

Campinas, 11 de junho de 2020



Protocolo para  
Reabertura  
de Bares e Restaurantes  
COVID-19

**ab**rase**l**

## TRANSPARÊNCIA E PLANEJAMENTO

*Protocolo Abrasel de Reabertura de Bares e Restaurantes consolidando ações e medidas alinhadas com as melhores práticas e recomendações da OMS e autoridades em saúde nacionais e internacionais, a serem implementadas no município de Campinas e demais cidades da região para que o setor de alimentação fora do lar possa reabrir de forma segura e gradual à população.*

**RETOMADA COM SEGURANÇA E SERIEDADE.**





Duas fases:  
**RETOMADA PARCIAL**  
**E ABERTURA TOTAL**

Este guia apresenta um modelo de planejamento para a volta da normalidade do setor frente a pandemia do Coronavírus e traz informações relacionadas às próximas duas fases a serem implantadas:

**RETOMADA PARCIAL** e **ABERTURA TOTAL** das operações dos estabelecimentos de alimentação fora do lar.

Ressaltamos que as medidas descritas abaixo têm **caráter de recomendação**, as quais foram avaliadas e já adotadas por outras cidades, estados e países, visando a saúde da população e a segurança no estabelecimento, de seus funcionários e clientes.

*As particularidades de cada empreendimento e região deverão ser avaliadas.*

## RECOMENDAÇÕES GERAIS



**Crie comitês multidisciplinares para uma ação sistêmica na elaboração de seus planos de reabertura, envolvendo todas as áreas do seu estabelecimento.** Trabalhe em conjunto com seu time e fornecedores para implementar todas as medidas necessárias.



**Comunique seu time de todas as práticas de higiene** que estão sendo tomadas, como são feitas, com quais materiais e com que frequência.



**Mantenha-se atualizado sobre as diretrizes governamentais,** cumprindo e implementando as medidas de saúde e segurança pública recomendadas pelas autoridades.



**Estruture campanhas internas e externas de prevenção à COVID-19** e informe sobre as mudanças de horário que podem ocorrer nesse período.



Tão importante quanto a segurança e saúde de todos dentro do empreendimento **é passar a sensação de segurança para os consumidores.** Elabore campanhas de comunicação que transmitam essa mensagem de forma efetiva e eficaz.



Ative ou **acelere seus planos de transformação digital** durante as fases de fechamento parcial e total.



Conforme a população começar a sair de suas casas, **medidas de prevenção e controle em todas as frentes são essenciais** para mitigar a possibilidade de uma segunda onda da COVID-19.



**A segurança e saúde de seus funcionários e clientes são de extrema importância,** por isso devemos tomar todas as medidas necessárias e possíveis de prevenção e controle.

## PANORAMA PROTOCOLO DE REABERTURA

NÍVEL DE ATIVIDADE DO SETOR



11.03

### DECRETO PANDEMIA

RETRAÇÃO DO CONVÍVIO SOCIAL PELA POPULAÇÃO

22.03

### DECRETO ISOLAMENTO

PLANEJAMENTO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

AVISO ABERTURA 14 DIAS ANTES

#### DELIVERY E TAKE AWAY

##### PREVENÇÃO E CONTROLE NO DELIVERY

- ESTABELECIMENTO
- ENTREGADOR

15.06

### REABERTURA PARCIAL

#### FASE 01 – RETOMADA PARCIAL

##### PREVENÇÃO E CONTROLE NO ESTABELECIMENTO

- DENTRO DO ESTABELECIMENTO
- DIRETRIZES COLABORADORES
- DIRETRIZES CLIENTES
- BUFFET E BARES

?

### REABERTURA TOTAL

#### FASE 02 – RETOMADA TOTAL

##### MANUTENÇÃO DE MEDIDAS

- NOVAS NORMATIVAS
- PONTOS DE ATENÇÃO



CUIDE-SE E PREVENÇÃO E CONTROLE DA POPULAÇÃO

## PREVENÇÃO E CONTROLE NO DELIVERY ESTABELECIMENTO



### ORIENTAÇÃO

É preciso orientar os entregadores sobre os modos de contágio do novo Coronavírus. **Entregadores que apresentem sintomas não devem trabalhar.**



### HIGIENIZAÇÃO

Todo entregador deve ser orientado sobre boas práticas. É importante **manter uniforme e materiais limpos e higienizados** de modo correto.



### CUIDADOS NA ENTREGA

Converse com os entregadores sobre a necessidade de **manter a calma e a gentileza na hora da entrega**. E também sobre o cuidado redobrado ao fazer uma entrega para pessoas idosas, que são mais suscetíveis a complicações se contraírem a doença.



### EQUIPAMENTOS DE EPI

Disponibilize **máscaras e luvas descartáveis, álcool em gel 70%** para os seus entregadores, em embalagens que sejam fáceis de carregar.



### FORMA DE PAGAMENTO

**Prefira o pagamento online**, caso seja feito em dinheiro, coloque o troco em um saquinho para não haver contato físico. Maquininhas devem ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com o álcool em gel 70% a cada uso.

## PREVENÇÃO E CONTROLE NO DELIVERY ENTREGADOR



### BOX E EQUIPAMENTOS

O box deve ser higienizado com detergente neutro e álcool 70% ou com solução clorada (composição: 1 colher de água sanitária para cada litro de água). Os entregadores **não podem colocar o box no chão** na hora da entrega. A cada entrega, higienizar internamente. Mantenha o veículo limpo e higienizado também.



### CONTATO COM EMBALAGENS

Cada entregador deve **higienizar as mãos antes e depois de pegar a embalagem do produto**.



### DISTÂNCIA NA ENTREGA

Na entrega, ele deve **apertar a campainha e se afastar um metro do cliente**. Não realizar nenhum tipo de contato físico como aperto de mãos.



### COBRANÇA

Ao realizar a cobrança com a maquininha, **deve-se colocá-la em cima do box e higienizar as mãos antes e depois do manuseio**.



### RE-HIGIENIZAÇÃO

Para realizar outra entrega ele deve **higienizar as mãos com álcool em gel 70%**.

## FASE 01

### RETOMADA PARCIAL DOS ESTABELECIMENTOS



#### Fase 01

Retomada parcial  
pode durar de 4 a 6  
semanas

**ABERTURA PARCIAL SE SERVIÇOS  
DE ALIMENTAÇÃO, COMO  
RESTAURANTES, CAFETERIAS,  
PADARIAS, entre outros.**

**DURAÇÃO: de 4 A 6 semanas**

**A PARTIR DAS EXPERIÊNCIAS OBSERVADAS NA CHINA**

Neste cenário de retomada parcial, atuação em horário e capacidade reduzidos, esteja preparado e leve em consideração a retomada gradual do público adaptando seu estoque e mão de obra até que o horário e capacidade normal sejam reestabelecidos.

*A seguir, orientações para a fase de retomada parcial da  
operação dentro deste cenário.*

## PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



### REDUÇÃO NO ATENDIMENTO

**Reduza a quantidade de mesas e cadeiras.**

Diminua o número de pessoas no local em no máximo 50% (cinquenta por cento) da capacidade habitual.



### ATENÇÃO A DISTÂNCIA ENTRE MESAS E CADEIRAS

**Mantenha espaçamento de 1 metro entre cadeiras e 2 metros entre mesas.**

Monte uma disposição temporária com menos mesas ou comunique mesas inutilizadas.



### INFORMAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS

**Reforce a importância de seguir os procedimentos de higiene na cozinha, salão, valet e escritório.**

Forneça equipamentos de EPI para todos, sendo eles, máscaras descartáveis, luvas descartáveis, pontos de álcool em gel para higienização constante antes de qualquer manuseio de alimentos, equipamentos e etc.



### LAVAR AS MÃOS É ESSENCIAL

Cuide para que toda a equipe esteja informada sobre **a importância de manter as mãos limpas** e gerencie para que as pias estejam sempre abastecidas com sabão, papel toalha e álcool 70%.



### USO DO ÁLCOOL EM GEL

**Disponibilize a todos seus funcionários e clientes.**

Mantenha um frasco de álcool em gel 70% perto de cada setor do seu estabelecimento. Aos clientes, disponibilize na entrada, banheiros e se possível um frasco em cada mesa.

## PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



### CUIDADOS COM A HIGIENE

**Pratos, copos e talheres** devem ser higienizados com cuidado e de maneira correta. O funcionário encarregado de manipular itens sujos deve usar luvas descartáveis e trocá-las regularmente.

Ao disponibilizar talheres, pratos ou copos para os clientes é preciso seguir as boas práticas também. **O funcionário deve lavar bem as mãos antes de manipular os itens limpos**, evitar falar enquanto manuseia alimentos e a maneira de ofertar pratos e talheres deve minimizar o contato.

**Higienize após cada utilização os equipamentos e utensílios** utilizados no serviço ou colocado à disposição dos clientes, como cardápios, tablets e comandas.

**Em restaurantes self-service, por exemplo, os talheres podem estar dentro de saquinhos de papel.** No a la carte, os utensílios somente devem ser colocados à mesa quando o alimento for servido.



### CUIDADOS COM AS SUPERFÍCIES

**Higienize sempre após cada uso** as superfícies de toque, como cadeiras, mesas e bancadas preferencialmente com álcool 70%, água sanitária ou hipoclorito a 1%.



### SANITÁRIOS

Mantenha os banheiros **higienizados no mínimo a cada 02 horas**, durante o período de funcionamento e sempre quando do início das atividades preferencialmente com álcool 70%, água sanitária ou hipoclorito a 1%.

## PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



### AR-CONDICIONADO

Mantenha sempre o ambiente da cozinha e salão bem ventilados. **Verifique se o ar-condicionado está com os filtros limpos e manutenção em dia.**



### EVITAR CUMPRIMENTOS CALOROSOS

**Evite cumprimentos com contato físico entre os profissionais com clientes**, como cumprimentos com aperto de mão, abraços etc.



### NÃO FAÇA GRANDES RESERVAS E EVENTOS

Evite aglomeração de pessoas. **É essencial evitar a concentração de grupos com mais de 6 pessoas em uma só mesa ou mesmo grandes reservas.**



### COBRANÇA

**Maquininhas devem ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com o álcool em gel 70% após cada uso.** Em caso de contato com **dinheiro em espécie, orientar o garçom a higienizar as mãos após manuseio dele.** Caso haja troco coloque-o em um saquinho para não haver contato físico.



### VALET

**Oriente seu valet a usar máscaras, luvas descartáveis e manter distância de 1 metro do cliente.** Sempre higienizar as mãos após qualquer tipo de contato com superfícies ou objetos, como chave dos veículos, maçanetas etc.



### MANTENHA SEU CLIENTE SEGURO

Disponibilize materiais de boas práticas para seus clientes em seu estabelecimento e também **os comunique das regulamentações que estão sendo seguidas por você para deixá-lo ciente e seguro com sua atuação.**

## PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



### BUFFET (AUTOSERVIÇO)

**Disponibilize no local onde ficam os pratos e talheres, “dispensers” de álcool gel 70% e máscaras descartáveis.** Oriente os clientes a **higienizarem as mãos com álcool gel e utilizarem as máscaras**, antes de manusear os pratos e talheres. Os talheres para servir devem ser higienizados e trocados periodicamente. Deve ser mantido no início da fila de acesso ao buffet um funcionário para as devidas orientações aos clientes.



### SEGURANÇA

**Os equipamentos de buffet devem dispor de anteparo salivar** de modo a prevenir a contaminação dos alimentos em decorrência da proximidade ou da ação do cliente, funcionários, entre outros.



### FILA

**Providencie marcações no chão, indicando a distância mínima de 1 metro entre os clientes** na fila do buffet, bem como em outros ambientes do estabelecimento se necessário.

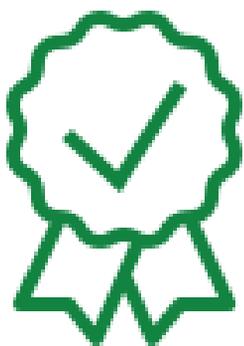


### BARES

**Será permitido apenas a permanência de clientes no interior do ambiente que estejam sentados**, mantendo o distanciamento de 2 metros entre mesas e 1 metro entre cadeiras. Vedando a interação de clientes em pé.

**Música só deve ser utilizada, mediante a NÃO interação do público.** Vedando-se shows, música ao vivo, entre outros.

## MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE QUE DEVEM SER MANTIDAS



Durante a reabertura parcial dos empreendimentos, **recomendamos a adoção de visitas das autoridades sanitárias** para auxiliar as operações

no cumprimento de todas as **medidas adequadas na prevenção e combate a COVID-19.**

## FASE 02

### RETOMADA TOTAL DOS ESTABELECIMENTOS



Fase 02  
Retomada total

**ABERTURA COMPLETA DOS BARES,  
RESTAURANTES, CAFETERIAS  
entre outros.**

Neste cenário, os estabelecimentos funcionam de forma normal e com horário restabelecido, incluindo o retorno das operações de entretenimento, ações e serviços regulares dos empreendimentos. De forma geral, neste momento:

- Regularização de escala de funcionários.
- Retorno paulatino do fluxo de clientes e vendas.
- Frequência e nível de vendas próximo do normal.
- Possibilidade do retorno de ações promocionais que incentivem as vendas.

*Ainda assim, **recomendamos que as seguintes medidas de prevenção e controle continuem a ser tomadas**, até que a pandemia do COVID-19 termine ou esteja completamente sob controle.*

## MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE QUE DEVEM SER MANTIDAS



**Manter a frequência de desinfecção das áreas públicas**, como interior e painel de elevadores, corrimãos de escadas e escadas rolantes, balcões de informação, sanitários, áreas de descarte de lixo etc. de forma periódica.



**Manter a limpeza e desinfecção de escritórios** do seu estabelecimento, como computadores etc.



**Reuniões continuam a ser conduzidas preferencialmente por videoconferência.**



**Reforce a importância da higiene pessoal aos colaboradores e funcionários** (lavagem constante de mãos e uso de álcool gel), além do uso protetivo de máscaras faciais.



**Manter a disponibilização de “dispensers” de álcool gel** para uso dos clientes.



**Canais on-line devem permanecer ativos para atender clientes**, que possam ainda ter seus movimentos restringidos.

## CUIDE-SE

### CORONAVÍRUS (COVID-19)



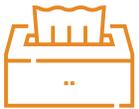
#### LAVE AS MÃOS COM FREQUÊNCIA

A OMS sugere que todos **lavem as mãos constantemente**, por cerca de 20 segundos. **Dedos, unhas, punho, palma e dorso das mãos com água e sabão, e, de preferência, utilizar toalhas de papel para sacá-las.**



#### ÁLCOOL EM GEL

Essa é outra maneira eficiente de manter as **mãos higienizadas e evitar o contágio por contato que também serve para limpar objetos como telefones, teclados, cadeiras, maçanetas etc.** Para a limpeza doméstica recomenda-se a utilização de produtos usuais, dando preferência ao uso da água sanitária para higienização de superfícies.



#### LENÇOS DESCARTÁVEIS

Utilize lenço descartável para higiene nasal. **Deve-se cobrir o nariz e boca com um lenço de papel quando espirrar ou tossir e jogá-lo no lixo.** Também é necessário evitar tocar os olhos, nariz e boca sem que as mãos tenham sido higienizadas.



#### A SUA HIGIENE

Para a higienização das louças e roupas, recomenda-se a utilização de detergentes próprios para cada um dos casos. **Destacando que é importante separar roupas e roupas de camas de pessoas infectadas ou com sintomas de gripe para que a higienização seja feita separadamente.**



#### NÃO COMPARTILHE OBJETOS PESSOAIS

**Não compartilhe objetos pessoais, como celulares, roupas, escova de dente, talheres, óculos etc.,** pois são itens que carregam muitos germes, podendo promover a disseminação do vírus de forma veloz.

## CUIDE-SE

### CORONAVÍRUS (COVID-19)



#### MANTENHA OS AMBIENTES VENTILADOS

**Mantenha, sempre que possível, seu ambiente de trabalho, de casa e veículo bem ventilados.** Verifique se o ar-condicionado está com os filtros limpos e a manutenção em dia.



#### EVITE AGLOMERAÇÕES

Conforme orientação da OMS evitando aglomeração de pessoas, é **essencial evitar a concentração de grandes grupos, mesmo que sejam de seu convívio normal, como amigos e familiares.**



#### CUIDE DOS MAIS IDOSOS

**Os idosos são o grupo mais vulnerável ao vírus, pois apresentam uma taxa de letalidade 6,4 vezes maior do que o resto da população.** A orientação é evitar sair de casa, principalmente para locais com aglomerações.



#### EVITAR CUMPRIMENTOS CALOROSOS

**Evite cumprimentos com contato físico com outras pessoas, como cumprimentos com aperto de mão, abraços etc.**



#### MANTENHA HÁBITOS SAUDÁVEIS

**Alimente-se saudavelmente bem, beba bastante água** e pratique exercícios (não coletivos) com frequência. Um organismo saudável e forte está muito mais protegido do contágio do vírus.



#### CUIDADOS COM AS FAKES NEWS

Desde o aparecimento do Coronavírus, diversas notícias falsas têm surgido. Algumas delas fazem referência a falsas soluções e remédios caseiros inúteis. **Evite passar adiante informações que não vieram de fonte confiável.**

## CUIDE-SE CORONAVÍRUS (COVID-19)



### IDA A LUGARES PÚBLICOS

Ao sair de casa para ir a um restaurante por exemplo, **atente-se em levar seu álcool em gel 70% para higienização das mãos após contato qual qualquer superfície ou equipamento** (por exemplo, ao deixar seu carro no valet higienize suas mãos após manuseio da chave e até mesmo da maçaneta do carro ao entregar e recebe-lo de volta).

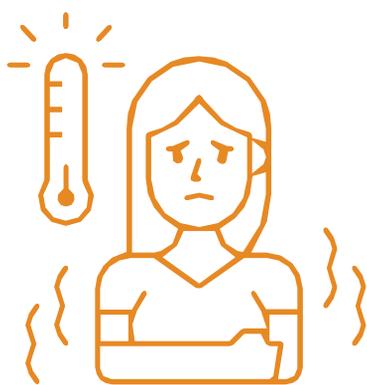


### CONTATO COM PESSOAS

**Mantenha uma distância de 1 metro de outras pessoas em sua mesa.** Em um restaurante por exemplo, utilize sempre o álcool em gel 70% disponibilizado pelo estabelecimento para higiene das mãos após a chegada e ao sair.

## CUIDE-SE

### CORONAVÍRUS (COVID-19)



**SINTOMAS COMUNS: FEBRE, CANSAÇO E TOSSE SECA**

**CASOS GRAVES: FEBRE ALTA, PNEUMONIA, DIFICULDADE DE RESPIRAR**

*Os sintomas podem aparecer entre 01 e 12 dias após a exposição ao vírus.*

### **Grupo de Risco**

- Adultos com mais de 60 anos.
- Pessoas com doenças preexistentes, como diabetes e cardiopatas.

### **Transmissão da Doença**

- Contato pessoal próximo com pessoas infectadas ou por meio de tosse ou espirro de pessoas infectadas.
- Ao tocar objetos ou superfícies contaminadas e em seguida tocar a boca, nariz ou olhos.

*Se você sentir com algum sintomado Coronavírus, evite sair de casa e procure um atendimento médico o mais rápido possível, não se automedique!*

## COMPROMETIMENTO DOS EMPRESÁRIOS

A Abrasel exigirá de seus associados um **TERMO DE RESPONSABILIDADE DE REABERTURA GRADUAL**, assinado pelo responsável legal da empresa, consolidando todas as ações e condutas a serem implantadas e cumpridas em seu estabelecimento para que o setor de serviço de alimentação possa reabrir de forma segura e gradual à população.

No qual ficará formalizado a **AUTO DECLARAÇÃO** de responsabilidade e comprometimento de cada estabelecimento na prevenção e combate a pandemia do Coronavírus (COVID-19).

Os estabelecimentos deverão sinalizar e comunicar amplamente a população.



## POLÍTICAS ECONÔMICAS E DE SAÚDE SEMPRE ANDARAM JUNTAS



### EVITAR A MORTE DE PESSOAS, EMPREGOS E EMPRESAS

*Hoje vivemos uma das maiores **CRISES DA HISTÓRIA DO BRASIL**, provavelmente uma das maiores do mundo moderno e as circunstâncias são completamente adversas de outras do passado. **NÃO PODEMOS** mais **RELATIVIZAR** a **CRISE DA SAÚDE** em detrimento da **CRISE ECONÔMICA**, ou vice-versa. **NÃO EXISTE MAIS DISTINÇÃO**. Agora as duas são uma única crise e ela vai apresentar altas taxas de mortalidade se não for tratada com visão, seriedade, liderança e com o real interesse em resolver o problema e proteger a população e o país.*

*Matheus Mason  
Presidente Abrasel RMC*