

# Protocolos de Reabertura

**Protocolo Setorial 6 - Comércio  
e Serviços Alimentícios, Restaurantes e Afins**



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

## Protocolo Setorial 6 - Comércio e Serviços Alimentícios, Restaurantes e Afins

### 1. NORMAS GERAIS

1.1. A atividade de restaurantes e afins está liberada por decretos estaduais em todo território cearense para atendimento na modalidade delivery, drive-thru e take away.

1.2.\* Para os municípios incluídos na Fase 2, está liberado o funcionamento de restaurantes para atendimento presencial em horário de almoço (de 11 horas a.m. às 16 horas), e para os municípios na Fase 3, está autorizada a abertura ao público dos estabelecimentos das 6 horas a.m. às 16 horas, restringindo-se a 50% da capacidade de atendimento simultâneo, tendo como base a capacidade apontada no Alvará de Funcionamento. Para os municípios incluídos na Fase 4, o horário de atendimento de restaurantes será ampliado até 23h, mantendo a restrição de 50% da capacidade.

1.3.\* Permanece vedado o atendimento presencial de bares e outros estabelecimentos especializados em servir bebidas.

1.4.\* Todos os estabelecimentos de alimentação fora do lar deverão cumprir os requisitos de boas práticas de manipulação de alimentos conforme Resolução RDC nº 216/2004 da ANVISA.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

1.5.\* Vedar a realização de eventos e celebrações. O funcionamento dos estabelecimentos devem ser sem entretenimento (sem música ao vivo, sem DJ, apenas música ambiente, sem dança, sem festas, sem telões, sem jogos de sinuca e outros). No caso de existências de espaços kid, playground, salas de jogos e salas de espera, estes deverão permanecer fechados.

1.6.\* Estabelecimentos localizados dentro de centros comerciais, deverão cumprir adicionalmente os protocolos específicos destes, sem prejuízo aos termos do Protocolo Geral e Setorial ao qual estão submetidos.

## **2. TRANSPORTE E TURNOS**

2.1. Nada a acrescentar para este item sobre as recomendações do Protocolo Geral.

## **3. EPIS**

3.1. Nada a acrescentar para este item sobre as recomendações do Protocolo Geral.

## **4. SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS**

4.1. Nada a acrescentar para este item sobre as recomendações do Protocolo Geral.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

## 5. CONDIÇÕES SANITÁRIAS

5.1.\* **Reforçar a rotina de higienização** e limpeza de máquinas, equipamentos e materiais de toques frequentes. Em caso da existência de freezers e câmaras-frias e outros compartimentos, reforçar a higienização de suas portas e objetos que necessitam de toques para operar. Realizar limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum, incluindo balcões, interruptores de luz, maçanetas, puxadores de armários, máquinas de cartões, dispositivos utilizados para coleta de pedidos, displays, mesas e bancadas de apoio, totens de autoatendimento, telas dos caixas touchscreen, teclados, corrimões, bandejas, porta-sachês, facas, pegadores, itens compartilhados entre os funcionários (canetas, prancheta, telefones e similares), cardápios e porta-contas (higienizar obrigatoriamente a cada cliente), dentre outros.

5.2.\* Reforçar os cuidados de Segurança do Trabalho quanto a utilização de álcool ou outra **substância inflamável próximos a ambientes com incidência de calor**, como fogões, fornos e quaisquer outros que possam causar chamas em geral. Verificar se o sistema de distribuição de fornecimento de gás está adequado.

5.3.\* Disponibilizar na entrada do estabelecimento sistema de limpa sapato, higienizadora de calçados, tapete ou toalha umidificada de hipoclorito de sódio a 2% para higienização e desinfecção de calçados.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTOCOLOS SETORIAIS

5.4.\* É vedada a **entrada de pessoas** nas áreas de manipulação e/ou preparação de alimentos que não sejam desses setores e sem os cuidados sanitários necessários citados anteriormente.

5.5.\* Reforçar a higienização de **pratos, copos, talheres** e utensílios, preferencialmente utilizar sistema de esterilização. O funcionário encarregado de manipular itens sujos deverá usar **luvas descartáveis** e trocá-las regularmente.

5.6.\* Pratos, copos e outros deverão estar acondicionados em recipientes fechados e devidamente higienizados, e no caso dos talheres, deverão estar disponíveis em quantidade para uso individual embalados em sacos plásticos fechados, e deverão ser disponibilizados ao cliente somente no momento que o funcionário for servir a alimentação, no caso de serviço à la carte. O funcionário deverá lavar bem as mãos e antebraços antes de manipular os itens limpos, bem como evitar falar enquanto manuseia alimentos e ao servir os pratos e talheres, minimizando ao máximo qualquer tipo de contato.

5.7.\* Higienizar após cada utilização os **equipamentos e utensílios usados no serviço**, preparando-os novamente conforme os protocolos deste documento e das normas sanitárias vigentes.

5.8.\* O ambiente da cozinha e do salão deverão ser **bem ventilados**, dando preferência à ventilação natural. Havendo o uso de sistema de ar condicionado, estes deverão obrigatoriamente ter os filtros limpos diariamente, bem como seguir as orientações do tempo mínimo de manutenção, de acordo com as instruções do equipamento, passível de fiscalização. Se for o sistema de fan-cool (ventilação no modo frio), as tubulações deverão ser limpas e higienizadas com sanitizantes e sua manutenção ocorrer com uma frequência maior (mensal).

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.9. Garantir que seja realizada higienização de todos os **produtos recebidos de fornecedores** bem como os locais onde serão acondicionados.

5.10. Para o recebimento de insumos e mercadorias:

5.10.1.\* Durante o recebimento dos produtos para reposição de estoque, o funcionário deverá estar devidamente paramentado de máscara de proteção, luvas que poderão ser de: látex, vinil sem pó, ou nitrílicas para os alérgicos.

5.10.2.\* Ao receber os produtos, estes deverão ser limpos conforme sua categoria. Garantir que seja realizada higienização de todos os produtos recebidos de fornecedores, bem como os locais onde serão acondicionados.

5.10.3.\* Produtos em caixas de papelão deverão ser retirados das mesmas imediatamente e acondicionados em caixas de plástico ou outros devidamente higienizados, antes de armazenar.

5.10.4.\* Enlatados deverão ser higienizados com água e sabão antes de serem armazenados.

5.10.5.\* Embalagens que não possuam vedação firme e confiável, deverão ser higienizadas com pano limpo e solução alcoólica a 70%. O mesmo deverá ser executado com embalagens de vidro.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.10.6.\* Frutas, legumes, verduras e folhagens necessitam de uma inspeção apurada no ato do recebimento e devidamente colocados para higienização, sendo postos em água corrente e depois para desinfecção em solução de água com hipoclorito de sódio preparada na proporção de 10 ml de água sanitária por litro de água.

5.11.\* Para a área de preparação de refeições:

5.11.1.\* As superfícies de trabalho deverão ser higienizadas antes do início dos trabalhos diariamente, com água, sabão e depois com preparados alcoólicos a 70%. A esponja utilizada para limpeza deverá ser trocada obrigatoriamente, no máximo, a cada 2 dias.

5.11.2.\* Pisos e áreas de circulação deverão ser higienizados no início e no final dos trabalhos com água, sabão, hipoclorito de sódio ou outra solução sanitizante (ex. quaternário de amônia).

5.11.3.\* Todos os utensílios utilizados na preparação dos alimentos, sem nenhuma exceção, como panelas, facas, conchas, fouets, etc, deverão ser higienizados antes e após cada turno de trabalho com água, sabão e preparação alcoólica a 70%.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.11.4.\* Na preparação de bebidas, todos os utensílios, sem nenhuma exceção, como copos, coqueteleiras, medidores de doses, taças, garrafas etc.; deverão ser higienizados antes e após cada turno de trabalho com água, sabão e preparação alcoólica a 70%.

5.11.5.\* Realizar a troca constante dos panos de serviço que deverão ser, preferencialmente, descartáveis e não de algodão.

5.11.6.\* Na entrada do setor de preparação de alimentos (cozinha) e entrada do balcão de atendimento (para estabelecimento de atendimento “To Go”), deverá conter tapete sanitizante tipo pedilúvio, o qual deverá ser preparado e mantido ativo durante todo o turno de trabalho, devendo realizar a sua manutenção com a utilização de hipoclorito de sódio a 2%.

5.12.\* Para a área de “salão” e afins:

5.12.1.\* Aferir a temperatura dos clientes que vão adentrar no estabelecimento com termômetro digital à distância segura, informando de forma cortês e discreta que há impedimento de acesso daqueles que estiverem identificados com quadro febril (acima de 37,5°C), orientando-os a procurar uma Unidade de Saúde.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.



# PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.12.2.\* Na entrada ou no sistema de self-service, em havendo fila de espera, é obrigatória a marcação ou monitoramento de distanciamento de **2 (dois) metros** entre cada indivíduo. Um funcionário do estabelecimento deverá disciplinar a fila de espera.

5.12.3.\* Na entrada do estabelecimento deve-se por um tapete sanitizante tipo pedilúvio, que deve ser preparado diariamente, devendo realizar a sua manutenção com a utilização de hipoclorito de sódio a 2%.

5.12.4.\* Os estabelecimentos deverão ter mesas e cadeiras suficientes para garantir que seja respeitada a distância de **2 (dois) metros** entre as pessoas, os funcionários deverão higienizar as mesas e cadeiras após cada uso e troca de cliente.

5.12.5.\* Os clientes deverão sentar-se à mesa lado a lado ou frente um ao outro com distância mínima de 1,5 (um e meio) metro, sendo admitidos apenas 2 ocupantes por mesa. Se forem da mesma família, mais de 2 ocupantes poderão sentar juntos.

5.12.6. Na entrada do estabelecimento, deverá ser posto à disposição álcool em gel a 70% para correta higienização.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.12.7.\* Cardápios, quando possível, deverão ser substituídos por meios digitais (menu board, cardápio digital com QR code), não sendo possível, deverão ser utilizados cardápios que podem ser higienizados, ou seja, de material plastificado.

5.12.8.\* Garçons e atendentes deverão utilizar máscaras de proteção e viseiras de proteção “Face Shields”, sendo ao mesmo recomendado: não conversar durante o serviço, falar somente o necessário com o cliente, não espirrar ou tossir, se for inevitável, cobrir o rosto com o braço e sair do salão para realizar higienização completa de mãos, antebraços, face etc.

5.12.9.\* É recomendado que as máquinas de refil de refrigerantes, normalmente disponibilizadas para uso direto pelos clientes, sejam mantidas desligadas.

5.12.10.\* Os estabelecimentos deverão, preferencialmente, disponibilizar aos clientes sacos plásticos ou outros recipientes onde serão depositadas as máscaras. Após o fim das refeições, o cliente deverá voltar a usar a máscara.

5.12.11.\* Nas mesas, preferencialmente, utilizar jogos americanos descartáveis. Não usar toalhas, peças decorativas (vasos, velas ou enfeites) galheteiros, porta-guardanapos, saleiros, açucareiros ou qualquer outro alimento/tempero que seja acondicionado dessa forma, sendo permitido somente o uso de sachês individuais.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.12.12.\* Informar aos clientes sobre a importância de evitar o compartilhamento de talheres, copos e outros objetos à mesa (como o aparelho celular). Afixar cartazes alertando que clientes com sintomas de febre, tosse, espirro etc. não deverão permanecer no restaurante.

5.12.13.\* Os banheiros para clientes devem conter além do sabonete e papel toalha para correta higienização das mãos, preparados alcoólicos em gel a 70% para reforçar a desinfecção ou outro sanitizante compatível.

5.12.14.\* Os pagamentos deverão, preferencialmente, ser realizados por métodos eletrônicos (aplicativos, cartão etc.), obedecendo a distância do funcionário do caixa ou entregador e clientes, evitando o contato direto. As máquinas de pagamento com cartão deverão ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com álcool 70% a cada uso. Caso o pagamento seja feito em dinheiro, colocar o troco dentro de um saquinho plástico fechado para não haver o contato físico. No balcão de pagamento, deverá ser disposto álcool em gel a 70% para higienização das mãos, tanto do funcionário quanto do cliente e fornecedor.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTOSCOLOS SETORIALS

5.12.15.\* Recomenda-se o serviço, preferencialmente, no sistema à la carte, em que o prato vem pronto e preparado dentro da área de trabalho da cozinha, ou no sistema de “prato feito”, utilizando o modo de escolha das porções pelo cliente, sendo que, deverá ser direcionado um funcionário treinado e devidamente paramentado (luvas, máscaras, face shield) para compor o prato por trás de uma proteção de vidro curvo que impeça o acesso do cliente, sendo possível para este somente indicar os itens.

5.12.16.\* No sistema de self-service, durante o período da pandemia, o estabelecimento deverá dispor de um funcionário de forma exclusiva localizado no início das “pistas frias e quentes”, munido com recipiente borrifador contendo preparação alcoólica a 70% na forma líquida, borrifando as mãos do cliente. O cliente deverá utilizar luvas descartáveis disponibilizadas pelo estabelecimento para manuseio dos utensílios. Após o serviço, o cliente deverá descalçar as luvas e descartá-las em lixeira de pedal com tampa, localizada próxima ao balcão de alimentos. Disponibilizar para os clientes talheres higienizados e mantidos em embalagens individuais e lacradas, acompanhados de, no mínimo, 02 (dois) guardanapos descartáveis. No caso do cliente se servir novamente, deverá repetir o procedimento acima especificado. É recomendado que o estabelecimento utilize o porcionamento de saladas e outros embalados individualmente em plástico filme, devidamente identificados com prazo de validade, para retirada segura pelo cliente, agilizando o tempo de serviço e restringindo ainda mais o risco de contaminação. Um funcionário devidamente paramentado (máscara e face shield) deverá ser o responsável pela rápida reposição dos itens retirados. Os temperos e molhos deverão ser oferecidos em sachês. O vidro curvo que faz a barreira de segurança da pista de serviço deverá ser de maior prolongamento, para reduzir o manuseio dos utensílios por parte do cliente. Utensílios utilizados para servir o alimento deverão ser recolhidos e higienizados ou trocados por outros a cada 30 minutos.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTOCOLOS SETORIAIS

5.12.17.\* No sistema de rodízio em geral, prevalecerá o distanciamento das mesas e o sistema de entrega (pizzas, massas, carnes, petiscos, bebidas e outros), sendo feito por profissional devidamente paramentado conforme já descrito acima. O self-service que complementa o serviço de rodízio deverá ser de acordo com as orientações descritas no item anterior.

5.12.18.\* Solicitar que profissionais de saúde evitem adentrar no restaurante com seus jalecos de trabalho e, caso estejam usando, orientar para que deixem em local específico para este fim, se houver.

5.13. Atendimento via entrega, drive thru ou retirada rápida:

5.13.1. Priorizar o recebimento de pedidos por meio de telefone, internet e aplicativos.

5.13.2.\* Os pagamentos deverão, preferencialmente, ser realizados por métodos eletrônicos (aplicativos, cartão etc.), obedecendo a distância entre o funcionário do caixa ou entregador e clientes, evitando o contato direto. As máquinas de pagamento com cartão deverão ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com álcool 70% a cada uso. Caso o pagamento seja feito em dinheiro, colocar o troco dentro de um saquinho plástico para não haver o contato físico. O responsável pela entrega deverá usar obrigatoriamente máscara.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTOSCOLOS SETORIALS

5.13.3.\* É permitida a retirada de pedidos pelo cliente no estabelecimento desde que não haja aglomerações em nenhum horário de funcionamento. Em caso de filas, deverão ser obedecidas as medidas de prevenção quanto ao distanciamento mínimo (com as devidas demarcações realizadas pelo o estabelecimento) e ao uso de EPIs do Protocolo Geral.

5.13.4.\* A entrega deverá ser realizada em embalagens duplas e lacradas para que o cliente, no momento do recebimento, possa fazer a retirada do produto de dentro da primeira embalagem.

5.13.5.\* O box dos entregadores deverá ser higienizado, a cada entrega, internamente e externamente com detergente ou sabão neutro e preparação alcoólica a 70% ou com solução de hipoclorito a 2%. Os entregadores não poderão colocar o box no chão na hora da entrega ou em qualquer outro momento ou situação.

5.13.6.\* No momento do pagamento com a “maquininha” específica, entregadores deverão colocá-la em cima do box e higienizar as mãos antes e depois do manuseio.

5.13.7.\* Os meios de transporte de produtos, seja carro, van, moto ou bicicleta, deverão ser higienizados diariamente (assento, volante, piso, maçanetas etc.) e manter higienizados também os equipamentos de ar condicionado no caso de veículos.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.

# PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.14.\* Orientar/supervisionar a equipe do estabelecimento ou da empresa terceirizada quanto a correta higienização de equipamentos, tais como: chopeira, máquinas de café, máquinas de refrigerante, gelo e demais equipamentos.

5.15.\* Checar com frequência a potabilidade da água, bem como verificar se os reservatórios necessitam de limpeza e se os filtros precisam ser trocados de imediato ou se é possível aguardar até a data prevista. Verificar se as análises de potabilidade estão dentro do prazo.

5.16.\* Atestar que o estabelecimento realizou o controle de infestações de pragas conforme o cronograma exigido pela Vigilância Sanitária.

5.17.\* Checar periodicamente a necessidade imediata de limpeza das caixas de gordura e limpeza completa do sistema de exaustão.

(\*) – item incluído ou modificado nos protocolos em relação ao decreto anterior.



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ