

NOTA TÉCNICA Nº 49/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA

**Orientações para os serviços de alimentação com atendimento
direto ao cliente durante a pandemia de Covid-19**

Gerência de Inspeção e Fiscalização Sanitária de Alimentos, Cosméticos e
Saneantes – GIALI
Gerência Geral de Inspeção e Fiscalização Sanitária – GGFIS
Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA

Brasília, 02 de junho de 2020

I- INTRODUÇÃO

O presente documento complementa a [Nota Técnica nº 47/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA](#), que trata do uso de luvas e máscaras em estabelecimentos da área de alimentos no contexto do enfrentamento a COVID-19.

A Anvisa, a Organização Mundial da Saúde (OMS), a Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO) e autoridades estrangeiras relacionados ao controle sanitário de alimentos, como nos Estados Unidos e na Europa, indicam não haver evidências de contaminação pelo novo coronavírus por meio de alimentos.

A dinâmica da pandemia do novo coronavírus mostra que a transmissão tem ocorrido de pessoa a pessoa, pelo contato próximo com um indivíduo infectado ou por contágio indireto, ou seja, por meio de superfícies e objetos contaminados, principalmente pela tosse e espirro de pessoas infectadas.

No contexto nacional, observa-se o início de um processo gradual de reabertura das atividades econômicas não essenciais, com a expectativa de que, em algum momento, os serviços de alimentação sejam autorizados a retomar o atendimento presencial.

Nesse sentido, é importante que, no retorno às atividades, os estabelecimentos reforcem a atenção às medidas de distanciamento social, etiqueta respiratória e higiene, de forma evitar a transmissão do novo coronavírus nos serviços de alimentação, quer seja de forma direta - pessoa a pessoa - ou por meio de superfícies contaminadas e reforçar o compromisso desse segmento com as medidas necessárias ao enfrentamento da pandemia.

Mesmo nos casos onde não houve interrupção desse atendimento, a realidade da pandemia de COVID-19 também impõe a revisão de procedimentos e adaptação de espaços. Assim, é importante revisar condutas, regras e procedimentos que visem a preservação da saúde dos trabalhadores e também dos clientes de restaurantes, lanchonetes, cafés, bares e demais serviços de alimentação.

Além do cumprimento dos requisitos de boas práticas de manipulação de alimentos em serviços de alimentação, conforme estabelece a Resolução RDC nº 216/2004, os estabelecimentos devem estar atentos às regras estabelecidas pelos

governos e prefeituras no enfrentamento da pandemia de COVID-19, e cumpri-las integralmente.

Esse documento tem como objetivo apresentar as principais recomendações aplicáveis aos serviços de alimentação com atendimento ao cliente no contexto do enfrentamento à COVID-19, considerando as disposições legais e diretrizes definidas por organismos internacionais, especialmente a OMS e FAO.

Informações sobre o uso de Equipamentos de Proteção Individual em empresas da área de alimentação podem ser encontrados na [Nota Técnica nº 47/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA](#)

Orientações sobre a produção segura de alimentos durante a pandemia de Covid-19, podem ser encontradas na [Nota Técnica nº 48/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA](#) e na ilustração abaixo.

A Anvisa continuará a monitorizar de perto a situação, atualizando este documento quando novas evidências ou as diretrizes internacionais indicarem a necessidade de mudanças nas práticas ora recomendadas.

II- ATENDIMENTO AO CLIENTE

No atendimento ao cliente, diversas estratégias podem ser utilizadas para diminuir a transmissão de COVID-19 pessoa a pessoa e reduzir o risco de contaminação de superfícies pelo novos coronavírus. As principais medidas visam aumentar o distanciamento entre as pessoas, o uso de barreiras físicas e um maior rigor nos procedimentos de higienização das mãos e de desinfecção superfícies. A seguir encontram-se alguns exemplos de ações que podem ser adotadas.

a) Distanciamento físico:

É importante preservar a distância segura mínima de 1 metro, tanto entre os clientes, quanto entre esses e os funcionários.

Para que isso seja possível, o serviço de alimentação deve avaliar a necessidade de controlar o fluxo de entrada de pessoas no local, de forma que não haja aglomeração e impossibilidade de manutenção da distância mínima recomendada.

Visando facilitar o cumprimento do distanciamento em filas para atendimento, recomenda-se que os estabelecimentos façam demarcações no chão para garantir a separação entre as pessoas que aguardam atendimento. O uso de barreiras, como faixas, entre o caixa e o cliente a ser atendido também pode colaborar para manter o distanciamento entre os funcionários e os clientes.

A colocação de avisos e orientações em locais visíveis do estabelecimento sobre a necessidade de manter o distanciamento e obedecer às demarcações também pode ajudar a conscientização do público.

Quando o atendimento for realizado em mesas e balcões, também deve-se garantir esse distanciamento mínimo. Mais informações sobre a disposição do ambiente podem ser encontradas no item (III) deste documento.

Quando não for possível o distanciamento mínimo recomendado devido às características inerentes à atividade, devem ser aplicados outros métodos para evitar a exposição ao vírus, por exemplo, o uso de barreiras físicas impermeáveis.

b) Barreiras físicas:

As barreiras físicas representam outro recurso para reduzir o contágio entre as pessoas por meio de secreções respiratórias e saliva. Para isso, elas precisam ser confeccionadas de material impermeável e de fácil higienização, como acrílico ou vidro, e instaladas em locais de maior contato, como caixas ou balcões de atendimento.

Outro tipo de barreira que ajuda a evitar o contágio entre pessoas são os protetores faciais, como *face shields*, que também precisam ser confeccionados de material impermeável e de fácil higienização. Deve-se ter atenção no uso deste tipo de proteção, evitando tocar sua superfície interior, na região que cobre a boca e o nariz

Os alimentos também precisam estar protegidos por meio de barreiras físicas, devendo-se dar atenção aos produtos prontos para o consumo, vendidos sem

embalagens, como refeições prontas e produtos de panificação e confeitaria. Esse tipo de alimento deve ser exposto, preferencialmente, embalados. Ou quando isso não for possível, devem estar totalmente protegidos por meio de balcões expositores (com fechamento frontal e lateral).

Os estabelecimentos devem rever suas opções de oferta de alimentos e evitar, sempre que possível, a oferta em serviços de auto atendimento (self-service), como bufê e estações de bebida, visando minimizar o risco de contaminação entre as pessoas devido ao compartilhamento de utensílios e superfícies e a contaminação do próprio alimento.

O mesmo se aplica a oferta de outros alimentos prontos para o consumo vendidos sem embalagem, como produtos de panificação e confeitaria, principalmente quando a retirada e a colocação na embalagem são realizadas pelo próprio do cliente.

Os serviços de alimentação que permanecerem com o serviço de bufê deverão implementar melhorias que minimizem a disseminação do vírus, tais como: cobrir o expositor de alimentos com protetores salivares elaborados com material de fácil limpeza, como vidro, com fechamento frontal e lateral; conduzir os clientes para higienização das mãos antes e depois de se servir; e avaliar a possibilidade de dispor um colaborador para servir a refeição aos clientes, visando diminuir a manipulação de utensílios, como pegadores, por diversas pessoas. Adicionalmente, os utensílios utilizados na manipulação de alimentos deverão ser higienizados frequentemente.

Orientações claras e visíveis aos clientes sobre boas práticas respiratórias, incluindo a recomendação de não falar enquanto se serve, podem ajudar na proteção do alimento e das superfícies do estabelecimento.

c) Uso de EPI, como máscaras e luvas:

Recomenda-se que todos os funcionários utilizem máscaras faciais durante o trabalho, com o intuito de proteger a si mesmo e às pessoas que passam pelo atendimento.

No entanto, é preciso ter os devidos cuidados com o uso e higienização desses equipamentos para que cumpram com o seu propósito sem oferecer risco à saúde do

colaborador e clientes. Os funcionários devem ser treinados sobre o correto uso das máscaras, devendo ser fornecidos materiais em quantidade suficiente para a troca, quando necessário, e devidamente higienizados. As máscaras faciais devem ser substituídas a cada 3 – 4 horas ou quando estiverem sujas ou úmidas

O uso de luvas pode ser indicado em situações muito específicas, como no caso de trabalhadores que entram em contato direto com alimentos prontos para o consumo. Porém, o uso de luvas não substitui a lavagem e assepsia frequente e correta das mãos e o seu uso inadequado pode se constituir como fonte de contaminação do alimento.

Mais informações sobre o uso de máscaras e luvas na produção e manipulação de alimentos encontram-se detalhadas na [Nota Técnica nº 47/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA](#).

d) Higienização das mãos:

Além do distanciamento e do uso de máscaras, é imprescindível que os funcionários sejam corretamente treinados nos procedimentos de lavagem das mãos e sejam orientados a realizar esse procedimento frequentemente, sempre que necessário.

Como a atividade de produção, preparação e comercialização de alimentos é muito dinâmica, são diversos os momentos em que a lavagem das mãos é necessária.

Os trabalhadores de alimentos devem lavar as mãos regularmente, com destaque às seguintes ocasiões:

- antes de começar o trabalho;
- depois de tossir, espirrar, assoar o nariz ou levar a mão ao rosto;
- antes de manusear alimentos cozidos ou prontos para o consumo;
- antes e depois de manusear ou preparar alimentos crus;
- depois de manusear lixo, sobras e restos;
- após tarefas de limpeza;
- depois de usar o banheiro;
- antes de comer;
- depois de comer, beber ou fumar;

- depois de lidar com dinheiro;
- quando retornar dos intervalos ou outras interrupções da atividade;
- depois de tocar em dispositivos eletrônicos, como celulares e tablets.

O álcool em gel a 70% pode ser utilizado como uma etapa adicional na higienização, após a lavagem das mãos.

A forma correta de lavar as mãos pode ser visualizada na figura 1.



Figura 1. Como lavar as mãos corretamente. Fonte: ANVISA.

Além disso, os funcionários não devem usar adornos que possam acumular sujeiras ou dificultar o processo de higienização das mãos, como anéis, relógios e pulseiras, e nem apresentar unhas grandes ou pintadas.

III - DISPOSIÇÃO DO AMBIENTE, MESAS E POSICIONAMENTO DAS PESSOAS.

A forma de organização das áreas de consumo de alimentos, incluídas as praças de alimentação, ajuda a evitar a aglomeração de pessoas e, por conseguinte, a transmissão do vírus. Por isso, recomenda-se aos responsáveis por estas áreas:

- organizar a disposição das mesas e cadeiras para que seja mantida a distância segura de 1 metro entre as pessoas;
- se não for possível retirar algumas mesas, fazer interdição de mesas de forma intercalada, a fim de manter o distanciamento recomendado;
- ter vigilância constante do fluxo de clientes e, quando necessário, controlar o acesso, em todos os ambientes do estabelecimento, para evitar aglomerações e tomar as medidas necessárias para assegurar a distância segura;
- dispor de pias com água corrente, sabão neutro e toalhas descartáveis ou outros secadores de mão seguros para uso dos clientes na higienização das mãos;
- distribuir *dispensers* de álcool 70% em gel em locais estratégicos, por exemplo, junto às pias de higienização das mãos, antes do expositor de alimentos, no caixa;
- afixar junto às pias de lavagem das mãos e aos *dispensers* de álcool 70% em gel orientações sobre a correta lavagem das mãos e correto uso do álcool, podendo ser feito uso de figuras;

Uma família que já convive no mesmo ambiente dentro de casa, como pais e filhos, poderá ficar numa mesma mesa dentro do estabelecimento, mas deverá preservar a distância em relação aos demais clientes. Essa orientação deve ser repassada aos clientes e fica sob responsabilidade deles.

Deve-se incentivar que os ambientes sejam ventilados naturalmente, mantendo portas e janelas abertas. Caso os ambientes sejam climatizados, a qualidade do ar deve ser garantida através da manutenção dos aparelhos de ar condicionado.

O uso de máscaras faciais pelos clientes deve ser estimulado e, quando obrigatório por normas locais, deve ser reforçado na entrada dos estabelecimentos.

É importante realizar uma avaliação do estabelecimento também para identificar e implementar mudanças operacionais de maneira a manter o distanciamento social entre os funcionários do estabelecimento, tais como os garçons, gerente, os atendentes de balcão e atendentes de caixa, por exemplos.

Deve-se orientar os clientes facilitarem a circulação, evitando a aglomeração e mantendo o distanciamento, inclusive nos locais que tendem à concentração de pessoas, como em frente ao caixa e nos balcões de exposição de alimentos. Para isso, podem ser designados funcionários para verificar e intervir sempre que for verificada aglomeração de pessoas, ou colocar avisos sonoros chamando a atenção dos clientes para isso ou mesmo avisos impressos, a serem dispostos em forma de cartazes, evitando-se distribuição de panfletos.

IV – LIMPEZA

No contexto da pandemia de COVID-19, os procedimentos de limpeza e desinfecção devem se tornar mais frequentes, principalmente nos ambientes de circulação de pessoas dentro dos serviços de alimentação, considerando que as superfícies podem ser contaminadas por possível funcionário ou cliente portador do vírus.

Orientações sobre a higienização de locais públicos podem ser consultadas na [NOTA TÉCNICA Nº 34/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA](#), que contém recomendações e alertas sobre procedimentos de desinfecção em locais públicos realizados durante a pandemia da COVID-19.

Além disso, a [NOTA TÉCNICA Nº 47/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA](#), traz recomendações sobre produtos saneantes que possam substituir o álcool 70% e sobre desinfecção de objetos e superfícies, durante a pandemia de COVID19.

Os procedimentos de limpeza e desinfecção devem ser revistos e reforçados, de maneira a garantir a limpeza eficiente dos utensílios e superfícies. Nesse sentido, recomenda-se:

- higienizar as mesas e cadeiras com sanitizante (por exemplo, álcool a 70° ou água sanitária diluída) sempre após o término de cada atendimento ou refeição (e podem ser cobertas com plástico para facilitar essa higienização);
- reforçar o procedimento de higienização dos utensílios usados pelos clientes (por exemplo, bandejas, copos, pratos e garfos) ajustando os materiais e equipamentos de limpeza necessários para o processo de higienização;

- caso disponha de máquinas lava-louça, utilizar a temperatura indicada e os detergentes e desinfetantes apropriados;
- aumentar a frequência de higienização das superfícies em que os empregados e clientes tocam usualmente, como maçanetas das portas, alças dos equipamentos, balcões, carrinhos e cestas de compras, máquinas de cartão de crédito;
- podem ser designados funcionários para proceder com a higienização dos carrinhos e cestas de compras na entrada, utilizando-se saneantes adequados para esse fim, além de fornecer orientação aos clientes para proceder com a higienização das mãos antes de tocar nesses equipamentos, por meio de água e sabão ou de agente desinfetante, como álcool a 70%;
- dar preferência ao uso de temperos, molhos, condimentos e especiarias em embalagens individualizadas (sachês) e, quando não for possível essa opção, dar mais atenção à desinfecção das embalagens;
- preferir o uso de cardápios descartáveis, eletrônicos, lousas ou outros painéis e, quando não for possível essa opção, usar cardápios plastificados, de maneira a possibilitar a sua higienização;
- oferecer ao cliente a opção de pagamento com cartão por aproximação, mas se não for possível, providenciar o envelopamento das máquinas com papel filme, por exemplo, de maneira a possibilitar a sua higienização;
- higienizar com álcool 70% os utensílios e equipamentos compartilhados entre clientes após cada atendimento ou, quando não for possível, orientar os clientes a higienizar as mãos antes e depois de seu uso; e
- disponibilizar lixeiras com pedal para evitar contato com as mãos e higienizá-las com frequência.

V- SERVIÇOS DE ENTREGA (DELIVERY)

A entrega de alimentos (*delivery*) por meio de serviços específicos de aplicativos ou disponibilizados pela própria empresa, incluindo para retirada local (take-out), além de oferecer uma comodidade ao cliente, pode ajudar a diminuir a circulação e aglomeração de pessoas, auxiliando no combate a COVID-19.

Nesse tipo de serviço, também devem ser observadas as boas práticas de manipulação de alimentos, de forma que sejam adotados cuidados básicos visando garantir a segurança sanitária do produto.

Os entregadores também devem lavar as mãos frequentemente. Quando não estiver disponível estrutura para lavagem das mãos, como lavatório, pode-se fazer o uso de um desinfetante para as mãos com pelo menos 70% de álcool.

Deve ser aumentada a frequência de limpeza e desinfecção de superfícies que são tocadas frequentemente, como balcões onde os alimentos são colocados, maçanetas, câmbio, volante, guidão do veículo e bolsas de transporte de alimentos, limpando as superfícies usando um spray com saneante desinfetante apropriado para esse fim (conforme instruções do rótulo).

Outras dicas a serem seguidas são:

- No caso de retirada pelo próprio cliente (*take-out*), zonas de coleta específicas devem ser estabelecidas, visando ajudar a manter o distanciamento físico de 1 metro, pelo menos.

- Ao entregar o alimento, utilizar meios que reduzam o contato com os clientes, oferecendo entregas "sem contato" e enviando alertas de texto ou ligando quando as entregas chegarem ao destino, por exemplo.

- quando o contato for necessário, os entregadores devem ser orientados a manter o distanciamento dos clientes; e

- os alimentos devem ser mantidos nas temperaturas adequadas, armazenando-os em embalagens e meios de transporte apropriados, como caixas com isolamento térmico, e usando materiais de refrigeração suficientes quando necessário, como embalagens em gel.

- embalagem, bolsas e caixas usadas para o transporte de alimentos devem ser higienizadas frequente e adequadamente.

VI- OUTRAS RECOMENDAÇÕES

Os estabelecimentos podem implementar medidas adicionais para controlar a entrada de clientes, como medição de temperatura antes da entrada nos serviços de alimentação. Devem ser utilizados equipamentos devidamente certificados para esse

fim e que não entrem em contato direto com a pele. Além disso, deve-se ter em mente que muitas pessoas infectadas pelo novo coronavírus são assintomáticas e, portanto, não desenvolvem sintomas como a febre.

Deve-se estimular os clientes a usar meios de pagamento que demandem menos toque e manuseio, quando disponível. O uso de cartão ao invés de cédulas, com seu manuseio pelos próprios clientes para inserção e retirada da máquina pode auxiliar a diminuir o risco de contato com objetos contaminados.

Além disso, é recomendando disponibilizar ao cliente álcool gel ou pias próximas aos locais de pagamento, para estimular a higienização das mãos após este procedimento.

A utilização de estruturas para desinfecção de pessoas na entrada de estabelecimentos, como câmaras, cabines ou túneis, com o uso de produtos químicos (como hipoclorito de sódio, dióxido de cloro, peróxido de hidrogênio, quaternários de amônio, ozônio, entre outros), não é recomendada até o momento, uma vez que não foram encontradas evidências científicas de que o uso dessas estruturas para desinfecção sejam eficazes no combate ao SARS-CoV-2. Além disso, a borrifação de saneantes sobre seres humanos tem potencial para causar lesões dérmicas, respiratórias, oculares e alérgicas, podendo o responsável da ação responder penal, civil e administrativamente, conforme consta na [NOTA TÉCNICA Nº 38/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA](#) - Desinfecção de pessoas em ambientes públicos e hospitais durante a pandemia de Covid 19.

REFERÊNCIAS

1) BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 326, de 30 de julho de 1997. Regulamento Técnico sobre Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. Diário Oficial da União, 1997.

2) BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002: Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados Aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de

Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. Diário Oficial da União, 2002.

3) BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução–RDC nº. 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Diário Oficial da União, 2004.

4) BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. O novo coronavírus pode ser transmitido por alimentos? Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpx9qY7FbU/content/o-novo-coronavirus-pode-ser-transmitido-por-alimentos-/219201. Acessado em 06/04/2020.

5) BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. NOTA TÉCNICA Nº 38/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. Ementa: Desinfecção de pessoas em ambientes públicos e hospitais durante a pandemia de Covid 19. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI_ANVISA+-+0988597+-+Nota+T%C3%A9cnica+Estruturas+de+desinfec%C3%A7%C3%A3o.pdf/9db87994-2267-4923-89ae-e2d132fa4bdd. Acessado em 01/06/2020.

6) BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. NOTA TÉCNICA Nº 34/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. Ementa: Recomendações e alertas sobre procedimentos de desinfecção em locais públicos realizados durante a pandemia da COVID-19. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI_ANVISA+-+0976782+-+Nota+T%C3%A9cnica.pdf/1cdd5e2f-fda1-4e55-aaa3-8de2d7bb447c. Acessado em 01/06/2020.

7) U.S. Food and Drug Administration. Food Safety and the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Disponível em <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/best-practices-re-opening-retail-food-establishments-during-covid-19-pandemic> . Acessado em 28/05/2020

8) Food and Agriculture Organization of the United Nations. Food safety in the time of COVID-19. Disponível em: <http://www.fao.org/documents/card/en/c/ca8623en/>. Acessado em 28/05/2020.

9) U.S. Food and Drug Administration. Food Safety and the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Disponível em <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/best-practices-re-opening-retail-food-establishments-during-covid-19-pandemic>

[during-emergencies/praticas-recomendadas-para-tiendas-de-alimentos-minoristas-restaurantes-y-servicios-para-llevar-y](#). Acessado em 28/05/2020.

10) Center for Control Disease and Prevention. What Grocery and Food Retail Workers Need to Know about COVID-19. Disponível em: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/grocery-food-retail-workers.html>. Acessado em: 28/05/2020

11) Associação Brasileira de Bares e Restaurantes – ABRASEL. Cartilha “Como retomar as atividades – Recomendações e Cuidados para Reabertura Segura de Bares e Restaurantes diante da Crise” – 2020. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1FOvzIhm1YvwWbUI2BLOO8RZ7dXatyNHL/view>.

Acessado em 28/05/2020

12) Associação Nacional de Restaurantes – ANR. Protocolo de Procedimentos de Boas Práticas das Operações para Restaurantes, Bares e Lanchonetes Pós-Covid-19. Disponível em: <https://www.anrbrasil.org.br/new/boaspraticas/ProtocolodeBoasPraticas.pdf>

Acessado em 28/05/2020.