



Protocolo para Reabertura de Bares e Restaurantes COVID-19

TRANSPARÊNCIA E PLANEJAMENTO

Protocolo Abrasel de Reabertura de Bares e Restaurantes consolidando ações e medidas alinhadas com as melhores práticas e recomendações da OMS e autoridades em saúde nacionais e internacionais, a serem implementadas no estado do Rio Grande do Norte para que o setor de alimentação fora do lar possa reabrir de forma segura e gradual à população.

RETOMADA COM SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE.





Fase 1
RETOMADA PARCIAL

Esta cartilha apresenta um modelo de planejamento para a retomada do setor frente a pandemia do Coronavírus e traz informações relacionadas a primeira fase a ser implementada: **RETOMADA PARCIAL** das operações dos estabelecimentos de alimentação fora do lar.

Ressaltamos que as medidas descritas abaixo têm **caráter de recomendação**, as quais foram avaliadas e já adotadas por outras cidades, estados e países, visando a saúde da população e a segurança no estabelecimento, de seus funcionários e clientes.

As particularidades de cada cidade, bairro e principalmente, empreendimento deverão ser avaliadas.

RECOMENDAÇÕES GERAIS



Crie comitês multidisciplinares para uma ação sistêmica na elaboração de seus planos de reabertura, envolvendo todas as áreas do seu estabelecimento. Trabalhe em conjunto com seu time e fornecedores para implementar todas as medidas necessárias.



Comunique seu time de todas as práticas de higiene que estão sendo tomadas, como são feitas, com quais materiais e com que frequência.



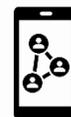
Mantenha-se atualizado sobre as diretrizes governamentais, cumprindo e implementando as medidas de saúde e segurança pública recomendadas pelas autoridades.



Estruture campanhas internas e externas de prevenção à COVID-19 e informe sobre as mudanças de horário que podem ocorrer nesse período.



Tão importante quanto a segurança e saúde de todos dentro do empreendimento **é passar a sensação de segurança para os consumidores.** Elabore campanhas de comunicação que transmitam essa mensagem de forma efetiva e eficaz.



Ative ou **acelere seus planos de transformação digital** durante as fases de fechamento parcial e total.

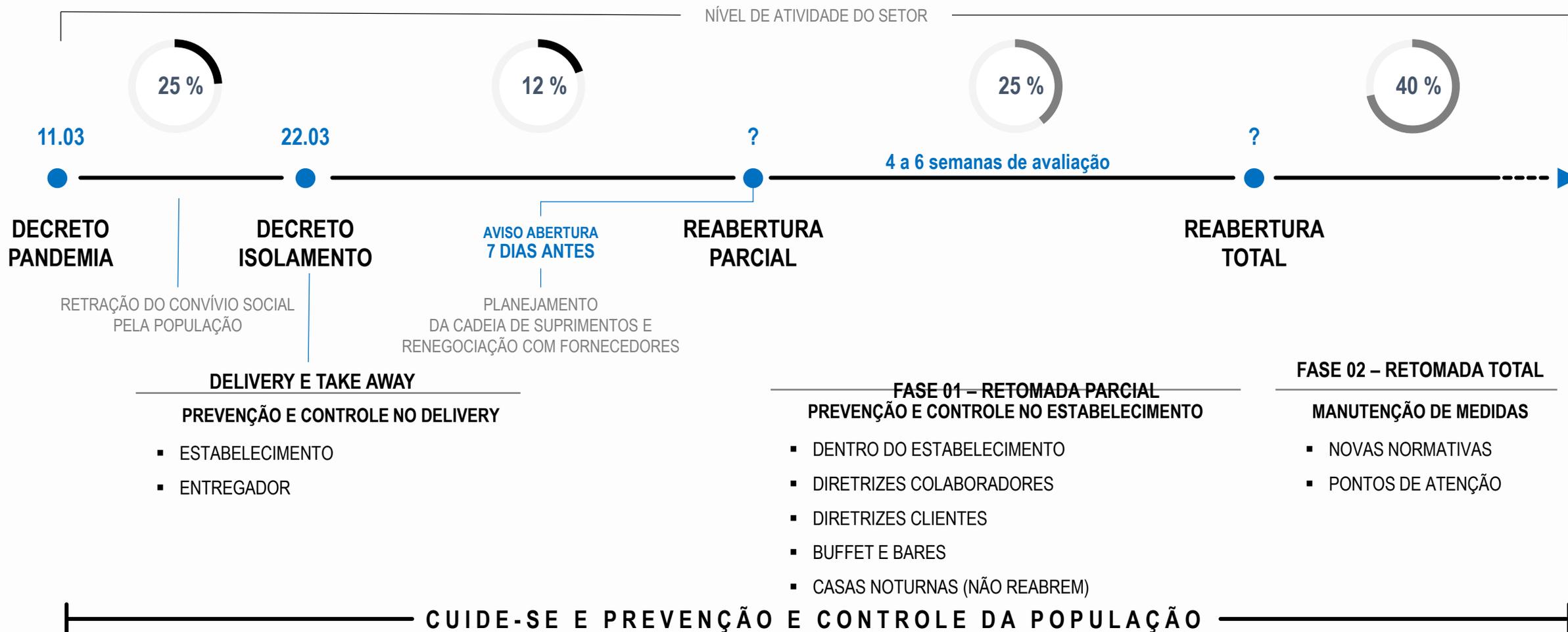


Conforme a população começar a sair de suas casas, **medidas de prevenção e controle em todas as frentes são essenciais** para mitigar a possibilidade de uma segunda onda da COVID-19.



A segurança e saúde de seus funcionários e clientes são de extrema importância, por isso devemos tomar todas as medidas necessárias e possíveis de prevenção e controle.

PANORAMA PROTOCOLO DE REABERTURA



PREVENÇÃO E CONTROLE NO DELIVERY ESTABELECIMENTO



ORIENTAÇÃO

É preciso orientar os entregadores sobre os modos de contágio do novo Coronavírus. **Entregadores que apresentarem sintomas não devem trabalhar.**



HIGIENIZAÇÃO

Todo entregador deve ser orientado sobre boas práticas. É importante **manter uniforme e materiais limpos e higienizados** de modo correto.



CUIDADOS NA ENTREGA

Converse com os entregadores sobre a necessidade de **manter a calma e a gentileza na hora da entrega**. E também sobre o cuidado redobrado ao fazer uma entrega para pessoas idosas, que são mais suscetíveis a complicações se contraírem a doença. Mantenha a atenção redobrada no contato entre moto fretistas e colaboradores.



EQUIPAMENTOS DE EPI

Disponibilize **máscaras e luvas descartáveis, álcool em gel 70%** para os seus entregadores, em embalagens que sejam fáceis de carregar.



FORMA DE PAGAMENTO

Prefira o pagamento online, caso seja feito em dinheiro, coloque o troco em um saquinho para não haver contato físico. Maquininhas devem ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com o álcool em gel 70% a cada uso.

PREVENÇÃO E CONTROLE NO DELIVERY ENTREGADOR



BOX E EQUIPAMENTOS

O box deve ser higienizado com detergente neutro e álcool 70% ou com solução clorada (composição: 1 colher de água sanitária para cada litro de água). Os entregadores **não podem colocar o box no chão** na hora da entrega. A cada entrega, higienizar internamente. Mantenha o veículo limpo e higienizado também.



CONTATO COM EMBALAGENS

Cada entregador deve **higienizar as mãos antes e depois de pegar a embalagem do produto**.



DISTÂNCIA NA ENTREGA

Na entrega, ele deve **apertar a campainha e se afastar um metro do cliente**. Não realizar nenhum tipo de contato físico como aperto de mãos.



COBRANÇA

Ao realizar a cobrança com a maquininha, **deve-se colocá-la em cima do box e higienizar as mãos antes e depois do manuseio**. Estimular o uso de pagamentos online (por aplicativos), transferência bancária e também pagamento por aproximação via cartão ou smartphones



RE-HIGIENIZAÇÃO

Para realizar outra entrega ele deve higienizar as mãos com álcool em gel 70%.

FASE 01

RETOMADA PARCIAL DOS ESTABELECIMENTOS

ABERTURA PARCIAL DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO, COMO RESTAURANTES, CAFETERIAS, PADARIAS, BARES E SIMILARES

DURAÇÃO: de 4 A 6 semanas

A PARTIR DAS EXPERIÊNCIAS OBSERVADAS NA CHINA



Fase 01

Retomada parcial
pode durar de 4 a 6
semanas

Neste cenário de retomada parcial, atuação em horário e capacidade reduzidos, esteja preparado e leve em consideração a retomada gradual do público adaptando seu estoque e mão de obra até que o horário e capacidade normal sejam reestabelecidos.

A seguir, orientações para a fase de retomada parcial da operação dentro deste cenário.

SUORTE DO PODER PÚBLICO

AÇÕES PONTUAIS DE AUXÍLIO



HORÁRIOS ESPECIAIS

Funcionamento em horário diferenciado nas primeiras semanas, das 6 as 20 horas. Visando minimizar o volume de trabalhadores no serviço de transporte público. **As linhas que atendem a maior concentração do setor – Ponta Negra – deverão ser reforçadas e a higienização monitorada.** Em parceria com a Seturn, disponibilizar **gratuidade de transporte publico por um período de 30 dias** para trabalhadores do setor, também como forma de desoneração das pequena e micro empresas



CAERN

Suspensão da cobrança da taxa de esgoto por um período de 6 meses. Cobranças do consumo de água devem ter proteção contra corte durante o período e a companhia deve ativar uma política de parcelamento para valores em atraso



POTIGÁS

Cobrança de tarifas similares as cobradas na indústria e promover a migração dos estabelecimentos para o uso do Gás natural, facilitado a retirada de ART's e compra de insumos específicos para a conversão, através de crédito rápido no AGN

SUPORTE DO PODER PÚBLICO 2

AÇÕES PONTUAIS DE AUXÍLIO



CARGA TRIBUTÁRIA

O diferimento do ISS e ICMS deve ser flexível, acompanhando a retomada econômica e recomendamos a suspensão da cobrança de **taxa de lixo no período de quarentena**. IPTU do ano de 2020 deve ser flexibilizado e abonar cobrança de juros e multa das parcelas com vencimento de abril e meses subsequentes.

Promover um Refis Estadual com condições especiais com taxas e condições de parcelamento mais adaptas a realidade atual

OUTROS

...

MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE **QUE DEVEM SER MANTIDAS**



Durante a reabertura parcial ou total dos empreendimentos, **recomendamos a adoção de visitas das autoridades sanitárias** auxiliar as operações no cumprimento de todas as **medidas adequadas** na prevenção e combate a **COVID-19**.

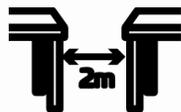
PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



REDUÇÃO NO ATENDIMENTO

Reduza a quantidade de mesas e cadeiras.

Diminua o número de pessoas no local em, pelo menos 50% (cinquenta por cento) da capacidade habitual. Buscar junto as prefeituras o uso de mesas em calçadas, bem como dar preferência ao uso de ventilação natural promovendo a circulação do ar



ATENÇÃO A DISTÂNCIA ENTRE MESAS E CADEIRAS

Mantenha espaçamento de 1 metro entre cadeiras e 2 metros entre mesas.

Monte uma disposição temporária com menos mesas ou comunique mesas inutilizadas.



INFORMAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS

Reforce a importância de seguir os procedimentos de higiene na cozinha, salão, valet e escritório.

Forneça equipamentos de EPI para todos, sendo eles, máscaras descartáveis, luvas descartáveis, pontos de álcool em gel para higienização constante antes de qualquer manuseio de alimentos, equipamentos e etc.



LAVAR AS MÃOS É ESSENCIAL

Cuide para que toda a equipe esteja informada sobre **a importância de manter as mãos limpas** e gerencie para que as pias estejam sempre abastecidas com sabão, papel toalha e álcool 70%.

PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



USO DO ÁLCOOL EM GEL

Disponibilize a todos seus funcionários e clientes.

Mantenha um frasco de álcool em gel 70% perto de cada setor do seu estabelecimento. Aos clientes, disponibilize na entrada, banheiros e se possível um frasco em cada mesa.



CUIDADOS COM A HIGIENE

Pratos, copos e talheres devem ser higienizados com cuidado e de maneira correta. O funcionário encarregado de manipular itens sujos deve usar luvas descartáveis e trocá-las regularmente.

Ao disponibilizar talheres, pratos ou copos para os clientes é preciso seguir as boas práticas também. **O funcionário deve lavar bem as mãos antes de manipular os itens limpos**, evitar falar enquanto manuseia alimentos e a maneira de ofertar pratos e talheres deve minimizar o contato.

Higienize após cada utilização os equipamentos e utensílios utilizados no serviço ou colocado à disposição dos clientes, como cardápios, tablets e comandas.

Em restaurantes self-service, por exemplo, os talheres podem estar dentro de saquinhos de papel. No a la carte, os utensílios somente devem ser colocados à mesa quando o alimento for servido.

Estimular o uso de ferramentas **digitais para autosserviço**, bem como cardápios digitais e também afixar menus em locais que o cliente não precisa manusear ou plastificá-lo para melhor higienização ou **fazer uso de lousas**

PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



CUIDADOS COM AS SUPERFÍCIES

Higienize sempre após cada uso as superfícies de toque, como cadeiras, mesas e bancadas preferencialmente com álcool 70%, água sanitária ou hipoclorito a 1%.



SANITÁRIOS

Mantenha os banheiros higienizados no mínimo a cada hora, durante o período de funcionamento e sempre quando do início das atividades preferencialmente com álcool 70%, água sanitária ou hipoclorito a 1%.



AR-CONDICIONADO

Mantenha sempre o ambiente da cozinha e salão bem ventilados. **Verifique se o ar-condicionado está com os filtros limpos e manutenção em dia.**



CUMPRIMENTOS CALOROSOS ESTÃO PROIBIDOS

Proibir cumprimentos com contato físico entre os profissionais com clientes, como cumprimentos com aperto de mão, abraços etc.

PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



NÃO FAÇA GRANDES RESERVAS E EVENTOS

Evite aglomeração de pessoas. **É essencial evitar a concentração de grupos com mais de 6 pessoas em uma só mesa ou mesmo grandes reservas.**



COBRANÇA

Maquininhas devem ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com o álcool em gel 70% após cada uso. Estimular o uso de pagamento por aproximação. Em caso de contato com **dinheiro em espécie, orientar o garçom a higienizar as mãos após manuseio dele.** Caso haja troco coloque-o em um saquinho para não haver contato físico. Os caixas devem fazer uso de máscara e luvas bem como o ambiente dele estar sujeito a limpeza contínua e com álcool em gel a disposição do operador e do cliente. **Inserir uma proteção de acrílico entre o operador de caixa e o cliente.**



VALET

Oriente seu valet a usar máscaras, luvas descartáveis e manter distância de 1 metro do cliente. Sempre higienizar as mãos após qualquer tipo de contato com superfícies ou objetos, como chave dos veículos, maçanetas etc.



MANTENHA SEU CLIENTE SEGURO

Disponibilize materiais de boas práticas para seus clientes em seu estabelecimento e também **os comunique das regulamentações que estão sendo seguidas por você para deixá-lo ciente e seguro com sua atuação.**

PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



BUFFET (AUTOSERVIÇO)

Disponibilize no local onde ficam os pratos e talheres, “*dispensers*” de álcool gel 70%, máscaras e luvas descartáveis. Oriente os clientes a **higienizarem as mãos com álcool gel, calçarem as luvas e utilizarem as máscaras**, antes de manusear os pratos e talheres. Os talheres para servir só poderão ser manuseados com as luvas. Deve ser mantido no início da fila de acesso ao buffet um funcionário para as devidas orientações aos clientes.



SEGURANÇA

Os equipamentos de buffet devem dispor de **anteparo salivar** de modo a prevenir a contaminação dos alimentos em decorrência da proximidade ou da ação do cliente, funcionários, entre outros.



FILA

Providencie marcações no chão, indicando a **distância mínima de 1 metro entre os clientes** na fila do buffet, bem como em outros ambientes do estabelecimento se necessário.



BARES

Será permitido apenas a permanência de clientes no interior do ambiente que estejam sentados em mesas, ficando vedada o uso de venda em **BALCÃO**, mantendo o distanciamento de 2 metros entre mesas e 1 metro entre cadeiras. Vedando a interação de clientes em pé. **Música só deve ser utilizada, mediante a NÃO interação do público.** Vedando-se shows, música ao vivo, entre outros.

PREVENÇÃO E CONTROLE DENTRO DO ESTABELECIMENTO



AMBIENTE DE TRABALHO

Uniformes: Vestir somente no local de trabalho e não compartilhas uniformes ou EPIs

Áreas de Manipulação: Não comer, tossir, fumar, espirrar, se coçar, tocar o nariz, orelhas ou boca, falar desnecessariamente sobre os alimentos



Conversas desnecessárias: Orientar a diminuir a socialização e evitar diálogos desnecessários, informando diariamente da situação da pandemia e não deixar as fake News tomar conta do noticiário interno.



DDS: Use o Diálogo Diário de Segurança para promover reuniões diárias e reforças as medidas para os colaboradores. Designe um colaborador diariamente para repassar informações aos colegas, reforçando assim, o espírito de equipe



Bem estar da equipe: O colaborador deve ser o centro de todo cuidado por parte dos proprietários ou gerentes, cuide da saúde física e mental deles, reforçando o espírito de equipe e lhes dê confiança e segurança. Avalie deixar os colaboradores do setor administrativo em home office, pelo menos alguns dias por semana.

Comunicação: Informe aos clientes do seu compromisso com os colaboradores e com eles, para que se sintam seguros. Utilize cartazes com orientação de não compartilhamento de talheres e também para lavagem adequada das mãos em áreas de lavabos e banheiros. Promova essa comunicação nas redes sociais da sua empresa

COMPROMETIMENTO DOS EMPRESÁRIOS

*A Abrasel exigirá de seus associados um **SELO DE RESPONSABILIDADE DE REABERTURA GRADUAL**, assinado pelo responsável legal da empresa, consolidando todas as ações e condutas a serem implantadas e cumpridas em seu estabelecimento para que o setor de serviço de alimentação possa reabrir de forma segura e gradual à população.*

*No qual ficará formalizado a **AUTO DECLARAÇÃO** de responsabilidade e comprometimento de cada estabelecimento na prevenção e combate a pandemia do Coronavírus (COVID-19).*

Os estabelecimentos deverão sinalizar e comunicar amplamente a população.



POLÍTICAS ECONÔMICAS E DE SAÚDE **SEMPRE ANDARAM JUNTAS**



EVITAR A MORTE DE PESSOAS, EMPREGOS E EMPRESAS

A Abrasel compreende a gravidade da situação que o mundo vive atualmente. Nossa capilaridade geográfica e presença em todos os extratos sociais do País, convivendo, diariamente, com gente de todas as faixas sociais, econômicas e etárias faz de nós um dos maiores canais de relacionamento social presencial. Daí, sabermos das angústias que nosso povo vive hoje, e da importância do convívio social para a manutenção da sanidade existencial da população. E nós, que fazemos parte desse povo, entendemos perfeitamente quão importante é convivermos, mantermos os laços de humanidade que nos movem e que são oferecidos pelos Bares & Restaurantes. Então, e tendo sempre em primeiro lugar nossos clientes - nosso povo, a bem da verdade -, assumimos o compromisso público de retomar as atividades em nossas empresas contribuindo para a reativação da atividade econômica e a preservação de vagas de trabalho, e, finalmente, levando a todos do Rio Grande do Norte o que melhor sabemos fazer, servir, de forma responsável e empática.

Abrasel no RN