



AHRESP[®]

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

Instituição de Utilidade Pública

Estabelecimentos de Animação Noturna

- Guia de Boas Práticas -

PROPOSTA

Lisboa, 16 de junho de 2020



ÍNDICE

1. Layouts e capacidade dos estabelecimentos	3
2. Sensibilização e capacitação	4
3. Regras de controlo de entrada	5
4. Regras de higiene pessoal	5
5. Fardamento e equipamentos de proteção individual – EPI's	6
6. Recursos Materiais	7
7. Regras de Limpeza e desinfeção	8
7.1 Técnicas de Limpeza	8
7.2 Materiais de Limpeza	9
7.3 Frequência de Limpeza	9
7.4 Produtos de limpeza e desinfeção	10
7.5 Limpeza e desinfeção das superfícies de áreas comuns	11
8. Preparação e confeção de alimentos (se aplicável)	12
9. Serviço de alimentação e bebidas (se aplicável)	13
10. Outros serviços	14
10.1 Bengaleiro	14
10.2 Estacionamento de veículos (se aplicável)	15
10.3 Eventos e/ou outras atividades de entretenimento	15
11. Modo de pagamento	15
12. Requisitos específicos para pistas de dança	16
13. Livro de reclamações	16

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

1. Layouts e capacidade dos estabelecimentos

É necessário garantir o distanciamento entre as pessoas durante o período de funcionamento dos estabelecimentos. Como tal, deverá verificar-se:

- Sempre que possível e aplicável, promover e incentivar o agendamento prévio para reserva de lugares por parte dos clientes;
- Limitar a capacidade do estabelecimento por forma a assegurar o distanciamento físico recomendado (2 metros) entre as pessoas e garantir o cumprimento da legislação em vigor. A capacidade máxima de pessoas permitida deve estar afixada em documento próprio, visível para o público;
- Utilizar preferencial o espaço exterior (ex: esplanada), com medidas semelhantes às estabelecidas para o interior do estabelecimento;
- 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 pode facilitar a manutenção da distância de segurança;
- Sempre que necessário, os fluxos de entrada, saída, zona de pagamento, área de pedidos ao balcão e circulação devem estar definidos (preferencialmente de sentido único) e com sinalização (por ex: marcação no chão), salvaguardando sempre 2 metros de distância entre clientes;
- A capacidade das instalações sanitárias deve ser definida, garantindo a distância de segurança física. Para tal, deve-se estabelecer um sistema para controlar o fluxo de clientes para essa área;
- 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;
- Organizar a zona de trabalho atrás do balcão, com o número mínimo de colaboradores para garantir a distância de segurança e evitar o cruzamento entre eles.

2. Sensibilização e capacitação

É essencial que todos os colaboradores estejam devidamente informados sobre a doença, o plano de contingência adotado pelo estabelecimento¹ 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;
- 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/) (<https://covid19.min-saude.pt/>);
- Informar os clientes que devem evitar tocar em superfícies e objetos desnecessários;

¹ Na elaboração do seu Plano de Contingência considere o Plano de Contingência Modelo elaborado pela AHRESP com base na Orientação da DGS 006/2020, disponível em: <https://ahresp.com/2020/03/covid-19-orientacoes-para-estabelecimentos-horeca/>

- 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;
- Evitar a excessiva circulação dos fornecedores no interior do estabelecimento. 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);
- Organizar o acesso dos clientes ao estabelecimento através dos vigilantes;
Estes devem usar máscara, manter uma distância mínima de segurança de 2 metros dos clientes, de acordo com a recomendação da DGS, e podem utilizar mecanismos de distanciamento, como fitas de segurança e instalação de barreiras físicas;
- Disponibilizar solução antisséptica de base alcoólica (SABA) à entrada e saída do estabelecimento e em locais estratégicos, e informar como é que esta deve ser aplicada corretamente nas mãos, através da afixação do [cartaz](#) emitido pela Direção-Geral da Saúde.

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 e nas seguintes situações:
 - À entrada e à saída do estabelecimento;
 - 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 e/ou de bar, antes de iniciar o serviço, regularmente durante o mesmo e entre serviços de clientes 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.

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 e clientes 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 ou
- 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 colaborador estiver a executar uma mesma tarefa continuamente, as luvas devem ser substituídas a cada 4 horas ou sempre que necessário.

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 animação noturna, 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 estabelecimento, por exemplo através da abertura de portas e janelas;
- Renovar o ar interior, através de insuflação e extração, sempre que possível;
- Em caso de utilização de ar condicionado, deve-se evitar a recirculação do ar. O equipamento deve ser alvo de uma manutenção adequada e mais frequente (desinfeção com produtos certificado);
- 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;
- Garantir que os colaboradores têm conhecimento detalhado 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;
- Verificar a necessidade de afetar colaboradores exclusivamente à limpeza e desinfeção das instalações;
- No caso de os serviços de limpeza serem subcontratados, o estabelecimento deverá garantir que o pessoal da empresa contratada tem o equipamento de proteção individual necessário e atua de acordo com os procedimentos estabelecidos.

7.1 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.

7.2 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 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.

7.3 Frequência de Limpeza

- 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, torneiras de lavatórios, manípulos de autoclismos, tabuleiros, balcões e 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, incluindo os respetivos apoios de braço, se existirem;
- 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.

7.4 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;
- 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;
- 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.



7.5 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 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 70°-80°;
- 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;
- Por último, verificar regularmente a existência de sabão líquido e toalhetes descartáveis para secagem das mãos.

No caso das áreas de preparação e confeção de alimentos (se aplicável):

- 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 manipuladores 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 (se aplicável)

Nos estabelecimentos que disponham de serviço de refeições, é necessário manter e reforçar os procedimentos relativos ao sistema HACCP já implementado. Destacamos apenas alguns 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;

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);
- 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 de alimentação e bebidas (se aplicável)

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 (se existirem) devem ser de papel e de utilização única. Em caso de toalha em tecido deve ser de utilização única por cliente. No caso de não existirem toalhas, nem individuais, é fundamental garantir a limpeza e desinfecção da própria mesa entre utilização por clientes diferentes;
- 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. Outros serviços

10.1 Bengaleiro

- Deve ser disponibilizada solução antisséptica de base alcoólica (SABA) no local;
- O colaborador responsável por este serviço deverá usar máscara de proteção e lavar frequentemente as mãos com solução antisséptica de base alcoólica (SABA);
- Deve ser afixada informação que oriente o cliente no processo de entrega e recolha de roupas;
- A distância física de 1,5 metros ou 2 metros, consoante existir ou não barreira física impermeável, deve ser indicada no chão;
- As roupas dos clientes devem ser protegidas com sacos/bolsas descartáveis ou reutilizáveis após a devida desinfeção. O colaborador entregará um saco/bolsa ao cliente para que ele possa colocar as suas roupas e devolvê-las;
- A ficha ou senha numerada para identificação da roupa do cliente, que lhe é entregue no momento de depósito da roupa, deverá ser de uso único ou desinfetada após cada uso;
- Depois do serviço, os cabides serão limpos e desinfetados.

10.2 Estacionamento de veículos (se aplicável)

O serviço de estacionamento de veículos dos clientes, se existir, deve ser evitado, a não ser que seja possível garantir todas as medidas de higiene e segurança, nomeadamente as seguintes:

- Evitar saudações com contato físico, mantendo sempre que possível uma distância segura de 2 metros;
- O colaborador responsável por este serviço deverá:
 - Usar máscara de proteção;
 - Colocar luvas antes de entrar no veículo do cliente e durante todo o tempo que lá permanecer;
 - Cumprir todas as regras de etiqueta respiratória;
 - Lavar frequentemente as mãos com solução antisséptica de base alcoólica (SABA);
- Deve ser usado um desinfetante para limpar o banco do veículo, antes e depois do uso, ou em alternativa este deve ser protegido com capa descartável.

10.3 Eventos e/ou outras atividade de entretenimento

- Quando no interior, deve-se assegurar o distanciamento físico recomendado (2 metros) entre as pessoas. Caso contrário, é obrigatório o uso de máscara de proteção;
- Quando no exterior, deve-se assegurar o distanciamento físico recomendado (2 metros) entre as pessoas. Em caso de circulação para o interior do estabelecimento o uso de máscara de proteção é obrigatório;
- Se houver espetáculos em palcos, deve-se definir o número máximo de membros do grupo artístico no palco para que a distância de segurança possa ser mantida;
- Se o equipamento de som for propriedade do estabelecimento, deve ser garantida a sua limpeza e desinfecção após cada utilização por pessoas diferentes;
- A montagem e desmontagem do palco, equipamentos de iluminação e som, serão realizadas sem público e utilizando os EPI's necessários.

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 - *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).

12. Requisitos específicos para pistas de dança

O funcionamento das pistas de dança deve observar as seguintes medidas:

- A área da pista de dança deverá ser marcada no chão por meio de quadrados com 2,25m² de área cada, que permitam garantir a distância física entre pessoas;
- Esta área deve ser respeitada e devidamente sinalizada por cordões ou divisórias;
- O estabelecimento garantirá o controlo da capacidade da pista de dança;
- Em cada cabine de música, só poderá estar presente um DJ;
- Se não for possível garantir a distância física de segurança entre DJ's e outras eventuais pessoas. Nesta situação todos devem usar máscara de proteção;
- No caso de estarem presentes mais do que um DJ, deve-se também garantir a limpeza e desinfeção da cabine e de todo o equipamento lá existente, antes e depois da sua utilização.

13. Livro de reclamações

- Deve informar o cliente que poderá efetuar a sua reclamação através do livro de reclamações eletrónico, na plataforma online www.livroreclamacoes.pt, sendo este o meio preferencial na atual conjuntura.
- Caso 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**.
- Se o cliente solicitar o livro de reclamações no formato físico, deve entregá-lo imediatamente e ambos (colaborador e cliente) devem higienizar as mãos antes e depois do preenchimento do livro de reclamações.
- Após o preenchimento da folha de reclamação, deve entregar o duplicado ao reclamante.

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

[Orientação nº 023/2020 de 08/05/2020](#)

Procedimentos em estabelecimentos de restauração e bebidas

[Norma nº 004/2020 atualizada a 25/04/2020](#)

COVID-19: FASE DE MITIGAÇÃO – Abordagem do Doente com Suspeita ou Infecção por SARS-CoV-2

[Informação nº 009/2020 de 13/04/2020](#)

COVID-19: FASE DE MITIGAÇÃO – Uso de Máscaras na Comunidade

[Orientação nº 019/2020 de 03/04/2020](#)

COVID-19: FASE DE MITIGAÇÃO – Utilização de Equipamentos de Proteção Individual por Pessoas Não-Profissionais de Saúde

[Orientação nº 014/2020 de 21/03/2020](#)

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

[Orientação nº 011/2020 de 17/03/2020](#)

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

[Orientação nº 010/2020 de 16/03/2020](#)

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

[Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020](#)

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