato firmado com empresa responsável por tal fim.



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

2. DIMENSIONAMENTO DE AMBIENTES

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

- Para viabilizar o distanciamento entre os clientes, podem ser removidas algumas mesas ou 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;
- Considerando que, alguns grupos de pessoas já possam ter convivência fora do restaurante, podem sentar-se juntos (até 2 pessoas), desde que haja o distanciamento mínimo de 2 metros da mesa de outros clientes (desconhecidos);
- Fica proibida a permanência de clientes, em consumação, em pé;
- Se possível, recomenda-se marcações no piso nos locais onde são formadas filas, como nos balcões de atendimento e nos caixas de pagamento, com distanciamento mínimo de 2 metros para orientar o posicionamento dos clientes;
- Inutilizar área de espera interna;
- Essas recomendações também devem ser seguidas para estabelecimentos situados em praças de alimentação, para que haja o correto espaçamento nas filas e em todo o ambiente que estará com as mesas e cadeiras dispostas para alimentação, ficando permitido alguns grupos de pessoas que já possam ter convivência fora da praça de alimentação, sentar-se juntos (até 2 pessoas), desde que haja o distanciamento mínimo de 2 metros da mesa de outros clientes (desconhecidos);
- 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 e conforme já orientado no tópico anterior deste protocolo;
- As áreas de parque infantil devem ser isoladas com proibição de sua utilização;



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

3. SAÚDE DOS COLABORADORES

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

3.1 - Colaboradores no ambiente de trabalho

- Antes da retomada das atividades e de retorno dos colaboradores, deve ser realizado 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;
- Cobrir a boca com o antebraço quando tossir ou espirrar (ou utilize um lenço descartável e, após tossir/espirrar, descarte devidamente o lenço e lave as mãos)
- Evitar tocar nos olhos, boca e nariz;
- Higienizar as mãos frequentemente e nas seguintes situações: ao chegar ao trabalho, após ir ao sanitário, após tossir, espirrar, assoar o nariz; Após usar esfregões, panos ou materiais de limpeza; Após recolher lixo e resíduos;
- Os colaboradores, ao entrarem no estabelecimento, devem adotar todas as medidas de higiene como: lavagem das mãos e antebraços e se possível tomar banho, trocar de roupa (vestir-se com o uniforme), separando sua roupa comum em saco plástico e guardar em local apropriado e reservado para tal;
- 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.
- Todos os colaboradores deverão estar utilizando Equipamentos de Proteção Individual (EPI): Máscara, face shield e luvas (quando não for possível a lavagem das mãos com a frequência necessária).

3.2 - 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:



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

- 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, seguindo as respectivas orientações.

4. MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS

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

4.1 - 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 e luva para sua proteção, conforme modelo definido pelo estabelecimento, dentre as opções apresentadas neste documento;
- Todas as embalagens recebidas, devem ser higienizadas com álcool a 70% e/ou com solução de hipoclorito de sódio, antes de serem armazenadas nos estoques.

4.2 - Armazenamento das mercadorias:

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



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

- 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.

4.3 - 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 hortifrúteis, 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;
 - Todos os colaboradores devem estar utilizando os EPIs como máscara, luvas e gorro.

5. 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



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

higienizados antes do retorno das operações. Recomenda-se que os estabelecimentos verifiquem a necessidade de aperfeiçoar suas rotinas de limpeza e a sua frequência;

- Realizar um mapeamento dos objetos, superfícies e itens em geral que possuem grande contato manual, seja pelos colaboradores ou pelos clientes e implementar uma rotina de desinfecção com álcool 70% ou desinfetante equivalente. Esta rotina deve ser instituída a cada troca de cliente. Exemplos: mesas e cadeiras, 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).



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

6. SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

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

6.1 - 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;
- 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;
 - 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 alimentarem;
- 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 (opções que deverão estar contidas em cardápio), para autosserviço;
- Temperos devem ser disponibilizados em sachês individuais ou, quando essa opção não for possível, oferecer o produto aos clientes porcionados em recipientes.
- Vedada a disponibilização de alimentos na modalidade self-service.

6.2 - 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 2 metros entre os clientes;
- Operadores dos caixas devem utilizar máscaras e não podem manipular alimentos e devem higienizar com frequência suas mãos e ter disponível sempre o álcool gel a 70%, ou podem utilizar luvas;



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

- 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.

7. SERVIÇOS DE LOJAS DE CONVENIÊNCIA

7.1 - 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.

7.2 - 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 2 metros entre os clientes;



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

- Operadores dos caixas devem utilizar máscaras e não podem manipular alimentos e devem higienizar com frequência suas mãos e ter disponível sempre o álcool gel a 70%, ou podem utilizar luvas;
- 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.

8. SERVIÇOS 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 terceirizada e/ou terceirizada;
- Os entregadores devem obrigatoriamente utilizar máscaras de proteção 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;
- 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



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

orientar quanto à sua correta higienização e checar periodicamente as condições de sua conservação;

- Recomendamos que os entregadores tenham acesso a frascos individuais 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, já providenciado pelo estabelecimento, plataforma ou terceirizada, no ato da compra;
- Recomenda-se sempre o uso de embalagem externa (secundária) para proteção extra do invólucro principal que conterá o alimento.



MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA

Comitê de Gestão de Crise

9. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Os estabelecimentos deverão funcionar seis horas por dia, a saber:

TIPO DE ESTABELECIMENTO	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		
	PERÍODO	HORA	O
BARES E RESTAURANTES	TODOS OS DIAS	11h às 17h	O estabelecimento fica obrigado a escolher uma das alternativas de horário de funcionamento, devendo expor na parte externa do seu estabelecimento o respectivo horário escolhido, para facilitar a fiscalização e a informação aos clientes.
		OU	
		18h às 00h	
PRAÇA DE ALIMENTAÇÃO	TERÇA A DOMINGO	HORÁRIO SEMELHANTE AO DE FUNCIONAMENTO DO SHOPPING CENTER QUE ESTEJA LOCALIZADO	