



Guia de Boas Práticas

Hotelaria e Restauração



FLAMINGO BAY
RESORT

Índice

1-Layout e capacidade do Restaurante.....	3	8-Regras de Limpeza e desinfeção.....	13
2-Sensibilização e capacitação.....	4	• Técnicas de Limpeza	
3-Regras de controlo de entrada.....	6	• Materiais de Limpeza	
4-Medidas Regais de Higiene no mercado de Trabalho.....	7	• Frequência de Limpeza	
5-Regras de higiene pessoal.....	8	• Produtos de limpeza e desinfeção	
6-Fardamento e equipamentos de proteção individual –EPI’s.....	10	• Limpeza e desinfeção das superfícies de áreas comuns	
7-Recursos Materiais.....	12	9-Preparação e confecção de alimentos.....	22
		10-Serviços.....	24
		11-Modo de Pagamento.....	25
		12-Requisitos específicos para self-service e buffet.....	26
		13.Requisitos específicos para take-away.....	28

1 -Layout e Capacidade dos Restaurantes

É necessário garantir o distanciamento entre as pessoas durante o período de funcionamento do Restaurante.

Deverá verificar-se:

- Sempre que possível e aplicável, promover e incentivar o agendamento prévio para reserva de lugares por parte dos clientes;
- A utilização preferencial de espaço exterior (ex: esplanada) ou o serviço de take-away.
- Dispor, sempre que possível, as cadeiras e as mesas por forma a garantir uma distância de, pelo menos 2 metros entre as pessoas. Os coabitantes podem sentar-se frente a frente ou lado a lado a uma distância inferior a 2 metros;
- A disposição dos lugares em diagonal para facilitar a manutenção da distância de segurança;
- Os lugares em pé, pela dificuldade de garantir a distância entre pessoas, estão desaconselhados;
- A circulação de pessoas para as instalações sanitárias devem ocorrer em circuitos onde seja possível manter a distância adequada entre as pessoas que circulam e as que estão sentadas nas mesas. Sempre que possível, os lavatórios devem estar acessíveis sem necessidade de manipular portas;
- Evitar a circulação de clientes pelo espaço, sinalizando quais os percursos mais adequados.

Nota: A capacidade máxima de pessoas/serviço do estabelecimento deve estar afixada em documento próprio, visível para o público.

2 - Sensibilização e Capacitação

É essencial que todos os colaboradores estejam devidamente informados sobre a doença, o plano de contingência adotado pelo estabelecimento e capacitados sobre os procedimentos que devem ser cumpridos individualmente e em grupo.

Para o efeito recomenda-se:

- Sensibilizar e informar os colaboradores e clientes através da afixação de cartazes e/ou folhetos, promovendo as boas práticas recomendadas pelo Ministério da Saúde;
- Sensibilizar os colaboradores e clientes que devem informar o Responsável pelo estabelecimento ou as autoridades competentes sobre situações de incumprimento das medidas implementadas que possam implicar perigo para a Saúde Pública;
- Afixar nos locais de lavagem de mãos o respetivo cartaz;
- Capacitar os colaboradores sobre as regras que, dentro das suas áreas de actuação, constam deste Guia, através de documentos de apoio;
- Que os colaboradores, sempre que possível, mantenham uma distância de 2 metros dos clientes e dos outros colaboradores;
- Alertar os colaboradores que devem cumprir as medidas de higiene das mãos e etiqueta respiratória, assim como evitar cumprimentos sociais com contacto físico;
- Informar os colaboradores que devem comunicar ao seu Responsável sempre que tenham estado em contacto próximo ou direto com alguém infetado pela COVID-19;

2 - Sensibilização e Capacitação

Quanto aos clientes:

- Informar os colaboradores que devem também comunicar ao seu Responsável, sempre que apresentem um quadro respiratório agudo com tosse (recente ou agravamento da tosse habitual) ou febre (temperatura igual ou superior a 38°C) ou dificuldade respiratória;
- Os colaboradores que desenvolvam sinais ou sintomas sugestivos de COVID-19 não devem apresentar-se no local de trabalho e devem contactar a linha de Apoio Directo , através do número 111.
- Exigir aos clientes o cumprimento das regras impostas pelo estabelecimentos;
- Informar os clientes que devem evitar tocar em superfícies e objetos desnecessários;
- Informar os clientes que não podem modificar a orientação das mesas e das cadeiras;
- Informar os clientes que devem manter uma distância de, pelo menos, 2 metros nas filas de espera no espaço exterior ao estabelecimento e nas filas de espera que se geram para pedidos/pagamentos ao balcão. Tal pode ser conseguido através de sinalética ou informação adequada.

3 - Regras de controlo de entrada

O acesso ao estabelecimento é um ponto crítico de todo o processo de controlo.

Para o efeito recomenda-se:

- Evitar a concentração dos colaboradores na entrada e na saída, e sempre que possível, nas zonas de trabalho;
- Disponibilizar solução antisséptica de base alcoólica (SABA) para uso à entrada e saída do estabelecimento e informar como é que esta deve ser aplicada corretamente nas mãos, através da afixação do cartaz;
- Evitar a excessiva circulação dos fornecedores no interior do estabelecimento, nomeadamente nas salas de refeição. No caso de fornecedores de serviço (ex: empresas de manutenção) e fornecedores de produto que tenham obrigatoriamente que entrar no estabelecimento, deve-lhes ser comunicado que a entrada é feita com máscara e após a higienização das mãos com solução antisséptica de base alcoólica (SABA).

4 – Medidas Gerais de Higiene no local de Trabalho

- 1. Sempre que exista ventilação natural nas instalações, devem ser definidos procedimentos para arejamento frequente dos locais de trabalho;
- 2. Deve manter as portas interiores de acesso, sempre que possível abertas em permanência, para evitar o contacto comum nos pontos de abertura.
- 3. Disponibilizar SABA na entrada das instalações e zonas críticas que impliquem contacto comum de utilizadores, nomeadamente em locais com atendimento ao público e postos de trabalho onde o trabalhador está em contacto com objetos comuns (ex. telefones, fotocopiadoras).
- 4. Disponibilizar desinfetante de superfícies e toalhetes descartáveis na proximidade dos postos de trabalho, para a higienização frequente do mesmo pelo trabalhador (secretária, teclado, canetas...).
- 5. No caso de ventilação artificial recomenda-se aumentar o nível de insuflação de ar novo exterior, caso existam meios mecânicos para tal, para renovar o ar com mais regularidade, criando procedimentos para os trabalhadores relativamente à utilização adequada destes equipamentos. Deve ser evitada a recirculação de ar.
- 6. Recomenda-se reforçar as atividades de higienização em todas as divisões, com incidência especial em superfícies, que são mais frequentemente manuseadas, tais como janelas, maçanetas das portas, mesas de trabalho e computadores, interruptores, instalações sanitárias, elevadores, corrimãos, entre outros, devendo ser criado um plano de higienização adequado (modelo abaixo).

5 – Regras de Higiene Pessoal

É importante que todos os seus colaboradores cumpram uma rigorosa higiene pessoal e apresentem um bom estado de saúde, sem sintomas associado à COVID-19.

Para o efeito recomenda-se:

Lavar corretamente as mãos regularmente e nas seguintes situações:

- À entrada e à saída do estabelecimento;
- Antes e depois das refeições;
- Depois de ir à casa de banho;
- Sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar;
- Quando aplicável, sempre que se toque na máscara;
- Antes e depois de mexer em embalagens vindas do exterior (ex: na recepção de matérias primas);
- Depois de mexer no lixo;
- No caso dos manipuladores de alimentos, antes de iniciar a preparação/confecção dos alimentos e também frequentemente durante o processo;
- No caso dos empregados de mesa, antes de iniciar o serviço de refeições, regularmente durante o mesmo e entre serviços de mesas diferentes.

Para tal, é necessário assegurar que todas as estruturas para a lavagem das mãos possuem sabão líquido e toalhetes descartáveis para secagem das mãos. As torneiras devem ser, sempre que possível, automáticas.

5 – Regras de Higiene Pessoal

As mãos devem ser lavadas com água e sabão líquido durante pelo menos 20 segundos. Se tal não for possível, e como alternativa, utilizar uma solução antisséptica de base alcoólica (SABA) que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.

- Tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo e as mãos devem ser higienizadas. Não tossir ou espirrar para as mãos;
- Não tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;
- Alterar a frequência e a forma de contacto com os clientes, dispensando todas as formas de contacto físico (ex: apertos de mão, beijos e abraços);
- Não partilhar comida, utensílios e copos com colegas.

6 - Fardamento e equipamentos de proteção individual –EPI's

Todos colaboradores devem:

- Colocar máscaras de proteção, de acordo com a recomendação da MINSA. As máscaras devem ser colocadas (cobrindo a boca e o nariz), utilizadas e removidas corretamente. Esta obrigação é dispensada quando, em função da natureza das atividades, o seu uso seja impraticável;
- Usar o respetivo fardamento (roupa e calçado).
- O fardamento dos colaboradores tem que ser exclusivo para o local de trabalho e mudado de preferência diariamente. A farda já usada deve ser colocada num saco plástico devidamente fechado, que só deverá ser aberto imediatamente antes da colocação da roupa na respetiva máquina de lavar. O saco que transporta a farda deve ser imediatamente colocado no lixo e a farda lavada num ciclo de lavagem que integre pré-lavagem, lavagem a temperatura de 60°C, seguido de um ciclo de desinfeção química também em máquina.

O uso de luvas, por conferir uma falsa sensação de segurança e inibir o colaborador na lavagem das mãos, apenas é aconselhável nas seguintes situações: se existir ferimentos ou infeções nas mãos; no decorrer das operações de limpeza e desinfeção. O mesmo par de luvas só pode ser utilizado para uma única tarefa e deve ser substituído se danificado ou se o colaborador interromper a tarefa. Se um colaboradores estiver a executar uma mesma tarefa continuamente, as luvas devem ser substituídas a cada 4 horas ou sempre que necessário.

6 - Fardamento e equipamentos de proteção individual –EPI's

Os colaboradores que efetuam limpezas devem usar:

- Bata ou avental impermeável por cima da farda;
- Máscara descartável comum bem ajustada à face -a máscara deve ser mudada sempre que estiver húmida (mínimo de 4-6 horas);
- Luvas resistentes aos desinfetantes (de usar e deitar fora).

No uso de luvas, os colaboradores devem garantir:

- A higienização adequada das mãos antes e depois da colocação de luvas e sempre que mudarem de luvas;
- Luvas descartáveis e adequadas ao tamanho do utilizador;
- A troca de luvas quando estas ficarem sujas ou rasgadas.

Todos os EPI's descartáveis, quando retirados, devem ser prontamente colocados em recipientes para resíduos sólidos acionados por pedal e revestidos por sacos plásticos. Os resíduos nunca devem ser calcados, nem deve ser apertado o saco para sair o ar. O saco de plástico apenas deve ser cheio até 2/3 da sua capacidade e deve ser bem fechado com 2 nós bem apertados e, preferencialmente, com um atilho ou adesivo.

7 – Recursos Materiais

Deve ser regularmente mantido o adequado stock de materiais e equipamentos.

A saber:

- Sabão líquido para a lavagem das mãos;
- Toalhetes de papel para secagem das mãos, nas instalações sanitárias e noutros locais onde seja possível a higienização das mãos;
- Solução antisséptica de base alcoólica (SABA);
- Máscaras de proteção e luvas descartáveis;
- Contentor de resíduos com abertura não manual, forrado com saco plástico;
- Materiais de limpeza, de uso único, que devem ser eliminados ou descartados após utilização;
- Produtos de higiene, limpeza e desinfeção.

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

Os estabelecimentos de Restauração e Hotelaria, por serem frequentados e expostos a várias pessoas e de forma continuada, podem contribuir para a transmissão indireta do vírus. O vírus permanece em superfícies durante um período temporal que pode ir de algumas horas a 6 dias, e a limpeza e desinfecção frequente dos espaços diminui consideravelmente esse período.

Assim, torna-se importante:

- Assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas do Estabelecimento, por exemplo através da abertura de portas e janelas;
- Em caso de utilização de ar condicionado, esta deve ser feita em modo de extração e nunca de recirculação do ar. O equipamento deve ser alvo de uma manutenção adequada (desinfecção por método certificado);
- Proceder à limpeza e desinfecção das superfícies com maior risco de transmissão, como aquelas manipuladas ou tocadas por muitas pessoas, pelo menos 6 vezes por dia. São exemplos destas superfícies: maçanetas de portas, interruptores de luz, telefones, tablets e teclados de computadores principalmente quando usados por várias pessoas, botões de elevadores, torneiras de lavatórios, manípulos de autoclismos, tabuleiros, bancadas, corrimãos, puxadores de armário, entre outros;
- Desinfetar, após cada utilização, os equipamentos críticos, tais como TPA's-terminal de pagamento automático, ementas individuais, mesas e cadeiras;
- Estabelecer um plano de limpeza e higienização das instalações, que deve estar afixado em local visível;
- Existir um sistema de registo da limpeza com identificação das pessoas responsáveis e a frequência com que esta é realizada;
- Conhecimento detalhado, por parte dos colaboradores, dos produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), das precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfecção.

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

Técnicas de Limpeza

- A limpeza deve ser sempre húmida, sem recursos a aspiradores a seco (salvo se forem aspiradores com tanque de água que recolham a sujidade na água);
- A limpeza deve ser sempre realizada no sentido de cima para baixo, e das áreas mais limpas para as mais sujas:
- Paredes e teto (se aplicável);
- Superfícies acima do chão (bancadas, mesas, cadeiras, corrimãos, outros);
- Equipamentos existentes nas áreas;
- Instalações sanitárias;
- Chão –é o último a limpar.

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

Materiais de Limpeza

- Devem existir materiais de limpeza distintos (de uso exclusivo) de acordo com o nível de risco das áreas a limpar;
- Os panos de limpeza devem, sempre que possível, ser de uso único e descartáveis. Quando não o forem, devem ser diferenciados por um código de cores, para cada uma das áreas, de acordo com o nível de risco.

São exemplos:

- Bancadas, mesas, cadeiras, entre outros: azul;
- Mesas de refeição e áreas de preparação de alimentos: verde;
- Instalações sanitárias: pano só para limpar o lavatório: amarelo; pano para as sanitas (exterior): vermelho.
- A parte interior da sanita não precisa de pano. Deve ser esfregada com o próprio piaçaba e com detergente de base desinfetante;
- O balde e a esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfecção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona devem ser diferentes, para as áreas atrás referidas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas instalações sanitárias, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

Frequência de Limpeza

- A limpeza de superfícies de toque frequente pode ser realizada com desinfetante que não necessite de enxaguamento, para conseguir um procedimento mais rápido, ou com detergente de base desinfetante, isto é, um produto que contém na sua composição, detergente e desinfetante em simultâneo (2 em 1). Estes produtos podem ter várias apresentações: líquida, gel, espuma ou spray, sendo que os spray's não devem ser usados nas áreas de exposição e venda de alimentos já confeccionados se estiverem alimentos expostos sem proteção;
- A limpeza das superfícies de toque frequente deve ser adequada à sua utilização e várias vezes ao dia;
- As mesas e cadeiras, incluindo os respetivos apoios de braço, se existirem, utilizadas pelos clientes devem ser sempre limpas, aquando da sua rotação;
- Os puxadores de portas devem ser limpos com frequência ao longo do dia;
- O chão deve ser lavado frequentemente, com água quente e detergente comum, seguido da desinfecção com solução de lixívia diluída em água fria, ou ser higienizado com detergente desinfetante;
- As instalações sanitárias, de colaboradores e clientes, devem ser lavadas preferencialmente com produto que contenha na composição detergente e desinfetante. A frequência de limpeza deve ser adequada à sua utilização, devendo ser no mínimo, 3 vezes ao dia.

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

Produtos de limpeza e desinfecção

- É necessário ter no estabelecimento fichas de dados de segurança dos produtos (vulgarmente designadas por fichas técnicas) que constam no plano de higienização;
- Devem ser cumpridas as indicações do fabricante e instruções nos rótulos dos produtos e nas fichas de segurança;
- Os produtos químicos devem estar devidamente rotulados, fechados e conservados nas suas embalagens de origem, de modo a evitar, por exemplo, o risco de contaminação de alimentos;
- Os produtos químicos devem ser armazenados fora das áreas onde são manuseados os alimentos, em local fechado e devidamente identificado;
- Os detergentes a usar deverão ser adequados para utilização em estabelecimentos alimentares;
- Os desinfetantes mais utilizados são: a vulgar lixívia (hipoclorito de sódio) com pelo menos 5% de cloro livre na forma original e o álcool a 70%;
- Podem ser ainda utilizados produtos de desinfecção rápida sob a forma de toalhetes humedecidos que juntam habitualmente na sua composição, detergente e desinfetante compatíveis e que são fornecidos em dispensador próprio (tirar 1 a 1 sem os contaminar). Estes toalhetes são para usar numa única superfície e não devem ser reutilizados. Deve-se usar um toalhete para cada superfície e descartar para o caixote do lixo. Não se deve secar a superfície depois de usar o toalhete desinfetante, porque é necessário que a superfície fique molhada durante uns minutos até secar ao ar, para ser eficaz;
- As partes metálicas das superfícies, ou as que não são compatíveis com a lixívia, devem ser desinfetadas com álcool a 70% ou outro produto compatível, para evitar a corrosão ou danificação;
- Ao aplicar lixívia ou outro produto semelhante, abrir as janelas para arejar e renovar o ar, ajudando também a secar mais rapidamente as superfícies.

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

Limpeza e desinfecção das superfícies de áreas comuns

- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 99 partes iguais de água;
- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente;
- Em seguida, espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies;
- Deixar actuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos –ler as instruções do fabricante/fornecedor. Essa etapa é fundamental;
- De seguida enxaguar as superfícies só com água quente;
- Deixar secar ao ar.

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

No caso das instalações sanitárias deve-se:

- Utilizar panos diferentes para os lavatórios e as áreas à volta destes e para o exterior das sanitas;
- A limpeza da sanita deve ser efetuada com recurso a produto detergente com base desinfetante. Na limpeza do interior deve-se usar apenas o piaçaba, enquanto no exterior deve-se recorrer a um pano;
- O botão do autoclismo deve ser igualmente limpo e desinfetado, com detergente/desinfetante ou com álcool a 70º-80º;
- Seguir a sequência:
- Iniciar a limpeza pelos lavatórios (1.º as torneiras e só depois o lavatório) e superfícies à volta destes;
- Limpar as sanitas;
- Limpar o chão.
- No final da limpeza, deve voltar a passar um pano humedecido em desinfetante em todas as torneiras;
- Não esquecer de limpar frequentemente as maçanetas das portas das instalações sanitárias.

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

No caso das áreas de preparação e confecção de alimentos:

- Os materiais e produtos de limpeza são exclusivos para estas áreas e não podem contaminar os alimentos;
- Não é permitido usar desinfetante em spray nas áreas onde há alimentos em preparação, confecção, exposição ou em empratamento/distribuição;
- Deve haver panos diferentes de limpeza para as bancadas, utensílios, equipamentos, mobiliário e material específico para o chão;
- Os panos para higienizar e os restantes materiais de limpeza devem ser preferencialmente de uso único. Quando não o são, é necessária a sua lavagem e desinfecção após o término da tarefa. Podem ser diferenciados por um código de cores, para cada uma das áreas (ex: vermelho para as áreas de preparação, amarelo para as áreas de confecção e verde para as áreas de distribuição);
- Deve-se seguir escrupulosamente os procedimentos do plano de higienização definido para o estabelecimento, aumentando a frequência de limpeza;
- As torneiras, os puxadores, os interruptores, os manípulos de portas e outros equipamentos análogos, por serem de toque frequente, devem ser limpos e desinfetados regularmente;
- A louça e utensílios devem ser lavados na máquina a temperaturas elevadas, idealmente a 80-90°C. Quando tal não for possível, deve ser usado um detergente desinfetante;

8 - Regras de Limpeza e Desinfecção

No caso dos Alojamentos

- Mudança e desinfecção rigorosa de roupa dos quartos ocupados;
- Desinfecção rigorosa dos quartos entre a desocupação e a ocupação subsequente;
- Limpar frequentemente as maçanetas das portas, interruptores, comandos e todas as superfícies no interior do quarto, passíveis de toque frequente pelo cliente.

9 - Preparação e confecção de alimentos

Assegurar as boas práticas de higiene durante a preparação e confecção dos alimentos pelos manipuladores faz parte do dia-a-dia de todos os estabelecimentos de restauração, que têm já implementados os seus sistemas HACCP.

Mas reforçar estas boas práticas neste período é de extrema importância, pelo que destacamos algumas de maior relevância:

- Separar os alimentos crus dos alimentos cozinhados;
- Utilizar diferentes equipamentos e utensílios, como facas ou tábuas de corte para alimentos crus e alimentos cozinhados (sugestão –utilizar códigos de cores);
- Guardar os alimentos em embalagens ou recipientes fechados, para que não haja contacto entre alimentos crus e cozinhados;
- Lavar adequadamente as mãos entre tarefas com alimentos crus e alimentos cozinhados;
- Cozinhar bem os alimentos, de preferência a temperaturas acima dos 75°C, especialmente carne, ovos e pescado;
- No caso das carnes, assegurar que não existe contacto com os exsudados;
- Não descongelar os alimentos à temperatura ambiente, mas sim no frigorífico;
- Preparar os alimentos retirados do frio o mais rapidamente possível;
- Não deixar os alimentos cozinhados mais de 2 horas à temperatura ambiente;
- Refrigerar rapidamente os alimentos cozinhados e/ou perecíveis (preferencialmente abaixo de 5°C);
- Manter os alimentos cozinhados quentes (acima de 60°C) até ao momento de serem servidos;
- Lavar muito bem a fruta e os hortícolas (lavagem prolongada com água corrente e abundante; no casos dos hortícolas de folha, a lavagem deve ser folha a folha), em especial aqueles que vão ser consumidos em cru. Sempre que necessário, desinfetar com produtos próprios.

9 - Preparação e confecção de alimentos

A qualidade e a segurança das matérias-primas depende também dos procedimentos adotados durante o processo de recepção/aquisição dos produtos alimentares.

Para o efeito recomenda-se:

- Organizar o horário de recepção dos produtos alimentares de modo a que o horário da recepção não coincida com períodos de maior volume de trabalho e evitando que se verifique a recepção de produtos alimentares de diferentes fornecedores em simultâneo;
- Lavar adequadamente as mãos antes e depois da recepção dos produtos alimentares;
- Utilizar equipamento de proteção do fardamento habitual para o momento da recepção (utilizar uma bata descartável ou em alternativa pode ser também utilizado um avental descartável, que é de utilização exclusiva para esta tarefa);
- Verificar as características dos produtos alimentares quando à sua higiene e salubridade, no momento da recepção/aquisição;
- Descartar e remover as embalagens exteriores (embalagens secundárias ou terciárias) antes de armazenar os produtos;
- Armazenar os produtos alimentares com a maior celeridade possível, em particular para os produtos que requerem armazenamento à temperatura de refrigeração ou congelação, de modo a não interromper a cadeia de frio;
- Garantir que existem contentores próprios para a colocação de lixo, e restantes resíduos, em número suficiente e que permitam uma boa gestão de resíduos.

10 - Serviço

O serviço, pela proximidade que implica entre colaboradores e clientes, pode ser um veículo de propagação da doença, pelo que é extremamente importante que se assegure algumas regras, para além das de higiene pessoal e fardamento já referidas atrás:

- Os colaboradores devem usar máscara de proteção e lavar frequentemente as mãos com água e sabão;
- As toalhas ou individuais de mesa devem ser de papel e de utilização única. Em caso de toalha em tecido deve ser de utilização única por cliente;
- Retirar acessórios decorativos e temperos das mesas;
- Os pratos, copos, talheres e guardanapos, devem, depois de lavados, ser guardados em local fechado devidamente protegido e de acesso exclusivo aos colaboradores, e só devem ser colocados na mesa na presença do cliente que os vai utilizar;
- Preferencialmente o serviço deve ser realizado com empratamento individual. Quando isso não aconteça, sugere-se a colocação de um talher de servir por cada cliente;
- Para evitar o manuseamento dos menus por vários clientes e pelos próprios colaboradores, estes devem ser de uso único e descartáveis ou, em opção, pode-se recorrer a um quadro, por exemplo de ardósia, um placard ou um LCD ou equivalente, onde a ementa é afixada diariamente e está visível a todos os clientes. Outras soluções podem ser consideradas desde que esteja garantida a desinfeção entre usos (ex: ementas plastificadas);
- Outra solução, é recorrer a um software de gestão de ementas que permita disponibilizar ementas online, acessíveis pelo cliente através de smartphone. Como, por exemplo, colocar em cada mesa, numa moldura de acrílico (facilmente higienizável) um QR Code impresso para aceder à ementa online.

11 - Modo de Pagamento

O dinheiro é transferido frequentemente de pessoa para pessoa, e por essa razão, é considerado um potencial foco de transmissão do vírus.

Para o efeito recomenda-se:

- Devem ser promovidos, sempre que possível, os pagamentos através de cartão sem contacto;
- Esta informação pode estar afixada ao público ou ser uma informação a constar, por exemplo, do menu;
- Os TPA's-terminal de pagamento automático por serem equipamentos de contacto frequente devem ser desinfetados com frequência e entre cada utilização (de preferência à frente do cliente e antes da sua utilização).

12 - Requisitos específicos para self-service e buffet

As operações do tipo self-service, nomeadamente buffets e dispensadores de alimentos devem respeitar as seguintes condições:

- Estão desaconselhados quando impliquem contacto por parte do cliente;
- Assegurar a manutenção da distância de segurança entre pessoas durante o tempo de permanência nas filas de espera e filas de self;
- A oferta poderá continuar a ser disponibilizada na linha de self, mas em recipiente individualizado;
- Os alimentos passam a ser servidos diretamente por um colaborador, portador de máscara individual;
- Neste caso os alimentos devem estar disponíveis em equipamentos protegidos (com tampa, porta, prateleira, etc.), de modo a impedir a queda sobre os alimentos de gotículas respiratórias, cabelos, objetos ou pó, até que o cliente os escolha e o colaborador os sirva. Estes equipamentos, por serem de contacto frequente, devem ser desinfetados com frequência.
- As sobremesas, sandes e saladas, mesmo que embaladas, devem ser servidas diretamente por um colaborador;
- Os talheres e os guardanapos, se em auto serviço pelos clientes, devem ser ensacados ou ser disponibilizados em equipamento que permitam a retirada individual;

12 - Requisitos específicos para self-service e buffet

- Os copos devem estar, virados para baixo, e em tabuleiros que permitam a sua retirada individual, por exemplo em cestos que habitualmente são utilizados na máquina de lavar ou outros que permitam minimizar o contacto;
- As máquinas de café, as máquinas de refrigerantes e outras, em especial as peças mais em contacto com as mãos dos clientes, devem ser limpas e desinfetadas pelo menos após cada serviço e com maior frequência;
- Deverá ser admitida a possibilidade de alargamento do horário de disponibilização de alimentos, permitindo uma menor concentração de clientes nos respetivos locais;
- Deve ser disponibilizada solução antisséptica de base alcoólica (SABA) à entrada da sala.

13 - Requisitos específicos para take-away

Take-away (levar para casa)

- O colaborador responsável pela entrega da refeição/alimentos deverá usar máscara de proteção e lavar frequentemente as mãos com água e sabão, ou solução antisséptica de base alcoólica (SABA);
- Deve ser garantida a distância física segura entre colaboradores e clientes;
- Devem ser promovidos, sempre que possível, os pagamentos através de cartão;
- Caso isso não seja possível, o colaborador deverá lavar as mãos com água e sabão, ou solução antisséptica de base alcoólica (SABA), sempre antes e depois dos pagamentos.
- Sempre que seja realizado um pagamento através de um Terminal de Pagamento Automático (TPA) móvel deverá ser feita a desinfecção do mesmo utilizando toalhetas ou solução desinfetantes;
- Os utensílios e caixas que contactam com os alimentos devem ser próprias para o efeito e estarem em adequado estado de higiene e conservação;
- Qualquer embalagem destinada a conter alimentos deverá ostentar a menção "próprio para alimentos" ou um símbolo (copo e garfo), caso não seja evidente que se destina a entrar em contacto com géneros alimentícios.