



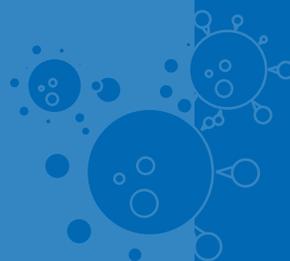
**AHRESP<sup>®</sup>**

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

*Instituição de Utilidade Pública*

# Restauração e Bebidas

## Guia de Boas Práticas

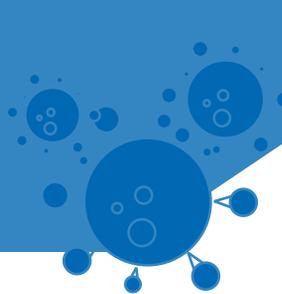


Validado pela Direção-Geral da Saúde – DGS  
Editado em 13 de Maio de 2020

# Restauração e Bebidas

## Guia de Boas Práticas

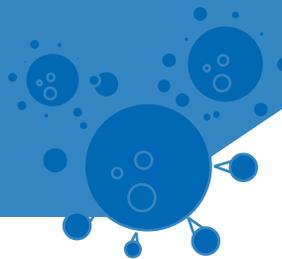
Validado pela Direção-Geral da Saúde



# Restauração e Bebidas

## Guia de Boas Práticas

Validado pela Direção-Geral da Saúde



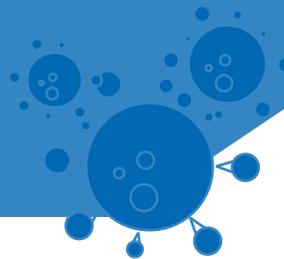
### Índice

1. Layouts e capacidade dos estabelecimentos.....	4
2. Sensibilização e capacitação.....	5
3. Regras de controlo de entrada.....	7
4. Regras de higiene pessoal.....	8
5. Fardamento e equipamentos de proteção individual – EPI’s.....	10
6. Recursos Materiais.....	12
7. Regras de Limpeza e desinfeção.....	13
Técnicas de Limpeza	
Materiais de Limpeza	
Frequência de Limpeza	
Produtos de limpeza e desinfeção	
Limpeza e desinfeção das superfícies de áreas comuns	
8. Preparação e confeção de alimentos.....	20
9. Serviços.....	23
10. Modo de Pagamento.....	24
11. Requisitos específicos para self-service e <i>buffet</i> .....	25
12. Requisitos específicos para take-away, delivery e drive-in.....	27
Take-away (levar para casa)	
Delivery (entrega ao domicílio)	
Drive-in	
13. Livro de reclamações.....	31

# Restauração e Bebidas

## Guia de Boas Práticas

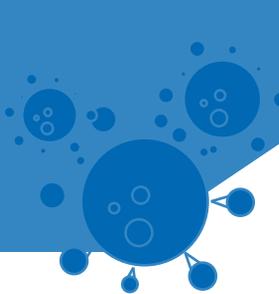
Validado pela Direção-Geral da Saúde



### Nota Prévia

Todas as regras constantes deste documento respeitam as diversas Orientações emitidas pela DGS - Direção-Geral da Saúde e a legislação aplicável atualmente em vigor.



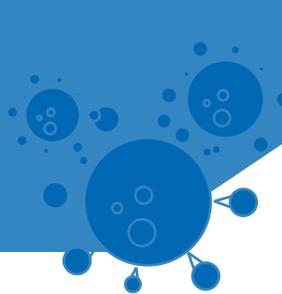


### 1. Layouts e capacidade dos estabelecimentos

É necessário garantir o distanciamento entre as pessoas durante o período de funcionamento dos estabelecimentos. 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, delivery e/ou drive-in;
- ❑ 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<sup>1</sup>;
- ❑ 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.

<sup>1</sup>A capacidade máxima de pessoas/serviço do estabelecimento deve estar afixada em documento próprio, visível para o público.

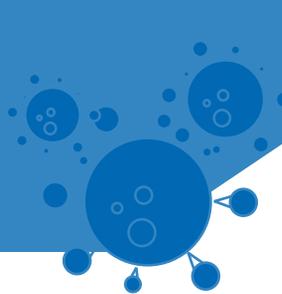


## 2. Sensibilização e capacitação

É essencial que todos os colaboradores estejam devidamente informados sobre a doença, o plano de contingência adotado pelo estabelecimento<sup>2</sup> 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 pela Direção-Geral 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 emitido pela Direção-Geral da Saúde;
- ❑ Capacitar os colaboradores sobre as regras que, dentro das suas áreas de atuação, constam deste Guia, preferencialmente através de vídeos explicativos ou através de outros 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;

<sup>2</sup>Na elaboração do seu Plano de Contingência considere o Guia de Orientação para estabelecimentos HORECA elaborado pela AHRESP com base na Orientação da DGS 006/2020, disponível em: <https://ahresp.com/2020/03/covid-19-orientacoes-para-estabelecimentos-horeca/>

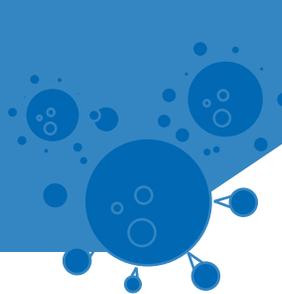


## 2. Sensibilização e capacitação

- ❑ Informar os colaboradores que devem comunicar ao seu Responsável sempre que tenham estado em contacto próximo ou direto com alguém infetado pela COVID-19;
- ❑ 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 SNS 24, através do número **808 24 24 24**, ou o número de emergência **112**, conforme gravidade da situação.

Quanto aos clientes:

- ❑ Exigir aos clientes o cumprimento das regras impostas pelos estabelecimentos, elaboradas com base no material de comunicação disponibilizado no microsite da DGS (<https://covid19.min-saude.pt/>);
- ❑ 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.

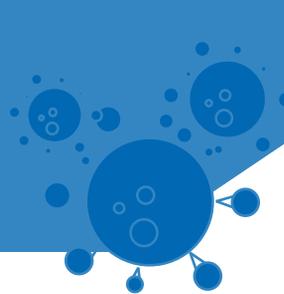


### 3. Regras de controlo de entrada

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](#) emitido pela Direção-Geral da Saúde;
- ❑ 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).



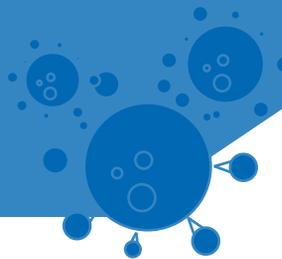


### 4. Regras de higiene pessoal

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 idas 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 receção de matérias primas);
  - Depois de mexer no lixo;
  - No caso dos manipuladores de alimentos, antes de iniciar a preparação/confeção 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.

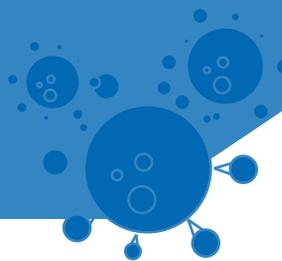


### 4. Regras de higiene pessoal

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.



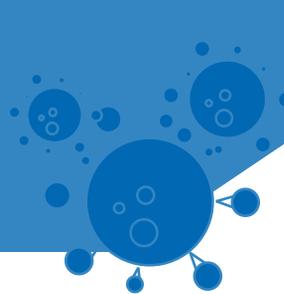


### 5. Fardamento e equipamentos de proteção individual – EPI's

Todos colaboradores devem:

- ❑ Colocar máscaras de proteção, de acordo com a recomendação da DGS. 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.



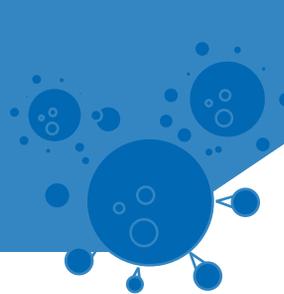
### 5. Fardamento e equipamentos de proteção individual – EPI's

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.



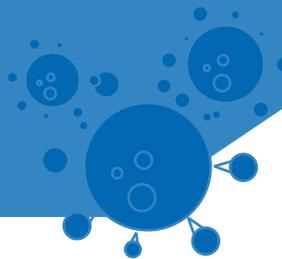


### 6. Recursos Materiais

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.



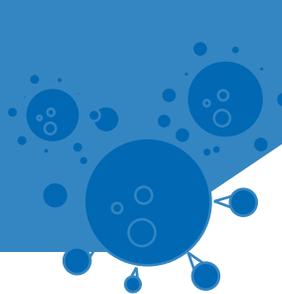


### 7. Regras de Limpeza e desinfeção

Os estabelecimentos de restauração e bebidas, 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 desinfeção frequente dos espaços diminui consideravelmente esse período.

Assim, torna-se importante:

- ❑ Assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas do restaurante, 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 (desinfeção por método certificado);
- ❑ Proceder à limpeza e desinfeção 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;



## 7. Regras de Limpeza e desinfeção

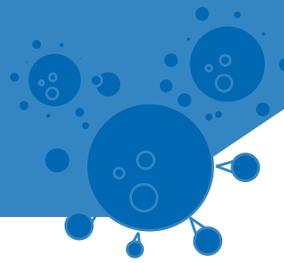
- ❑ Conhecimento detalhado, por parte dos colaboradores, dos produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), das precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção.

### 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.

### Materiais de Limpeza

- ❑ Devem existir materiais de limpeza distintos (de uso exclusivo) de acordo com o nível de risco das áreas a limpar;

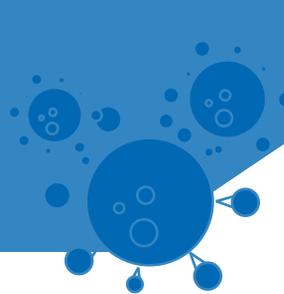


### 7. Regras de Limpeza e desinfeção

- ❑ 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 desinfeção 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.

#### 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;

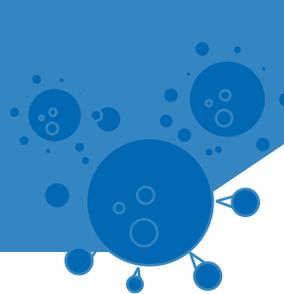


### 7. Regras de Limpeza e desinfeção

- ❑ 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 desinfeção 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.

#### Produtos de limpeza e desinfeção

- ❑ 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;

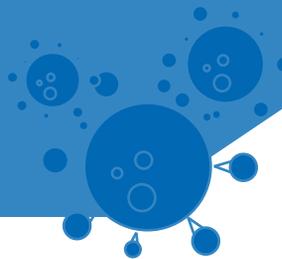


### 7. Regras de Limpeza e desinfeção

- ❑ 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 desinfeção 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.

#### Limpeza e desinfeção 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;

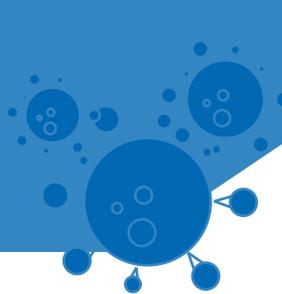


### 7. Regras de Limpeza e desinfeção

- ❑ Deixar atuar 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.

#### No caso das instalações sanitárias deve-se:

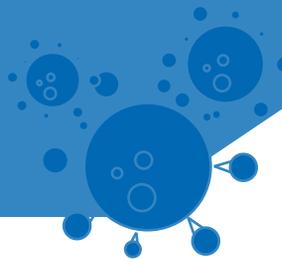
- ❑ Utilizar panos diferentes para os lavatórios e as áreas à volta destes e para o exterior das sanitas;
- ❑ A limpeza da sanita deve ser efetuada com recurso a produto detergente com base desinfetante. Na limpeza do interior deve-se usar apenas o piaçaba, enquanto no exterior deve-se recorrer a um 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.



### 7. Regras de Limpeza e desinfeção

No caso das áreas de preparação e confeção de alimentos:

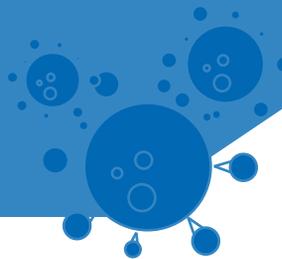
- ❑ Os materiais e produtos de limpeza são exclusivos para estas áreas e não podem contaminar os alimentos;
- ❑ Não é permitido usar desinfetante em spray nas áreas onde há alimentos em preparação, confeção, exposição ou em empratamento/distribuição;
- ❑ Deve haver panos diferentes de limpeza para as 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 desinfeção 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 confeção 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. Preparação e confeção de alimentos

Assegurar as boas práticas de higiene durante a preparação e confeção dos alimentos pelos manipuladores faz parte do dia-a-dia de todos os estabelecimentos de restauração e bebidas, 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);

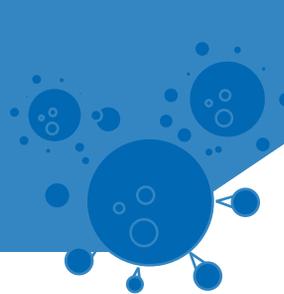


### 8. Preparação e confeção de alimentos

- ❑ Manter os alimentos cozinhados quentes (acima de 60°C) até ao momento de serem servidos;  
Esta consideração é particularmente relevante para os estabelecimentos que necessitem de organizar o seu serviço de refeições em diferentes turnos.
- ❑ 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.

A qualidade e a segurança das matérias-primas depende também dos procedimentos adotados durante o processo de receção/aquisição dos produtos alimentares. Para o efeito recomenda-se:

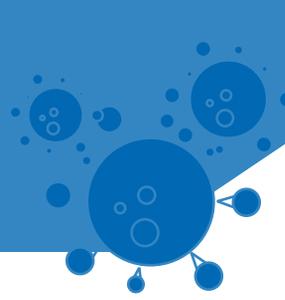
- ❑ Organizar o horário de receção dos produtos alimentares de modo a que o horário da receção não coincida com períodos de maior volume de trabalho e evitando que se verifique a receção de produtos alimentares de diferentes fornecedores em simultâneo;
- ❑ Lavar adequadamente as mãos antes e depois da receção dos produtos alimentares;
- ❑ Utilizar equipamento de proteção do fardamento habitual para o momento da receção (utilizar uma bata descartável ou em alternativa pode ser também utilizado um avental descartável, que é de utilização exclusiva para esta tarefa);



### 8. Preparação e confeção de alimentos

- ❑ Verificar as características dos produtos alimentares quando à sua higiene e salubridade, no momento da receção/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.

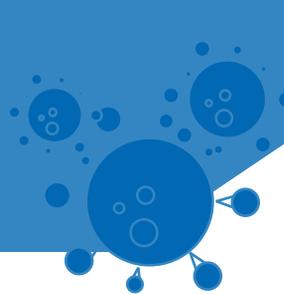




### 9. Serviço

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.

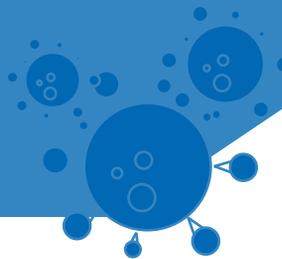


### 10. Modo de pagamento

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 - contactless (ex: cartão de débito/crédito ou cartão refeição) ou por telemóvel (ex: MB WAY);
- ❑ 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).

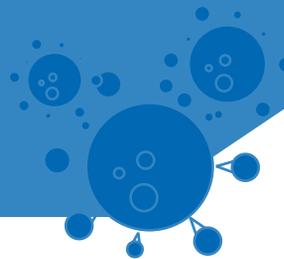




### 11. Requisitos específicos para self-service e buffet

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

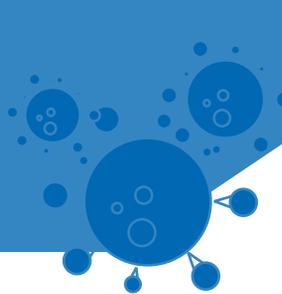
- ❑ Estão desaconselhados quando impliquem contacto por parte do cliente;
- ❑ Assegurar a manutenção da distância de segurança entre pessoas durante o tempo de permanência nas filas de espera e filas de self;
- ❑ A oferta poderá continuar a ser disponibilizada na linha de self, mas em recipiente individualizado;
- ❑ 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;
- ❑ 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;



### 11. Requisitos específicos para self-service e buffet

- 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.





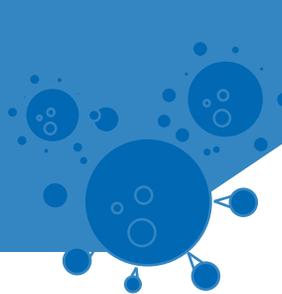
### 12. Requisitos específicos para take-away, delivery e drive-in

#### 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 toalhetes 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.



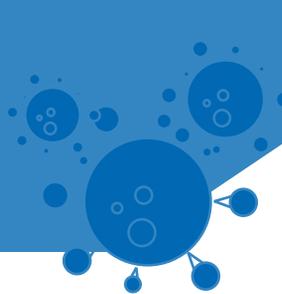
Exemplos de embalagens para take-away



### 12. Requisitos específicos para take-away, delivery e drive-in

#### Delivery (entrega ao domicílio)

- ❑ O estafeta responsável pela entrega da refeição/alimentos ao domicílio deverá usar máscara, na recolha e na entrega das encomendas, bem como lavar frequentemente as mãos com água e sabão, ou desinfetá-las com solução antisséptica de base alcoólica (SABA), de preferência antes e depois de entregar a encomenda e sempre que entre no estabelecimento para recolha de encomendas;
- ❑ O estafeta deverá desinfetar frequentemente com solução antisséptica de base alcoólica (SABA), ou com toalhetas desinfetantes, o volante do meio de transporte utilizado, a caixa de velocidades, os puxadores das portas do carro, o seu telemóvel e ainda os acessórios utilizados para o transporte das encomendas (ex.: mochilas térmicas usadas no transporte de refeições);
- ❑ Devem ser promovidos, sempre que possível, os pagamentos através de meios que não impliquem contacto físico entre o estafeta e o cliente;
- ❑ Caso não seja possível, deverá desinfetar as mãos com solução antisséptica de base alcoólica (SABA), antes e depois dos pagamentos (se mexer em dinheiro ou em cartões).
- ❑ Sempre que seja realizado um pagamento através de um Terminal de Pagamento Automático (TPA) móvel deverá ser feita a desinfecção do mesmo utilizando toalhetas desinfetantes;
- ❑ Afixar nos pontos de recolha das encomendas as [orientações para estafetas](#) e as [recomendações gerais](#) emitidas pela Direção-Geral da Saúde.
- ❑ Os veículos de transporte e/ou contentores utilizados devem ser mantidos em boas condições, limpos e desinfetados, a fim de protegerem os géneros alimentícios de contaminações;



### 12. Requisitos específicos para take-away, delivery e drive-in

- ❑ As caixas de carga dos veículos e/ou contentores devem transportar exclusivamente alimentos;
- ❑ No transporte em viaturas particulares que sejam usadas para o mesmo efeito, é aconselhável a utilização de malas ou sacos térmicos que permitam assegurar a manutenção da temperatura dos alimentos que necessitam de condições especiais de conservação;
- ❑ Todos os alimentos devem ser transportados em malas ou sacos térmicos isolantes, à exceção do pão, bolos secos, frutos secos, fruta e tubérculos.

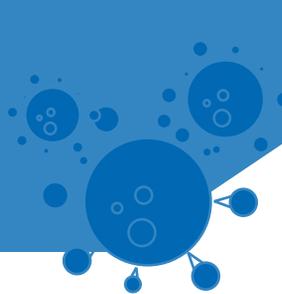


Exemplos de caixas ou malas térmicas

No transporte de géneros alimentícios, devem ser respeitadas as orientações indicadas no quadro seguinte:

Produtos	Temperatura recomendada	Desvio aceitável
Refeições confeccionadas (quentes)	$\geq 65 \text{ }^{\circ}\text{C}$	- 5 $^{\circ}\text{C}$
Refrigerados	$\leq 5 \text{ }^{\circ}\text{C}$	+ 3 $^{\circ}\text{C}$
Congelados	- 12 $^{\circ}\text{C}$	+ 3 $^{\circ}\text{C}$
Ultracongelados	-18 $^{\circ}\text{C}$	+ 3 $^{\circ}\text{C}$

Fonte: DGAV- Direção-Geral de Alimentação e Veterinária

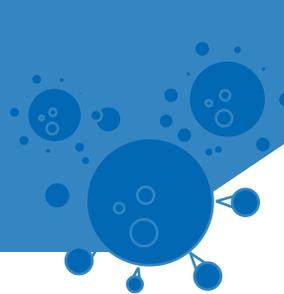


### 12. Requisitos específicos para take-away, delivery e drive-in

#### Drive-in

- ❑ O colaborador responsável pela entrega da refeição/alimentos deverá usar máscara de proteção e desinfetar frequentemente as mãos com solução antisséptica de base alcoólica (SABA), de preferência antes e depois de entregar a encomenda;
- ❑ Deve-se garantir uma distância física segura entre colaboradores e clientes, recorrendo, quando possível, à colocação de barreiras de proteção;
- ❑ Devem ser promovidos, sempre que possível, os pagamentos através de cartão. Caso não seja possível, o colaborador deverá higienizar as mãos com 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 toalhetes 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.





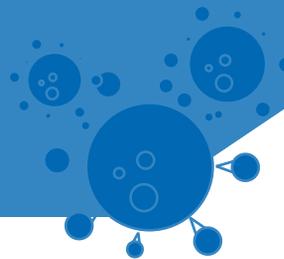
### 13. Livro de reclamações

- ❑ O operador económico deve informar o cliente de que a reclamação pode ser submetida através da plataforma online [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt). Caso o operador económico ainda não se tenha registado na plataforma do livro de reclamações eletrónico, deverá fazê-lo com urgência de molde a permitir que os consumidores possam apresentar reclamações por esse canal. Em caso de dúvida quanto ao registo na plataforma deverão contactar a linha de atendimento da Direção-Geral do Consumidor através 21 799 80 10.
- ❑ Apesar de na presente conjuntura se encontrar suspensa a obrigatoriedade de apresentação do livro de reclamações no formato físico, quando permitida a sua disponibilização, caso o cliente prefira apresentar a sua reclamação neste formato, o operador económico deve informá-lo de que, antes de efetuar a reclamação, deve desinfetar as mãos ou colocar luvas para o efeito e assegurar-se de que a higienização é efetuada antes e após a colocação das mesmas. Após o preenchimento da folha de reclamação, o operador económico deve entregar o duplicado ao reclamante, o qual deve desinfetar as mãos novamente.



# Guia de Boas Práticas para a Reabertura

Validado pela Direção-Geral da Saúde



## Referências

*No decorrer deste Guia foram tidas em consideração as seguintes Orientações emitidas pela Direção-Geral da Saúde:*

*Orientação n.º 023/2020 de 08/05/2020*

*Procedimentos em estabelecimentos de restauração e bebidas*

*Orientação n.º 014/2020 de 21/03/2020*

*Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares*

*Orientação n.º 011/2020 de 17/03/2020*

*Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – Medidas de prevenção da transmissão em estabelecimentos de atendimento ao público*

*Orientação n.º 010/2020 de 16/03/2020*

*Isolamento por SARS-COV-2 (COVID-19) – Distanciamento Social e Isolamento*

*Orientação n.º 006/2020 de 26/02/2020*

*Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas*



# AHRESP<sup>®</sup>

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

*Instituição de Utilidade Pública*

Avenida Duque D'Ávila nº 75  
1049-011 Lisboa  
T: 213 527 060  
E-Mail: [ahresp@ahresp.com](mailto:ahresp@ahresp.com)