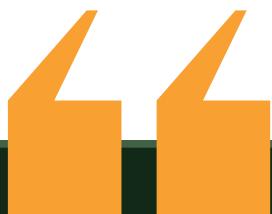




NOTA ORIENTATIVA

CORONAVÍRUS
COVID-19

**DELIVERY DE
ALIMENTOS**



Se parece exagerado
é o momento perfeito.
Se parece a hora certa
já é tarde.





Cuidados gerais

- Controlar o fluxo de funcionários, se possível trabalhar em sistema de rodízio para evitar aglomerações;
- Disponibilizar funcionário específico para organizar o fluxo de entrada de clientes no estabelecimento. **As filas externas devem apresentar distância de 2m entre cada cliente.** A quantidade de pessoas que ficam dentro do estabelecimento deve ser calculada pela área do estabelecimento, **sendo indicado 1 cliente/25m² (ex: se o estabelecimento tem 100m², a entrada simultânea de clientes poderá ser de 4 clientes, assim por diante);**
- Trabalhar a conscientização dos colaboradores e instituir a etiqueta respiratória na empresa (cobrir a boca com o antebraço ou lenço descartável ao tossir e espirrar) e a higienização de mãos;
- **Disponibilizar álcool 70% em gel em todos OS CAIXAS, em áreas comuns (COMO A ENTRADA DO ESTABELECIMENTO) e onde houver necessidade. SE POSSÍVEL INSTALAR LAVATÓRIO NA ENTRADA DO SUPERMERCADO, COM SABONETE LQUIDO E PAPEL TOALHA (PARA AS REDES MAIORES);**
- **Disponibilizar máscaras e luvas para todos os funcionários (OBRIGATÓRIO);**
- Não compartilhar utensílios;
- **Aumentar a frequência de limpeza dos ambientes de acordo com o fluxo de pessoas; atenção especial com os sanitários;**
- Manter os ambientes arejados e ventilados;
- **Em caso de algum funcionário apresentar sintomas gripais, ou mais especificamente tosse, febre ou falta de ar, proceder o afastamento imediato e encaminhar para atendimento médico.**



Limpeza

- Desinfetar com álcool 70% todas as superfícies tocadas com frequência: maçanetas, interruptores, janelas, telefones, teclados dos computadores, controles remotos, elevadores e outros;
- Recomenda-se a varredura úmida com MOPS ou panos de limpeza, para evitar a dispersão de microrganismos veiculados pelas partículas de pó;
- Os panos devem ser exclusivos para uso em cada ambiente. Por exemplo, panos utilizados em banheiros não devem ser utilizados em outros locais e devem estar sempre limpos e alvejados;
- Utilizar produtos devidamente registrados e regularizados na ANVISA para proceder a limpeza de superfícies (o ideal é dar preferência aos saneantes classificados nas categorias “Água Sanitária” e “Desinfetante para Uso Geral”);
- **Proceder a frequente higienização das mãos do funcionário responsável pela limpeza de ambientes, antes de iniciar a limpeza e após terminá-la;**
- Não utilizar adornos (anéis, pulseiras, relógios, colares, piercing, brincos) durante o período de trabalho;
- Manter os cabelos presos e arrumados e unhas limpas, aparadas e sem esmalte;
- Os profissionais do sexo masculino devem manter os cabelos curtos e barba feita;
- O uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) deve ser apropriado para a atividade a ser exercida (no caso, botas de borracha, luvas de pvc, avental, óculos para proteção dos olhos, se possível, etc). **As máscaras de proteção individual são obrigatórias para os funcionários da limpeza;**
- Para a limpeza de pisos, devem ser seguidas as técnicas de varredura úmida, ensaboar, enxaguar e secar.



Área de caixa

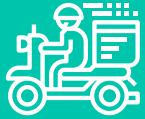
- **Realizar controle de fluxo dos clientes e organizar filas internas com espaçamento de 2m entre cada cliente (disponibilizar adesivos ou fitas no chão para demarcar a distância entre os clientes;**
- Disponibilizar um funcionário exclusivo para organizar o fluxo;
- Disponibilizar álcool 70% para clientes em locais de fácil acesso para todos;
- Proceder a desinfecção das maquininhas com maior frequência possível, utilizando álcool 70% para limpeza das áreas tocadas pelos clientes como botões das maquininhas de cartão, canetas de uso comum e outros que julgar necessário. Pode-se cobrir a maquininha com um plástico resistente, que facilitará a limpeza e evitará a contaminação dos espaços entre as teclas. **Proceder a limpeza, se possível, a cada cliente atendido;**
- **Antes e depois de cada atendimento no caixa, o funcionário responsável deve proceder a higienização das mãos com álcool 70%;**
- **Orientar o cliente a fazer o pagamento preferencialmente no cartão, para evitar contato entre o caixa e o cliente, evitando a disseminação do vírus, que pode também estar contido nas notas de dinheiro;**
- **Orientar os clientes que, ao chegarem em casa, façam a devida limpeza das embalagens dos produtos.**



Atendimento ao Cliente

- AS VENDAS PODERÃO SER FEITAS DENTRO DOS ESTABELECIMENTOS, **porém os produtos não devem ser consumidos dentro dele. OS CLIENTES PODERÃO VIR RETIRAR SUAS ENCOMENDAS NO ESTABELECIMENTO OU OPTAR PELO DELIVERY;**
- **Realizar controle de fluxo dos clientes e organizar filas externas com espaçamento de 2m entre cada cliente, caso haja filas; o ideal é que se controle a entrada de uma quantidade x de clientes, dependendo da área do estabelecimento, sendo indicado a entrada de 1cliente/25m². Cada estabelecimento deve calcular a entrada simultânea de clientes de acordo com a área do estabelecimento (vale também para pequenos estabelecimentos), para evitar aglomerações;**
- Disponibilizar um funcionário exclusivo para organizar o fluxo;
- Disponibilizar álcool 70% para clientes em locais de fácil acesso para todos, principalmente na entrada do estabelecimento e balcão de atendimento;
- **Os pedidos devem ser efetuados no balcão, e os recipientes marmitex devem vir devidamente higienizados da cozinha com pano limpo umedecido em álcool 70%, ou solução detergente, e logo após secos. Devem vir embalados em plástico filme para facilitar a limpeza. O manipulador deve estar usando máscara e luvas, com as mãos higienizadas, antes da montagem do marmitex;**
- Antes e depois de cada atendimento no balcão, o funcionário responsável deve proceder a higienização das mãos ou luvas com álcool 70%;

- Serviços que possuam ar condicionado, manter limpos os componentes do sistema de climatização (bandejas, serpentinas, umidificadores, ventiladores e dutos) de forma a evitar a difusão ou multiplicação de agentes nocivos à saúde humana e manter a qualidade interna do ar;
- O estabelecimento, quando possuir sistema de climatização (Ar condicionado, Climatizador, etc), deverá manter procedimentos e rotinas de manutenção atualizadas e comprovando sua execução (Ordem de serviço, nota fiscal e outros);
- Caso possua bebedouros, realizar a interdição do mesmo;
- Intensificar a higienização dos sanitários existentes, sendo que o funcionário deverá utilizar (luva de borracha, avental, calça comprida, sapato fechado). Realizar a limpeza e desinfecção das luvas utilizadas com água e sabão seguido de fricção com álcool a 70%, por 20 segundos, reforçando o correto uso das mesmas (não tocar com as mãos enluvadas maçanetas, telefones, botões de elevadores, etc.);
- Utilizar barreira de contenção para manter distância segura entre o funcionário e o cliente;
- **Funcionários ou clientes suspeitos de coronavírus (Febre, tosse e/ou sintomas respiratórios) devem procurar atendimento na Unidade Básica de Saúde Central ou privada/convênios e passar por consulta médica para avaliação, definição de diagnóstico provável e encaminhamentos das medidas necessários.**



Entrega Delivery

- Trabalhar a conscientização dos colaboradores quanto à higienização das mãos e instituir a etiqueta respiratória na empresa (cobrir a boca com o antebraço ou lenço descartável ao tossir e espirrar);
- O estabelecimento deverá selecionar um funcionário exclusivo para a entrega de alimentos. Este deverá estar com máscara para evitar possível contaminação, luvas, e deverá manter sempre as mãos/luvas higienizadas com álcool 70% ao entregar a sacola e após efetuar o recebimento do pagamento;
- Orientar que o cliente faça preferencialmente o pagamento através de cartão. Caso não seja possível, higienizar bem as mãos após mexer com dinheiro e devolver troco;
- As sacolas devem ser higienizadas com pano umedecido em álcool 70% ou solução detergente, antes de serem acomodadas no veículo ou moto para entrega. Estas devem estar identificadas por fora, preferencialmente fechadas e identificadas com papel com nome do cliente, endereço, e forma de pagamento (se já está pago ou vai ser pago na entrega). Isso para evitar a manipulação da embalagem e criar contaminação;
- Ao entregar na casa do cliente, o entregador deverá conferir os dados da entrega sem abrir a sacola, e fazer a entrega usando luvas. Antes de proceder a entrega, o mesmo deve higienizar as luvas com álcool 70%;
- Ao receber o pagamento ou troco, higienizar as mãos novamente antes de proceder nova entrega;

- Proceder a entrega o mais rapidamente possível para manter a temperatura do alimento acima de 70 ° C. De acordo com as diretrizes da autoridade sanitária europeia European Food Safety Authority (EFSA), atualmente não há “nenhuma evidência de que alimentos podem ser fontes ou rotas de transmissão do vírus”. Porém, como ainda se desconhece o comportamento do Coronavírus nos alimentos, melhor que se mantenha a alta temperatura do alimento, afim de evitar sua proliferação;
- Sempre fazer o uso de máscara e evitar retirar o capacete durante as entregas, ele pode ser considerado uma proteção extra;
- Após a entrega, limpe com álcool em gel suas luvas, manetes, retrovisores, chaves e se possível o próprio capacete;
- Higienize a máquina de cartão para a próxima entrega;
- Ao retornar ao estabelecimento, o motociclista deve pedir que alguém entregue as próximas encomendas do lado de fora para ele, assim evitará o contato com as pessoas que trabalham na área de manipulação/produção.



Área de produção

- Por mais importante que seja a limpeza e manutenção do ambiente de produção e dos utensílios utilizados, um item que requer especial atenção é a higiene pessoal dos manipuladores. Isso porque são eles que estarão sempre em contato direto com os alimentos antes, durante e depois dos processos de cozimento;
- Dessa forma, é essencial que todos os colaboradores envolvidos na produção e manipulação de alimentos estejam atentos aos seguintes cuidados com a higiene pessoal:
 - Manter as unhas sempre bem aparadas e limpas;
 - Não usar adornos, anéis, brincos e maquiagem no recinto de manipulação de alimentos;
 - Evitar tossir ou espirrar próximo aos alimentos;
 - Prender os cabelos com auxílio de toucas para evitar contaminar os alimentos;
 - Não apresentar barba ou bigode;
 - Cuidar bem da saúde;
 - Evitar falar próximo aos alimentos;
 - Lavar as mãos com frequência.
- Efetuar a higiene das mãos sempre antes e depois de manipular os alimentos, ao sair do local e ao voltar, após ir ao banheiro, etc;
- Usar máscaras e luvas para manipulação dos alimentos. As luvas devem ser descartáveis, podendo ser de látex ou vinil. Deve-se utilizar as luvas sempre que se for manipular alimentos que serão servidos crus (como saladas) ou que já tenham passado por processo de cocção (como carnes já prontas para servir);
- O uniforme de cozinha, geralmente composto por calça e uma bata ou dólma, deve ser utilizado apenas dentro do ambiente de trabalho, para que não traga bactérias e sujeira da rua para o ambiente de produção.



Orientações para Clientes

- Idosos, crianças e grupos de risco devem evitar ir ao estabelecimento. Solicitar ajuda de um vizinho ou parente para buscar a encomenda, ou pedir delivery;
- Oriente que apenas uma pessoa por família se dirija ao estabelecimento;
- Ao tossir ou espirrar, o cliente não use as mãos, mas sim um lenço de papel ou o antebraço;
- Orientar preferencialmente pagar com cartão para evitar contatos desnecessários;
- Já no espaço da loja, orientar na entrada que lavem e seque as mãos, ou no mínimo usem gel hidroalcoólico para higienização das mãos;
- Dentro da loja, que eles mantenham a distância de segurança face aos outros consumidores (no mínimo 1,5 metros);
- Orientar que ao virem retirar a encomenda, usem máscara para proteção individual e dos funcionários;
- Orientar que em situação alguma tussam sem resguardar num lenço ou na curva interior do braço;
- Enfatize que não devem tocar no rosto no período em que se encontrarem no estabelecimento (inclui o sair e chegar em casa);
- Procurar não usar dinheiro em espécie. Preferir os pagamentos por meios eletrônicos;
- Na fila de espera para pagar, manter a distância de segurança;
- Ao chegar em casa, lavar de imediato as mãos antes de qualquer outra atividade;
- Higienizar as embalagens dos produtos, limpando-os com pano umedecido em álcool 70% ou solução de detergente;
- Orientar que passem todo o alimento para um prato ou recipiente, e higienize as mãos antes de se alimentar.
- Higienizar as embalagens dos produtos lavando-os ou limpando-os com pano umedecido em álcool 70% ou solução de detergente.

OBRIGADO!



**CIDADE DE
PARANAÍBA**