

BARES, RESTAURANTES E LANCHONETES COMO SE PREPARAR PARA A REABERTURA

UM GUIA COMPLETO

FILIADA À FACESP
 ASSOCIAÇÃO
COMERCIAL
EMPRESARIAL DE JUNDIAÍ
CONECTADA COM VOCÊ. LIGADA NO FUTURO.

ACN
nutrição



A ACE Jundiaí, em parceria com a empresa ACN nutrição, vem através deste treinamento orientar quanto as medidas que devem ser adotadas para a reabertura dos estabelecimentos de alimentação, com o objetivo de garantir a *Segurança Alimentar* e a *Fidelização dos Clientes*.

ACN
nutrição
10 anos

“Precisamos ter bem claro que todas as crises têm **início, meio e fim** e que esta também vai acabar.

Já passei por muitas crises em meus 83 anos. Sem dúvida, esta é a pior de todas, pois, acima de tudo, afeta a **saúde das pessoas**. É tudo terrivelmente novo, e o **inimigo é invisível**.

Nessas horas, a palavra de **ordem é serenidade**. Se as pessoas não têm serenidade, tudo fica mais difícil, porque podem não tomar as **melhores decisões**.”

Abílio Diniz

SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO

COMO SE PREPARAR PARA A REABERTURA?



MÓDULO I: Higiene Pessoal e Monitoramento das condições de saúde dos colaboradores.

MÓDULO II: Boas Práticas na Manipulação para garantir a Segurança dos alimentos.

MÓDULO III: Adequação das Práticas de Higiene do Ambiente e Ajustes do Espaço Físico do Ambiente.

MÓDULO IV: Atendimento aos Clientes, Implantação de novas práticas e condutas, e comunicação com os clientes.

MÓDULO I

Higiene Pessoal e Monitoramento das condições de saúde dos colaboradores



Capacitação da Equipe

Manipuladores de alimentos.

Atendimento ao Cliente.

Distribuição.



BANHO

PERFUME

UNIFORME

**ASSEIO DO
MANIPULADOR**

BARBA E
ADORNOS

MAQUIAGEM

UNHAS CURTAS



☐ UNIFORME

- O uniforme deve ser trocado diariamente;
- Deve possuir mais de uma troca;
- **Proibido** fazer uso do uniforme fora do ambiente de trabalho – Percurso de casa para o trabalho;
- Deve ser higienizado e passado;
- É **Obrigatório** o uso do sapato fechado EPI;
- A touca para a proteção dos cabelos é de uso obrigatório.

❑ HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Como as **mãos são as principais** fontes de contaminação, é necessário condições para que os colaboradores realizem a **higienização correta das mãos.**

- Pias exclusivas e abastecidas com sabonete bactericida;
- Papel não reciclado para a secagem das mãos e álcool gel 70% para a finalização.

ACN
nutrição

COMO LAVAR AS MÃOS?

1 MOLHAR as mãos com água.

2 APLICAR sabonete líquido

neutro bactericida e

ESFREGAR corretamente de acordo com a ilustração ao lado.

3 ENXAGUAR as mãos com água.

4 Se necessário, fechar a torneira com o auxílio do papel toalha.

5 SECAR as mãos com papel toalha e descartar na lixeira com auxílio do pedal.

Ponta dos Dedos



Entre os Dedos



Polegar



Dorso das Mãos



Punhos e antebraços



Palma das Mãos





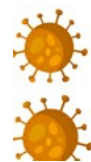
NESTE ESTABELECIMENTO O USO DE **MÁSCARAS É OBRIGÁTORIO!**



É obrigatório o uso de **máscara facial** para a **ENTRADA E PERMANÊNCIA** neste estabelecimento.

De acordo com o Decreto nº 64.959 publicado em 04 de Maio de 2020, o uso de máscara de proteção facial é obrigatório diante do contexto da pandemia COVID-19.

Agradecemos a compreensão.



Estamos juntos nesse novo desafio!



COMO USAR A MÁSCARA FACIAL COM SEGURANÇA?



1- Higienizar as mãos corretamente, água, sabão e álcool 70%, antes do contato a máscara.

2-Segurar a máscara sempre pelos elásticos laterais e nunca pelo tecido.



3-Cobrir totalmente a boca e o nariz sem deixar espaços, se necessário ajustar pelas laterais.

4-Trocar a máscara no máximo a cada 3 horas.



5-Após a retirada armazenar a máscara em um saco plástico para posterior higienização.

6-Repita os procedimentos de higienização das mãos após a retirada da máscara.



7-Não se esqueça que a máscara é de uso individual e não pode ser compartilhada mesmo se estiver higienizada.



Atenção: o uso de máscara facial não substitui as medidas de prevenção contra o COVID-19.



LUVA DESCARTÁVEL

Quando utilizar?

- ✓ Manipulação, finalização ou porcionamento de ALIMENTOS PRONTOS PARA O CONSUMO, que já tenham sofrido tratamento térmico ou já foram adequadamente higienizadas.
- ✓ Manipulação, finalização ou porcionamento de ALIMENTOS PRONTOS PARA O CONSUMO, que não será submetido a tratamento térmico ou higienização.

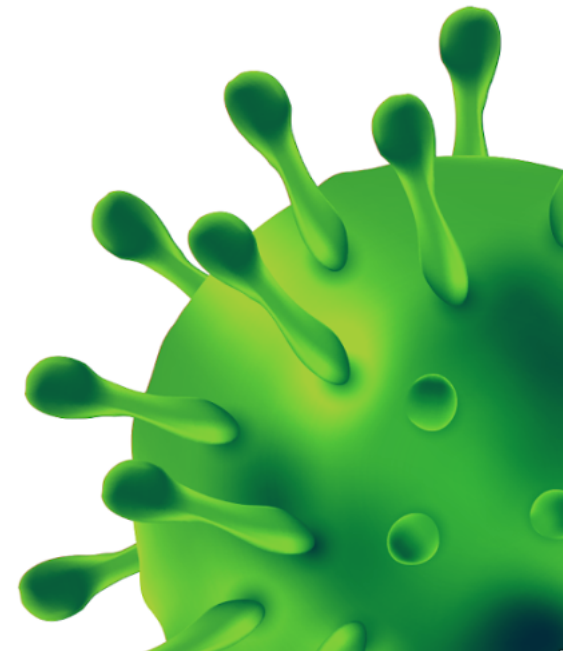
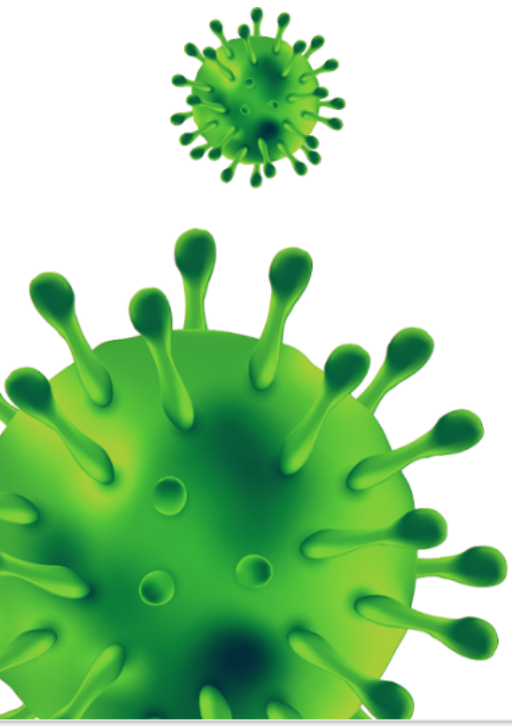


- ✗ É proibido o uso de luva descartável próximo a fontes de calor (chapa, fritadeira, fogão, outros).

☐ Monitorar as condições de saúde dos colaboradores.



☐ Implantação de protocolos quanto a colaboradores suspeitos ou confirmados.





MÓDULO II

**BOAS PRÁTICAS NA
MANIPULAÇÃO DO
ALIMENTOS**

AÇÕES PROIBIDAS

- CANTAR E FALAR;
- ASSOVIAR;
- TOSSIR OU ESPIRRAR SOBRE OS ALIMENTOS;
- EXPERIMENTAR COMIDA COM AS MÃOS;
- EXPERIMENTAR OS ALIMENTOS COM A COLHER E NÃO HIGIENIZÁ-LAS ANTES DO USO;
- USAR CELULAR NAS ÁREAS DE PRODUÇÃO.

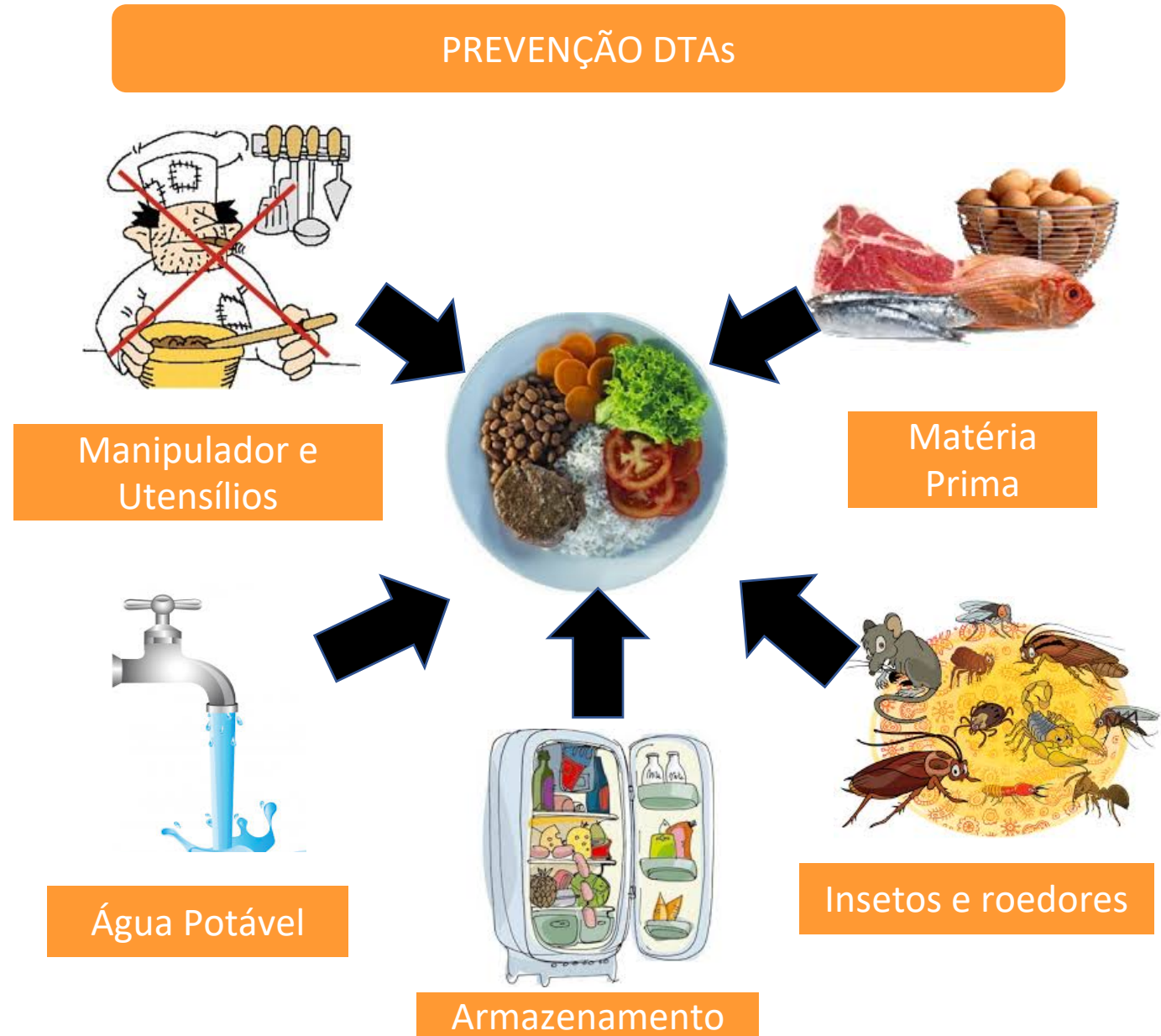


VAMOS PENSAR NA CADEIA PRODUTIVA?

Compra da matéria prima: Qualificar Fornecedor (fazer cotação);

Recebimento da Mercadoria:

Implantação dos controles obrigatórios (controle temperatura dos alimentos) descarte das embalagens secundárias, terciárias e descartá-las. Higienizar as embalagens antes do uso.



Armazenamento: realizar aferição de temperatura dos alimentos perecíveis e dos equipamentos de refrigeração e congelamento.

Pré-preparo dos alimentos: higienização de hortifrútiis, descongelamento adequado, cortes e porcionamento (evitar desperdícios).

Preparo dos Alimentos: processos de cocção (aferição e registro das temperaturas dos alimentos); coleta de Amostras.



A **devolução dos utensílios** utilizados nas áreas de atendimento como pratos, talheres e copos devem ser realizadas **separadamente** e com a desinfecção adequada. Para essas atividades é necessário a **proteção do colaborador** com o uso de luvas, pois é necessário reduzir a exposição a saliva.





MÓDULO III

Higienização do
Ambiente e
Utensílios

**ADEQUAÇÕES ÀS PRÁTICAS DE
HIGIENE E DIMENSIONAMENTO
DO AMBIENTE**

- ❑ Para que um equipamento, utensílio ou superfície seja considerado **higienizado**, este deve passar pela etapa de **limpeza** para remoção de sujidades e posterior **desinfecção** com produto adequado e regularizado pela **Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA** e/ou *Ministério da Saúde – MS*.



❑ Realizar um mapeamento dos objetos, superfícies e itens em geral que possuem **grande contato manual**, seja pelos colaboradores ou pelos clientes e implementar uma rotina de higienização.

❑ **Higienização imediata** após o uso de mesas e cadeiras utilizadas pelos clientes.



❑ **Intensificar** a higienização e a frequência das instalações dos **sanitários** de uso de colaboradores e clientes.

❑ Permita que esses processos sejam **visualizados** pelo seu cliente.

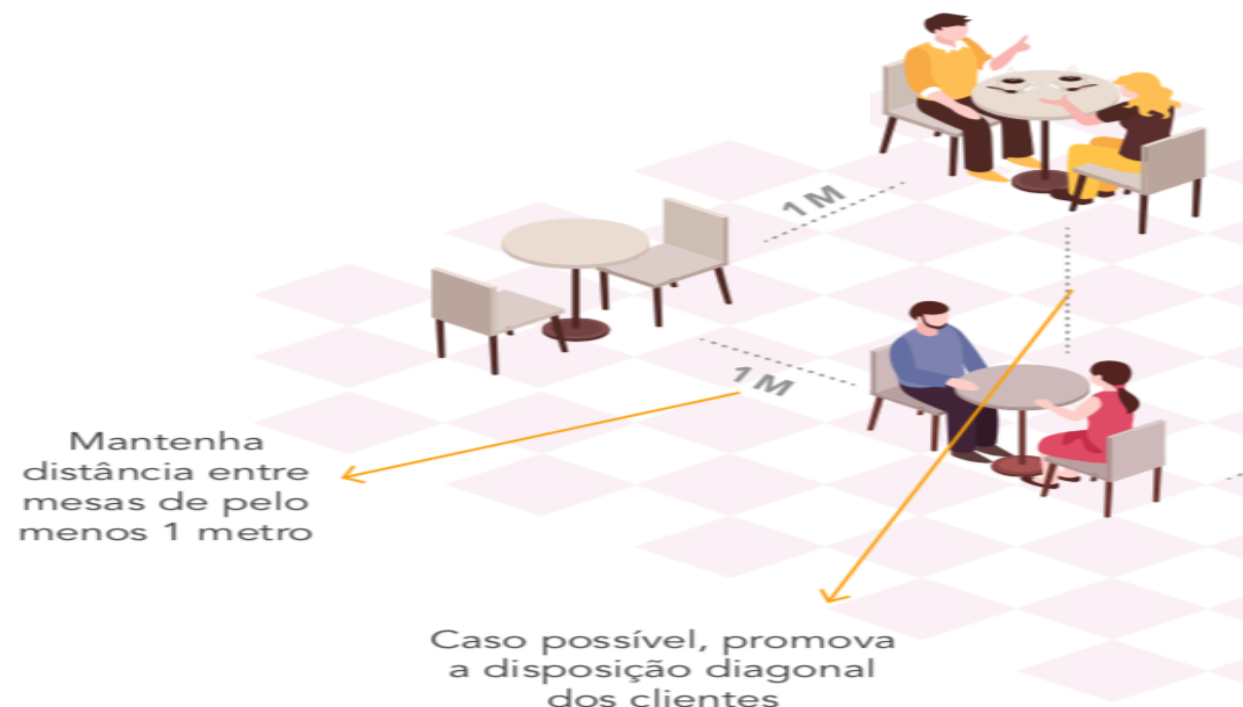
Dimensionamento do Ambiente



❑ **Distância segura** – Dentro da cozinha, a distância mínima segura entre as pessoas pode ser reduzida para um metro, desde que todos estejam fazendo uso de máscara.

❑ **Disposição das mesas e cadeiras** – Alterar a disposição das mesas e cadeiras, quando necessário para garantir o distanciamento mínimo, e reduzir o número de pessoas por mesa.

❑ **Distanciamento sentado** – Manter distância mínima segura entre pessoas, alterando a disposição dos móveis ou alternando assentos e demarcando lugares que devem ficar vazios.



❑ **Distanciamento em áreas comuns** – Manter distância mínima segura entre pessoas, mudando a disposição do mobiliário ou alternando assentos, demarcando lugares que precisarão ficar vazios ou indicando no piso com fitas de sinalização a distância mínima que deve ser adotada por todos.

❑ **Distanciamento em filas** – Sempre que possível, sinalizar preferencialmente no chão ou em local visível a posição em que as pessoas devem aguardar na fila, respeitando o distanciamento mínimo.



❑ Utilizar **barreiras físicas** no formato de divisórias transparentes ou protetores faciais ou EPI específico de proteção entre pessoas, sempre que a distância mínima entre pessoas não puder ser mantida.



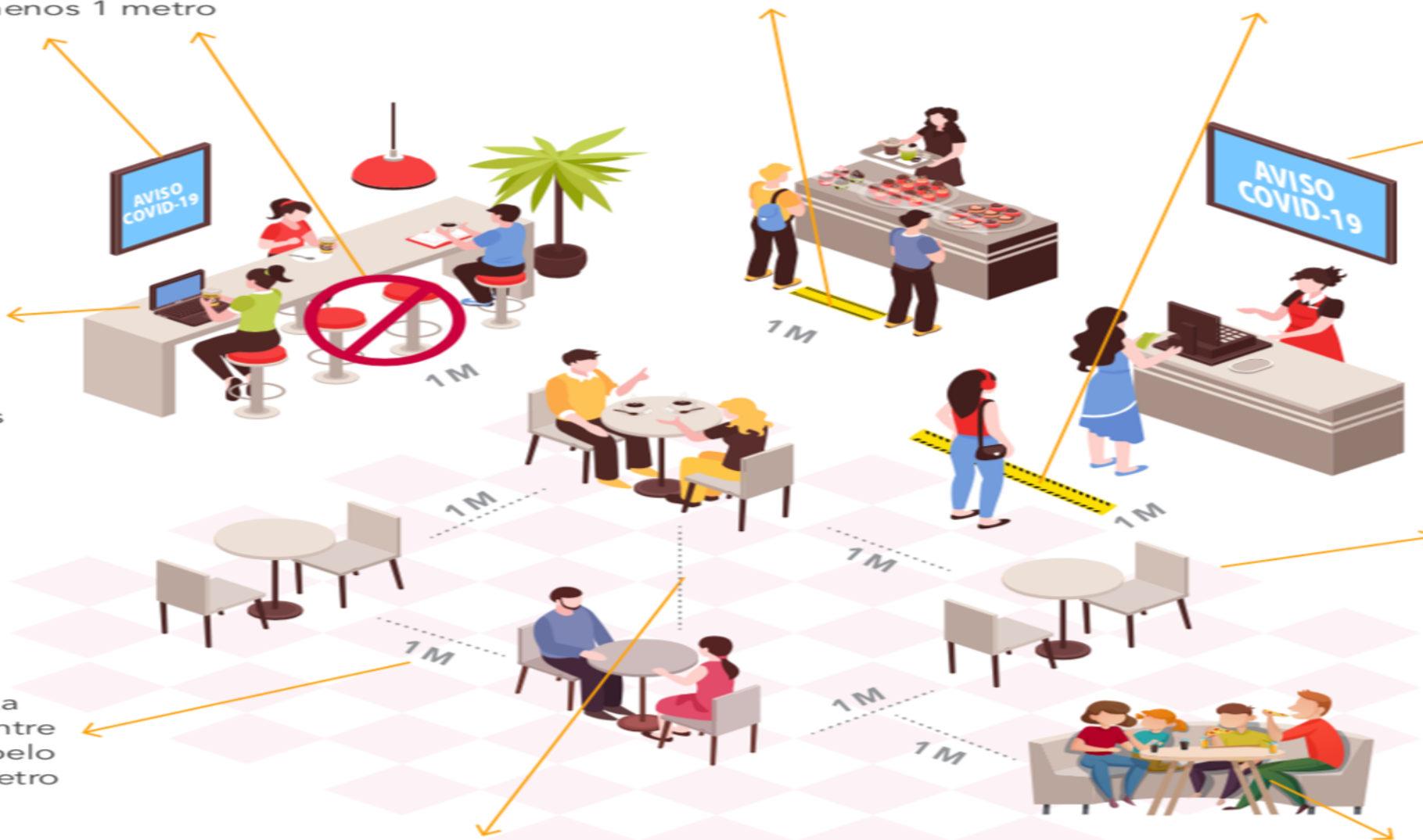
Se não for possível a remoção dos assentos, isole ou coloque avisos para o não uso, promovendo o distanciamento de pelo menos 1 metro

No caso de autosserviço, faça marcações no piso para orientar o posicionamento dos clientes com pelo menos 1 metro de distância

Onde são formadas filas, demarque o piso para orientar os clientes a ficarem a pelo menos 1 metro de distância

Promova orientações de prevenção contra a Covid-19

Mesas comunitárias devem seguir a norma de 1 metro de distância entre os clientes. Se possível, promova o uso na diagonal dos assentos



Mantenha distância entre mesas de pelo menos 1 metro

Retire algumas mesas e cadeiras

Caso possível, promova a disposição diagonal dos clientes

Alguns grupos de pessoas (da mesma família, por exemplo) podem ter convivência fora do restaurante, e sentar-se juntos, desde que haja o distanciamento mínimo de 1 metro da mesa de outros clientes

Sistema de autosserviço (self-service)

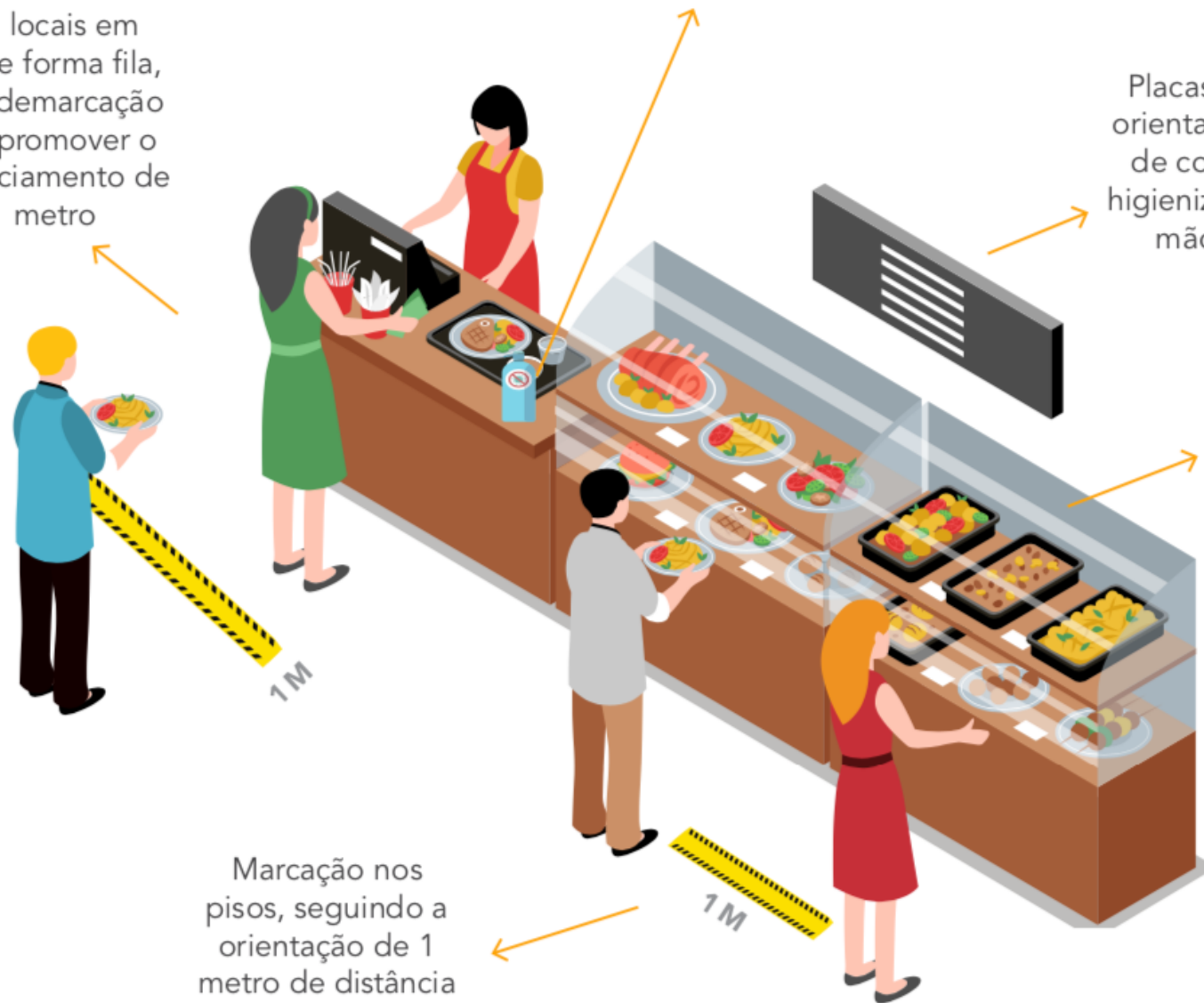
Nos locais em que se forma fila, fazer demarcação para promover o distanciamento de 1 metro

Disponibilizar álcool em gel 70% em locais estratégicos

Placas de orientações de como higienizar as mãos

Proteção adequada do equipamento de *buffet*, providos de protetores salivares, que funcionarão como barreira física para garantir a proteção dos alimentos

Marcação nos pisos, seguindo a orientação de 1 metro de distância entre as pessoas



Adaptação Estrutural

- Protetor salivar lateral e frontal
- Marcação no chão – 1 metro
- Filas delimitadas
- Dispenser de álcool 70%

Adaptação Processo

- Redução da quantidade de alimentos expostos (maior reposição).
- Troca de pegadores
- Colaborador para servir o cliente ou oferecer luvas descartáveis
- Orientação do cliente

Adaptar os procedimentos é vital para manter a confiança dos clientes.

MÓDULO IV

ATENDIMENTO AO CLIENTE

NOVAS PRÁTICAS E CONDUTAS



- ❑ **Ambientes abertos e arejados** – Sempre que possível, manter os ambientes abertos e arejados.



Algo que não vamos ver tão cedo.
Infelizmente!



Na Europa os Restaurantes com espaços
ao ar livre, estão sempre cheios.

- ❑ **Portas abertas ou automáticas** – Sempre que possível, para evitar contato com maçanetas.

❑ **Controle de fluxo** – Controlar o fluxo de entrada e saída do estabelecimento.

❑ **Uso de senha** - Organizar as filas de espera utilizando senhas, preferencialmente digitais, via celular ou outro meio digital.

❑ **Disponibilização de pratos e refeições** – Priorizar, sempre que possível, refeições empratadas ao invés do autosserviço (self-service).



- ❑ **Canais digitais** - Priorizar e estimular o atendimento ao público por canais digitais, em todas as atividades e ações, tais como operação e venda, suporte e atendimento à distância (telefone, aplicativo ou online).

- ❑ **Disponibilização de álcool em gel 70%** - Disponibilizar álcool em gel 70% em todos os ambientes e estações de trabalho, para uso de funcionários e clientes.





- ❑ **Talheres** devem ser disponibilizados descartáveis ou devidamente embalados, protegidos de interação por diversas pessoas e devidamente higienizados.



- ❑ **Temperos** devem ser oferecidos em embalagens individuais (saches).

- ❑ **Cardápios** devem ser produzidos em **materiais de fácil limpeza para a higienização após o uso** ou **menu em lousas ou paredes**.

- ❑ **Atendimento ao cliente** com uma certa **distância** (não falar em cima dos clientes sentados nas mesas) e uso de **máscaras de acrílico** pelo garçom.
- ❑ **Não conversar** durante a entrega dos alimentos ao cliente.
- ❑ **Proteger o prato** transportado ao cliente da cozinha até a mesa, retirar no momento de servir.



Pagamentos | Caixa

- ❑ Utilizar comandas descartáveis ou de material de fácil higienização (higienização imediata após o uso).
- ❑ Fazer identificação no piso para garantir a distância de 1 metro entre os clientes.
- ❑ Instalação de barreira acrílica no caixa.

DESINFETAR AS MÁQUINAS DE CARTÃO APÓS CADA USO



INCENTIVE O USO DE PAGAMENTO SEM CONTATO FÍSICO

(como celulares, pagamento por aproximação ou outros meios digitais)

Serviço de Delivery



- ❑ **Lacrar** todos os pedidos para que não haja risco de violação e contaminação.
- ❑ Os entregadores devem manter **distância mínima** de 1 metro do cliente no momento da entrega e a mesma distância dos colaboradores do estabelecimento (local demarcado para evitar aglomerações).
- ❑ **Higiene pessoal e utensílios**, como máquinas de cartões e bags de transporte.

Comunicação com o cliente

ACN
nutrição

Como receber o seu pedido de Delivery com segurança?

1. Ao sair para receber o seu produto (portão da sua casa ou na portaria do seu prédio) retire o sapato antes de entrar de volta em sua casa.



2. Retirar o produto da embalagem utilizada para o transporte (sacola plástica ou de papel). Descarte a embalagem imediatamente.

3. Lavar as mãos corretamente com água e sabão e após secar utilizar álcool 70%.



4. Retirar o alimento da embalagem descartável e transferir, com o auxílio de um utensílio, para o recipiente que será servido ou prato. Descarte essa embalagem imediatamente.

5. Lavar e higienizar com álcool 70% toda a superfície em que apoiou a embalagem..



6. Lavar e higienizar novamente as suas mãos.

7. Pronto, agora é só aproveitar esse momento em família e desfrutar da sua refeição!



É muito simples e com esse passo você protege toda sua família!



Comunicação é Essencial

- ❑ Não basta adotar as medidas, Informe aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as **Boas Práticas e com a segurança**, para que eles se sintam seguros.
- ❑ Utilize **cartazes** no salão e nos banheiros, displays de mesa.
- ❑ Faça a comunicação no **site e/ou redes sociais**.



ACN
nutrição

Srs. Clientes

Segue abaixo algumas recomendações para você ter uma experiência segura em nosso estabelecimento:

1. Mantenha um **espaço mínimo** de pelo menos **1 metro** entre você e as demais pessoas;
2. Faça suas compras **sem acompanhante** para ajudar a **evitar aglomerações**.
3. Evite **conversas desnecessárias** no local;
4. Evite **tocar sem necessidade** em produtos, vitrines, bancadas e prateleiras;
5. Evite fazer **compras longas** em horários de **grande movimento**;
6. Não esqueça de utilizar o **álcool gel** disponibilizado para você em nosso **estabelecimento**;
7. Lembre-se de que você pode **ligar** antes para fazer seu pedido e permanecer **menos tempo no local**.



Estamos juntos com você nesse novo desafio!



❑ Distribuição de cartazes e folders

Em locais fechados, todos os ambientes devem ter cartazes com as principais medidas e recomendações, ou devem ser distribuídos folder digitais.



Estamos vivendo em uma época que precisamos nos reinventar, aproveite esse tempo e faça a diferença!



Estamos juntos com você nesse novo desafio!



(16) 98810-4474



contato@acnnutricao.com.br



www.acnnutricao.com.br



(11) 95629-6809

curso@acejundiai.com.br

www.acejundiai.com.br

