

# MODELO DE PROTOCOLOS PARA DIFERENTES TIPOS DE ESTABELECIMENTOS:

## IDEIA do ESTUDO:

Sabemos que após esta Pandemia, viveremos um novo momento, com novos hábitos, novas ideias, novas formas de se relacionar, novas formas de consumir e até mesmo novas formas de enxergarmos aquilo que antes pra todos nós era normal.

Mas que na verdade o NOVO não é o totalmente NOVO, mas sim uma ADAPTAÇÃO da forma em que vivamos e dos modelos de negócios e não um recomeço total do zero.

## OBJETIVO do ESTUDO:

O objetivo do estudo foi mostrar que será necessário criar mais de modelo de protocolo “complementar” aos já existentes e aos que ainda virão para cada tipo de atividade, pois desta forma será possível garantir ainda mais segurança e permitir que cada estabelecimento possa definir qual o melhor modelo a se adaptar a sua nova realidade, evitando assim um crescente número de estabelecimentos que não poderiam voltar por se tornarem inviáveis financeiramente com as novas regras únicas.

Mostrar que não existe um padrão único de adequação para todos os estabelecimentos do setor de bares e restaurantes e sim um padrão único mínimo, conforme os já definidos pelos órgãos regulamentadores, os sindicatos e movimentos empresariais, que por sinal o do nosso setor feito pela ABRASEL NACIONAL foi muito bem elaborado e um dos mais completos que tive acesso, com o objetivo de direcionar os estabelecimentos do setor de “como” podemos voltar a atender nossos clientes e oferecer nossos produtos da forma mais segura possível com o mínimo de riscos.

Para isso é preciso se levar em consideração as diversas particularidades que cada negócio possui, ainda mais num setor com tantas particularidades dentro de um mesmo tipo de serviço, um setor que possui diversas virtudes, porém muitos obstáculos se formos analisar os demais setores da economia, até porque cada negócio acaba se adaptando a região em que se localiza (costumes e cultura), ao tamanho do seu espaço físico e ao propósito de sua existência.

## CONCLUSÃO do ESTUDO:

É “CLARO e NITIDO” que na verdade nada precisa “ACABAR”, mas sim praticamente tudo terá que se adaptar a nova realidade, e que não existe setor ou particularidade que impeça seu retorno, desde que se cumpra todos os requisitos obrigatórios e de adaptação conforme a realidade de cada um dos milhares de negócios que estão ansioso pela volta, mesmo com a necessidade de todas as adaptações, respeitando também sua realidade social e econômica, estrutural, de costumes e cultural.

## O ESTUDO:

### SELF-SERVICE definição de um dos modelo de AUTO SERVIÇO:

“Auto serviço ou Livre serviço é o ato ou efeito de servir-se, um tipo de serviço que permite que o próprio cliente escolha e se sirva sem a interferência de outras pessoas ou intermediários.”

“Serviço que o cliente assegura a si próprio escolher e dirigir-se a um terminal para pagamento”.

“Estabelecimento comercial ou seção em que o cliente se serve a si próprio”.

O termo auto serviço refere-se a qualquer tipo de serviço prestados por algum estabelecimento em que o cliente realiza determinadas tarefas que normalmente são feitos por funcionários do próprio local. É uma prática muito comum e popular em diversos países no mundo inteiro, inclusive no Brasil. Separamos alguns exemplos para que isso fique mais claro para você.

Um restaurante a kilo, um café da manhã de hotel, um resort, um navio de cruzeiro onde a pessoa pega seu prato e escolhe os alimentos que deseja, também é um exemplo de self service. Essa, inclusive, é uma das formas mais tradicionais de utilizar esse serviço no Brasil.

Em um mercado, supermercado, atacado, hortifruti, padaria, farmácia e outros onde a pessoa pega sua sacola, cesta ou carrinho e utiliza-se das gondolas de produtos, frutas, congelados para escolher os produtos na quantidade que desejar e você mesmo toca e pega nos produtos desejados pode ser considerado um self-service.

O próprio caixa eletrônico de um banco também é considerado self-service, já que lá você efetua diversas tarefas que poderiam ser feitas por um funcionário de dentro do estabelecimento.

Em resumo, podemos definir self-service como um estabelecimento, seja loja dos mais diversos produtos, restaurante, posto de gasolina, supermercado, padaria, hortifruti, farmácia ou banco, em que o próprio cliente faz o serviço, ou pelo menos parte dele.

## **Origem do termo**

O termo self-service tem suas origens na língua inglesa, que significa nada mais, nada menos do que “serviço para si mesmo, uma espécie de “faça você mesmo”. O termo designa exatamente o que é o conceito desse tipo de serviço, que já explicamos anteriormente.

Ele é bastante utilizado no Brasil, levantamentos mostram que mais de 60% dos negócios físicos no país se utilizam desta forma como algum tipo de serviço. Pela grande influência cultural estadunidense que o país sofreu durante o último século, fazendo com que não apenas esse, mas diversos outros termos fossem adotados em diversas situações comuns no dia a dia e também nas relações profissionais.

Alguns [sinônimos](#) do termo self service são autoatendimento, serviço próprio, autosserviço ou buffet e comida por quilo, quando falamos em restaurantes que adotam esse tipo de serviço.

## **Por que se usa o self service?**

Que o self service é uma prática bastante popular no mundo inteiro já ficou claro. Porém, é necessário saber também por que isso ocorre e quais são as vantagens de se utilizar esse conceito de serviço. Algumas delas são:

- Maior eficiência nos serviços oferecidos

- Maior aproveitamento de funcionários
- Redução de custos
- Redução de tempo

Vamos falar sobre cada uma dessas vantagens e mostrar por que o self service fica cada vez mais popular no mundo.

### **Maior eficiência nos serviços oferecidos**

Quando o cliente realiza parte do serviço que normalmente é feito por um funcionário, como o serviço de um garçom comum em um restaurante, por exemplo, ele faz isso da forma que achar melhor e mais agradável para ele. Isso faz com que cada cliente possa escolher exatamente a quantidade de cada tipo de alimento que quer e até qual pedaço da comida quer escolher, retomando o exemplo do restaurante. Essa [liberdade](#) acaba fazendo com que o serviço seja personalizado pelo próprio cliente, o que, inevitavelmente, também aumenta a eficiência do estabelecimento.

### **Maior aproveitamento dos funcionários**

Quando os próprios clientes realizam parte do [trabalho](#), o chefe de um estabelecimento pode organizar os funcionários para que eles realizem funções específicas e que possam melhorar a qualidade do atendimento. Nesse caso, pode existir até mesmo um funcionário que auxilie os clientes a seguir e utilizar os novos protocolos.

### **Redução de custos**

É inegável também que quando você adota o conceito de self service, você também acaba reduzindo custos de operacionalização, e com isso consegue oferecer um produto com qualidade, variedade e com menor custo para o consumidor final.

### **Redução de tempo**

Outra grande vantagem que explica por que esse tipo de serviço é adotado cada vez mais é a redução do tempo de atendimento dos estabelecimentos. Além de fazer com que as pessoas escolham exatamente aquilo que elas querem e da forma que elas querem, o processo é todo agilizado e faz com que as filas nos supermercados, padarias e restaurantes diminuam, por exemplo, situações essenciais para se evitar possíveis aglomerações. E com essa redução de tempo, é inevitável que haja também uma elevação na eficiência do estabelecimento em si.

### **Riscos:**

#### **Transmissão do vírus ou propagação pelos alimentos**

Uma dúvida recorrente é se o novo coronavírus pode ser transmitido por meio dos alimentos.

A resposta é: não há nenhuma evidência prática ou científica a esse respeito. A Autoridade Europeia de Segurança dos Alimentos (European Food Safety Authority - EFSA), quando avaliou esse risco em outras epidemias causadas por vírus da mesma família, concluiu que não houve qualquer possibilidade de transmissão pelos alimentos....

E conforme pronunciamento recente da OMS (Organização Mundial da Saúde), o comportamento do novo coronavírus deve ser semelhante aos outros tipos da mesma família. Assim sendo, ele precisa de um hospedeiro —objeto, animal ou humano— para se hospedar ou se multiplicar. Além disso, esse grupo de vírus é sensível às temperaturas normalmente utilizadas para cozimento dos alimentos (em torno de 70°C)....

Outro risco muito citado é o fato do manuseio dos utensílios do buffet, o que seria um propagador de contaminação, exatamente pelos utensílios dos buffets serem de uso comunitário. Sim é fato, porém nos sistemas de restaurante self-service não seria um ponto tão complicado de eliminar ou de se resolver conforme descrito abaixo nos modelos propostos neste estudo. Vale lembrar que este risco eminente existente é mais fácil de ser sanado nos estabelecimentos com buffet do que na maioria dos outros formatos com gondolas, com balcões refrigerados ou de auto-serviço citados acima como padarias, supermercados, lojas, farmácias e outros. Este quesito inclusive seria um possível problema nos restaurantes alacarte que trabalham com opções de pratos pra família ou para compartilhar (refeição para 2 pessoas ou mais, pizzarias e outros) porque o utensílio de serviço do alimento se tornaria comunitário naquela mesa, portanto se criar a obrigatoriedade da higienização antes de adentrar a área de serviço do buffet self-service, poderíamos concluir que o risco seria mais controlado inclusive que o restaurante alacarte de prato ou refeição compartilhada, conforme citado acima.

### **Considerações finais:**

O self service hoje é um dos mais, se não o mais democrático dos serviços, pois permite que o cliente personalize seu produto conforme seu desejo, seja pela quantidade, pela variedade ou pelo aspecto financeiro individual de cada pessoa, importantíssimo para os dias atuais e cada vez mais importante pros próximos dias que virão após período de Pandemia.

### **Impactos Econômicos e Sociais:**

Hoje esse sistema de Auto Atendimento, chamado Self-service impacta diretamente nas relações comerciais e de trabalho existentes no nosso país de diversas formas, talvez uma das mais impactantes seja na questão da refeição do trabalhador brasileiro, onde o valor do ticket ou do benefício refeição paga pelo empregador ao trabalhador esta relacionado ao custo médio da refeição de cada região do país e o sistema self servisse é um ou mais importante nesta balança, exatamente pelo seu custo final ao consumidor, sua inviabilidade irá gerar um efeito cascata nos custos dos produto e serviços produzidos no país, gerando impacto em toda a cadeia produtiva brasileira. Sem falar é claro o impacto que seria causado na geração de renda, bens e empregos, pois hoje o sistema é responsável por uma parcela importante na geração de tributos pros entes municipais, estaduais e federal.

O modelo de restaurante self-service surgiu exatamente como uma solução para a alimentação fora do lar do trabalhador num período de crise mundial instalada a anos atrás, por isso nos fica mais claro ainda que este sistema será de grande importância pra retomada da economia pós pandemia com todas suas dificuldades sociais e econômicas.

# SISTEMA SELF SERVICE ou AUTO SERVIÇO:

## REGRAS GERAIS COMPLEMENTARES:

**1 - ENTRADA:** Permitida apenas acesso a clientes utilizando mascaras, o estabelecimento poderá optar por disponibilizar mascaras (gratuitas ou venda a preço de custos ou não) para que o mesmo possa fazer acesso ao restaurante. Medição de temperatura com a utilização de termômetro digital. Higienização das mãos na entrada, sendo feita por um colaborador ou equipamento com acionamento automático. Controle de entrada (número de pessoas) através de fichas numeradas, respeitando a nova capacidade máxima do restaurante conforme legislação, definida pelo número de lugares disponíveis no salão e com o devido afastamento entre mesas.



**2 - ACESSO AO BUFFET:** Demarcação de entrada e acesso único ao buffet (higienização obrigatória de mãos antes de acessar ao buffet e utilizar os utensílios disponibilizados no mesmo, sendo feita por um colaborador ou equipamento com acionamento automático).



**3 - SINALIZAÇÃO:** Demarcação de áreas para seja cumprido o distanciamento entre pessoas (buffet e caixas), informes próximo e na área de buffet e locais de trabalho como caixa, orientando os clientes sobre as novas obrigações (proibição do uso do celular e de se falar ao se servir ao buffet), uso obrigatório de mascara ao acessar e/ou se servir ao buffet). Utilização de barreiras e sinalizadores para direção única aos clientes ao se servir no buffet (evitando assim o cruzando entre pessoas neste momento) e nos casos de pagamento direto nos caixas, se

necessário para demarcar fila de caixa e identificar distanciamento entre pessoas. Informes mostrando aos clientes os pontos com álcool em gel disponíveis para higienização pessoal.

Mãos limpas  
protegem vidas !

**HIGIENIZAÇÃO  
OBRIGATORIA  
DAS MÃOS.**

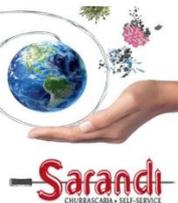
Agradecemos a compreensão de todos.



Mãos limpas  
protegem vidas !

**HIGIENIZAÇÃO  
OBRIGATORIA  
das MÃOS ANTES  
DE SERVIR  
AO BUFFET.**

Agradecemos a compreensão de todos.



Mãos limpas  
protegem vidas !

**NÃO FALAR AO SE  
SERVIR O BUFFET.**

Agradecemos a compreensão de todos.



**4 - BUFFET:** Os buffets deverão instalar barreiras de proteção aos alimentos, como por exemplo barreiras acrílicas acima na parte superior do buffet para garantir uma maior proteção aos alimentos. Será proibido o empilhamento de pratos ou a colocação dos mesmos onde se dificulte o serviço por parte do cliente, respeitando a capacidade de do buffet e bancadas conforme o seu tamanho, desta forma não permitindo que o cliente tenha que se debruçar sobre o buffet para ter acesso a algum prato disponível no mesmo.



**5 - ALCOOL GEL e LIQUIDO 70%:** Os estabelecimentos deverão espalhar Álcool em gel e/ou líquido 70% no salão em diversos pontos estratégicos para uso dos clientes e colaboradores com respectivos informativos.



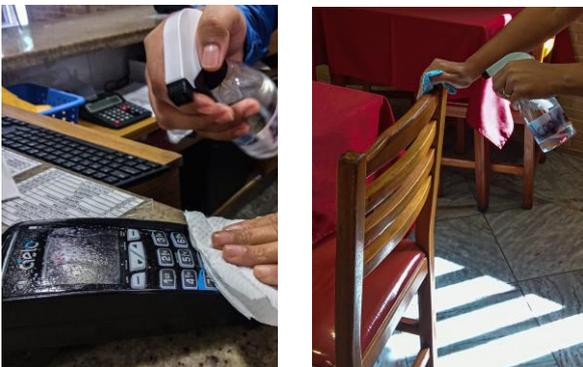
**6 - MESAS:** Diminuição do numero de mesas, respeitando o afastamento recomendado entre elas, desta forma reduzindo sua capacidade de atendimento.



**7 - PROTEÇÃO INDIVIDUAL:** Todos os funcionários deverão estar utilizando máscaras e aqueles que fazem atendimento ao público a pelo menos 1,5 m de distancia, além das máscaras devem estar protegidos com protetores faciais. Exceto em casos onde se opte por instalar barreiras físicas.



**8 - EQUIPAMENTOS DE TRABALHO:** Os estabelecimentos deverão optar pela utilização de equipamentos de fácil acesso a Higienização ou a substituição por ferramentas que evitem o contato quando possível, como por exemplo: pagamento por aproximação ou por ferramenta on-line ou totens de pagamento, cardápios on-line ou plastificados, talheres e guardanapos embalados individualmente, sal e outros complementos em sachê. Deverão fazer periodicamente a higienização com álcool 70% dos equipamentos utilizados, assim como área de trabalho como bancadas e demais itens de trabalho. Os estabelecimentos deverão reforçar e redobrar a higienização dos objetos presentes no salão.



## **MODELOS DE TRABALHO:**

### **MODELO 1: CLIENTE SE SERVE AO BUFFET.**

Neste modelo o cliente tem acesso ao buffet e ele mesmo faz o seu serviço, é o modelo mais utilizado atualmente. Onde o cliente se serve ao buffet e o consumo pode ser feito ou não no interior do estabelecimento.

Neste modelo os estabelecimentos teriam que cumprir todas as regras.

Caso o estabelecimento venha não permitir o consumo no interior do estabelecimento, ficaria isento do cumprimento integral da **regra 6**.

### **MODELO 2: COLABORADOR SERVINDO CLIENTES AO BUFFET.**

Neste modelo o cliente não tem acesso ao buffet para se servir, não tem acesso aos utensílios e objetos disponibilizados no buffet, ou seja, o colaborador que irá servir o cliente e o consumo pode ser feito ou não no interior do estabelecimento.

Neste modelo os estabelecimento nas **regras 1, 2, 3 e 4** não precisariam cumprir na totalidade as regras, sendo necessário o cumprimento parcial.

Caso o estabelecimento venha não permitir o consumo no interior do estabelecimento, ficaria isento do cumprimento integral da **regra 6**.

### **MODELO 3: PRATO FEITO ou MONTADO PADRÃO.**

Neste modelo o cliente não tem acesso ao buffet, sendo disponibilizado ao cliente opções de Pratos Montados Individualmente já pré-estabelecidos e o consumo pode ser feito ou não no interior do estabelecimento.

Neste modelo os estabelecimento nas regras **1, 2, 3 e 4** não precisariam cumprir na totalidade as regras, sendo necessário o cumprimento parcial.

Caso o estabelecimento venha não permitir o consumo no interior do estabelecimento, ficaria isento do cumprimento integral da **regra 6**.

### **MODELO 4: RETIRADA de COMIDA ou VENDA DE MARMITA.**

Neste modelo o cliente não tem acesso ao estabelecimento, sendo disponibilizado ao cliente cardápio com opções já pré-estabelecidos e nem o acesso e nem o consumo do cliente se dará ao interior do estabelecimento.

Neste modelo os estabelecimento nas regras **1, 2, 3, 4, 5, 6 e 8** não precisariam cumprir na totalidade as regras, sendo necessário o cumprimento parcial.

### **MODELO 5: Sugestão.**

## **CONCLUSÃO do ESTUDO:**

É **“CLARO e NITIDO”** que na verdade nada precisa **“ACABAR”**, mas sim praticamente tudo terá que se adaptar a nova realidade, e que não existe setor ou particularidade que impeça seu retorno, desde que se cumpra todos os requisitos obrigatórios e de adaptação conforme a realidade de cada um dos milhares de negócios que estão ansioso pela volta, mesmo com a necessidade de todas as adaptações, respeitando também sua realidade social e econômica, estrutural, de costumes e cultural.

É **“CLARO e NITIDO”** que é necessário criar modelos distintos e dar opções para que cada estabelecimento possa escolher aquele que melhor se adapta as novas exigências e aquele que se adequa melhor a sua realidade, impedindo que o mesmo se torne inviável e impeça sua retomada, **AUMENTANDO** assim o numero de desempregados e o caos social pós-pandemia que já se demonstram como inevitáveis.

#### **Estudo feito por:**

**FABIANO JOSÉ ONGARATTO**, 40 anos, empresário, formado em administração de empresas e gastrólogo, com negócios nos estados do Espírito Santo e Rio de Janeiro, atuando em negócios no setor de restaurante self-service, churrascaria e hotelaria, com mais de 23 anos de experiência no mercado, atualmente é diretor do Sindbares/Abrasel-ES (Sindicato dos bares e restaurantes do Espírito Santo), diretor do ESCVB (Espírito Santo Convention & Visitours Bureau), foi o fundador e presidente da Associação das Churrascarias do Espírito Santo por 2 mandatos. [fjongaratto@gmail.com](mailto:fjongaratto@gmail.com)

