

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS COVID-19

BARES E RESTAURANTES

2021



conebel



SINHORES

ESTAMOS DE VOLTA, FINALMENTE!

Com a reabertura do comércio após a segunda onda do Covid-19 em nosso estado, é de suma importância seguir os protocolos de segurança e higiene em nosso retorno das atividades. Sabemos que não somos os culpados pela disseminação da doença, mas infelizmente somos, talvez, um dos segmentos mais responsabilizados e penalizados pela disseminação do vírus. Pensando nisso, desenvolvemos esse breve manual, com o auxílio da Confederação Nacional de Turismo (CNTur), Federação de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Estado de São Paulo (FHORESP), Vigilância Sanitária de São José do Rio Preto e também com informações do Plano São Paulo para facilitar o retorno das atividades em seu estabelecimento. As informações compiladas nesse documento estão bem objetivas e destacam os principais pontos em que sua equipe deverá estar atenta para o retorno das atividades.



Paulo Roberto da Silva
Presidente



ADEQUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

ESPAÇAMENTO DAS MESAS

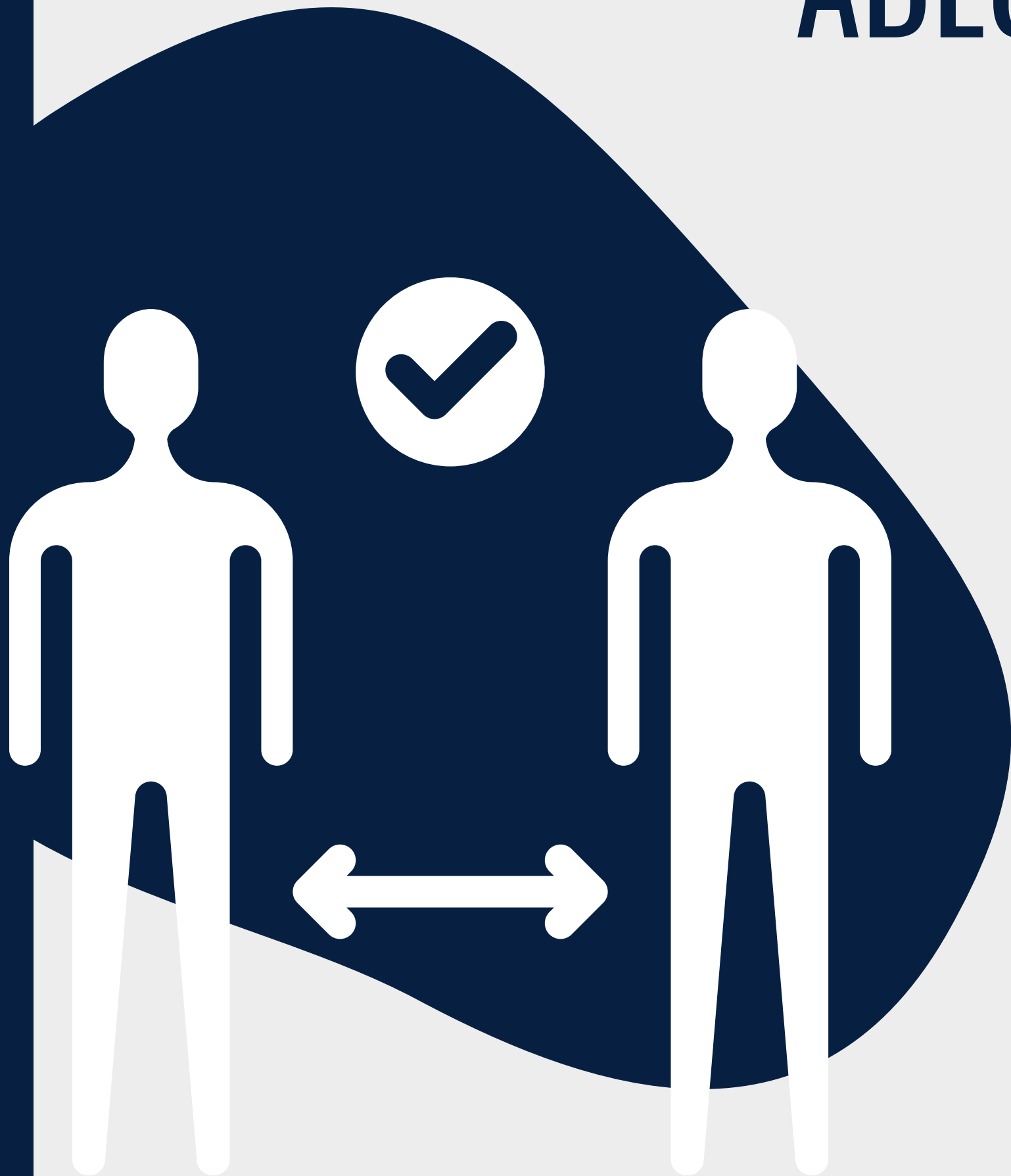
Precisamos passar conforto aos nossos clientes, o espaçamento das mesas é fundamental para que cada pessoa recebida se sinta segura ao frequentar seu estabelecimento, a distância recomendada em nosso município é de 2,5m entre as mesas, garantindo o espaçamento de 1,5m entre as pessoas de diferentes mesas;

QUANTIDADE DE PESSOAS NAS MESAS

Dependendo da fase do Plano São Paulo em que estivermos, são permitidas mesas com até 04 pessoas do mesmo núcleo de convívio, ou no máximo 06 pessoas, em mesas duplas, em fases menos restritivas;

LIMITAÇÕES NO ATENDIMENTO

Siga integralmente as recomendações de horário de atendimento e de porcentagem permitida de clientes na casa, qualquer porcentagem é melhor do que depender exclusivamente do delivery;





ÁLCOOL 70 NUNCA É DEMAIS

É necessário espalhar álcool em gel por todo o estabelecimento. Quanto mais pontos de higienização, melhor. Todas as superfícies do estabelecimento devem ser esterilizadas frequentemente com álcool 70; os funcionários precisam ter sempre à mão, borrifadores com o líquido;

HIGIENE CONTINUA EM PRIMEIRO LUGAR

Sempre fomos muito preocupados com a higiene, mas agora é o momento de redobrar a atenção. Utilize os produtos especiais para a limpeza. A indicação é que diariamente todos os ambientes dos estabelecimentos sejam limpos e esterilizados; Lembre-se de higienizar até mesmo as lixeiras e papeleiras.

VENTILAÇÃO

Priorize a ventilação natural do ambiente, sempre. Mantenha portas e janelas abertas, se isso não for possível, mantenha o sistema de ventilação SEMPRE higienizado, por um profissional, com certificação;



ESPAÇOS COLETIVOS

Mantenha os espaços coletivos fechados, tais como: espaço kids, brinquedoteca, fumódromo, etc

UTILITÁRIOS

Utilize embalagens individuais descartáveis para acondicionar os talheres após a lavagem, devendo ir, dessa forma, para a mesa

BUFÊ

Disponibilize luvas de plástico descartáveis na entrada do bufê para que os clientes se sirvam;

ALIMENTOS DO BUFÊ

Os alimentos no bufê devem ser cobertos com protetores salivares com fechamentos laterais e frontal;

SINHOIRES

FILAS DE ESPERA

As esperas serão recorrentes, já que a capacidade dos estabelecimentos se encontra reduzida pelo distanciamento imposto pelas fases de flexibilização, é necessário manter distância de 1,5m entre as pessoas na fila de espera;

DEMARCAÇÕES

Demarque o chão com fitas adesivas, ou tinta, para facilitar que o cliente saiba o local em que deve permanecer ao aguardar no caixa ou na entrada do estabelecimento;

EQUIPAMENTOS

Atenção redobrada na limpeza de chopeiras, máquinas de café e máquinas de gelo, que deverão ser completamente higienizadas antes da abertura;





TEMPEROS

Dê preferência para os temperos em sachê em todas as formas de serviço;

SISTEMA MISTO

Considere a possibilidade de utilizar o bufê como um sistema misto, ou seja, alguns itens em porções individuais, já embaladas com filme plástico;

BUFEET

No sistema de auto serviço, implante pista única e verifique a possibilidade de colaboradores servirem os clientes. Se optar pelo próprio cliente se servir, reduza as porções e sirva saladas e sobremesa em embalagens próprias e individuais

SINHORES

ADEQUAÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO

LEMBRETES

Coloque vários recados no ambiente de trabalho dos colaboradores para lembrá-los de lavar as mãos com frequência;

HORÁRIOS

Considere escalonar em turnos os horários de entrada e saída dos empregados, evitando sobrecarregar o sistema de transporte público;

MANOBRISTAS

Restaurantes devem evitar o serviço de manobrista, mas se não for possível, utilizar plástico filme para cobrir volante, bancos e marcha, ao recepcionar o veículo;

NÃO COMPARTILHAR OBJETOS PESSOAIS

Evite o compartilhamento dos objetos pessoais de trabalho, tais como, fones de ouvido, headsets, celulares, canetas, copos, talheres, pratos, entre outros;



ORIENTE OS CLIENTES

Informe aos clientes sobre a importância de evitar o compartilhamento de talheres, copos e outros objetos à mesa (como o telefone celular). Coloque um cartaz alertando que clientes com sintomas (febre, tosse) não devem permanecer no restaurante

LEMBRETE AOS CLIENTES

Nos banheiros e lavatórios, coloque cartazes com instruções sobre a lavagem correta das mãos e sobre o uso do álcool em gel;

PROTEGER O CLIENTE É NOSSA OBRIGAÇÃO

Os clientes são o maior bem do setor, a obrigação da equipe de atendimento é orientar a todo o momento o cliente, visando a preservação da sua saúde, eventualmente será necessário que a equipe de atendimento esteja preparada para repetir orientações por várias vezes durante o atendimento.



QUANTIDADE DE PESSOAS POR MESA

Preferencialmente manter pessoas do mesmo núcleo familiar na mesa, respeitando a limitação da quantidade permitida nas diferentes fases de flexibilização;

RESERVAS

Se possível, dê preferência ao atendimento realizado por reserva prévia, desta forma é mais fácil controlar a quantidade de pessoas durante o serviço;

BALCÕES

Evite o atendimento em balcões, os clientes devem ser atendidos exclusivamente em suas mesas e consumir os alimentos e bebidas enquanto estiverem sentados. O atendimento em pé, por hora, não é permitido para o setor.



INSTRUÇÕES PARA O DELIVERY



ENTREGADORES

Converse com o motofretista sobre a importância das boas práticas, como manter a calma e gentileza na hora da entrega, além da importância de manter uniformes e materiais limpos e devidamente higienizados;

BAG

A bag jamais deve ser colocada no chão; ela também precisa ser higienizada com frequência por dentro e por fora;

PAGAMENTO

Incentive o pagamento on line, quanto menos contato na entrega, mais segurança para o cliente e entregador;

ENTREGA

O entregador deve fazer a entrega já com a máscara de proteção e não colocá-la apenas no momento de entregar o produto. Ele também deve tomar cuidado para ter o mínimo de contato com o cliente e manter o máximo de distância e com cuidado redobrado para entrega aos idosos.



**SE ALGUM COLABORADOR
APRESENTAR QUALQUER
TIPO DE SINTOMA GRIPAL,
AFASTÁ-LO E ENCAMINHAR
PARA EXAME PCR**

MÁSCARAS SÃO SEMPRE INDISPENSÁVEIS



**O SUCESSO DO SEU NEGÓCIO DEPENDE
DA SAÚDE DE SEUS COLABORADORES**



MÁSCARAS

O USO DA MÁSCARA É
FUNDAMENTAL EM TODOS
OS MOMENTOS, CADA
COLABORADOR DEVE
TROCAR DE MÁSCARA NO
MÁXIMO A CADA 4 HORAS
TRABALHADAS



ATENÇÃO

Máscaras faciais podem causar dificuldade na respiração:



POSSIBILITE QUE SEU FUNCIONÁRIO POSSA A CADA DUAS HORAS PERMANECER SOZINHO EM ESPAÇO ABERTO DURANTE 5 MINUTOS PARA DESCANSO DA MÁSCARA.



VAI PASSAR

SEGUINDO OS CUIDADOS VAMOS
JUNTOS CONSEGUIR SUPERAR ESSE
MOMENTO CRÍTICO PARA O SETOR!
QUANTO MAIS TRABALHARMOS
COM SEGURANÇA, MAIS PERTO DA
NORMALIDADE ESTAREMOS!



RECOMENDAMOS QUE O PLANO SÃO PAULO SEJA RIGOROSAMENTE
SEGUIDO POR TODOS OS ESTABELECIMENTOS DO SETOR