

**REFERENCIAL
PARA A
RESTAURAÇÃO RIBATEJANA – LEZÍRIA DO TEJO**
Ribatejo Bom Gosto

Restauração dedicada à Gastronomia Tradicional Ribatejana da Lezíria do Tejo

ÍNDICE

1. **Preâmbulo**
2. **Objetivo e Âmbito de Aplicação**
 - 2.1. **Âmbito Geográfico**
3. **Definições**
4. **Requisitos para a Restauração**
 - 4.1. **Planeamento da atividade**
 - 4.2. **Aprovisionamento**
 - 4.3. **Infraestruturas e Equipamentos**
 - 4.4. **Limpeza e Desinfecção**
 - 4.5. **Horário**
5. **A Origem das Matérias-primas**
 - 5.1. **Matérias-primas Ribatejanas**
 - 5.2. **Vinho**
 - 5.3. **Azeite**
 - 5.4. **Matérias-primas não Ribatejanas permitidas na gastronomia Ribatejana**
6. **Características da Confeção**
 - 6.1. **Classificação da Confeção**
 - 6.2. **Sazonalidade dos pratos**
 - 6.3. **Fichas Técnicas das Receitas**
 - 6.4. **Composição da Carta do Restaurante**
7. **Serviço e Experiência Gastronómica**
 - 7.1. **Tipos de Serviços/Experiência Gastronómica**
 - 7.2. **Condições gerais de serviço**
 - 7.3. **Gestão de Recursos Humanos e Materiais**
 - 7.4. **Formação**
 - 7.5. **Sistema de Climatização**
 - 7.6. **Iluminação**
 - 7.7. **Som, Ruído e Vibrações**
 - 7.8. **Sinalética**
 - 7.9. **Condições Específicas**
 - 7.10. **Bengaleiro**
 - 7.11. **Sala de Estar**
 - 7.12. **Bar**
 - 7.13. **Instalações Sanitárias**
 - 7.14. **Sala de Refeições**

ANEXOS

ANEXO I - Auditoria – Cliente Mistério

ANEXO II – Acessibilidades

ANEXO III – Declaração de Fornecedores para Matérias-primas Ribatejanas à Luz do Referencial da Restauração Ribatejana.



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional

1. Preâmbulo

O referencial da Gastronomia Ribatejana – Ribatejo Bom Gosto é projetado para promover a restauração em território Ribatejano – Lezíria do Tejo, através da valorização da qualidade da produção de alimentos regionais, definindo um processo evolutivo que tenha em conta a típica culinária da região Ribatejana – Lezíria do Tejo, as tradições locais no contexto cultural, ambiental, histórico e social. A presente especificação de requisitos de serviço foi desenvolvida também para responder às exigências de consumidores e dos estabelecimentos de restauração, na prestação dos serviços de fornecimento de alimentos e/ou bebidas.

Os requisitos elaborados são da responsabilidade da ENTIDADE REGIONAL DE TURISMO DO ALENTEJO, com colaboração de peritos de diversas áreas.

2. Objetivo e Âmbito de Aplicação

O presente referencial é aplicável a estabelecimentos de restauração e bebidas, e define requisitos para a elaboração de ementas e a apresentação de uma gastronomia Ribatejana com produtos de qualidade, permitindo a certificação do serviço.

São dadas algumas orientações de aplicação prática (sob a forma de “Notas orientativas, Exemplos ou Recomendações”) sobre como implementar os requisitos. Estas orientações podem assumir um carácter obrigatório (“deve”) ou facultativo (“pode”).

Adicionalmente aos requisitos do presente referencial, encontram-se estabelecidas recomendações que conduzem a uma melhoria do serviço prestado.

2.1. Âmbito Geográfico

São considerados dois tipos diferentes de restaurantes:

a) A Lezíria do Tejo é uma sub-região estatística portuguesa, parte da Região Estatística (NUTS II) do Alentejo, incluindo vários municípios do Distrito de Santarém e ainda um município do Distrito de Lisboa (a Azambuja). Limita a norte com o Pinhal Litoral e com o Médio Tejo, a leste com o Alto Alentejo, a sul com o Alentejo Central e a Península de Setúbal e a oeste com a Grande Lisboa e com o Oeste. Tem uma área de 4275km² e uma população estimada em 247453 habitantes (Censos, 2011).

Os concelhos que fazem parte desta sub-região são os seguintes:

- Almeirim;
- Alpiarça;
- Azambuja;
- Benavente;
- Cartaxo;
- Chamusca;
- Coruche;
- Golegã;
- Rio Maior;
- Salvaterra de Magos;- Santarém.

b) - Os restaurantes “Embaixadores” localizados fora do território atrás mencionada.



2.2. Âmbito Gastronómico

A presente certificação só é aplicável a restaurantes que se caracterizem como de Gastronomia Ribatejana.

Restaurantes que se caracterizem como outros tipos de gastronomias nomeadamente: Africana; Alemã; Argentina; Asiática; Brasileira; Cabo-verdiana; Chinesa; Espanhola; Francesa; Grega; Indiana; Irlandesa; Italiana; Japonesa; Marroquina; Moçambicana; Nepalesa; Tailandesa ou outra gastronomia Internacional, que não a Ribatejana, não são compatíveis com esta certificação.

Denominações como “*Fast food*”, também não são compatíveis com esta certificação.

3. Definições

Auditoria - Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.

Cliente - Organização ou pessoa que adquire um determinado serviço.

Documento - Informação e respetivo meio de suporte.

Estabelecimento de bebidas - São estabelecimentos de bebidas os estabelecimentos destinados a prestar, mediante remuneração, serviços de bebidas e cafetaria no próprio estabelecimento ou fora dele.

Estabelecimento de restauração - São estabelecimentos de restauração os estabelecimentos destinados a prestar, mediante remuneração, serviços de alimentação e de bebidas no próprio estabelecimento.

Registo - Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.

Segurança Alimentar - Conceito de que um género alimentício não causará dano ao consumidor quando preparado e/ou ingerido de acordo com a utilização prevista.

Validação - Confirmação, através de evidência objetiva, de que foram satisfeitos os requisitos para uma utilização ou aplicação específicas.

Verificação - Confirmação, através de evidência objetiva, de que os requisitos especificados foram satisfeitos.

Gastronomia - A gastronomia é um ramo que abrange a culinária, as bebidas, os materiais usados na alimentação e, em geral, todos os aspetos culturais, ambiental, histórico e social a ela associados.

Gastronomia Ribatejana - A gastronomia Ribatejana é aquela que tem uma forte relação com os produtos/matérias-primas e modo de fazer, valorizando a qualidade da produção de alimentos regionais, definindo um processo evolutivo que tenha em conta a típica culinária de região Ribatejana, as tradições locais em seu contexto cultural, ambiental, histórico e social.

Restaurante Certificado Comum - Restaurante Certificado localizado na Lezíria do Tejo.

Restaurante Certificado Embaixador - Restaurante Certificado localizado fora da Lezíria do Tejo.

4. Requisitos para Restauração

Sejam detentores de alvará sanitário, da licença ou autorização de utilização ou ainda que a tenham requerido.

4.1 Planeamento da atividade

4.1.1 Deve ser assegurada que a informação sobre todos os alimentos e/ou bebidas que se anunciam nos diferentes suportes de venda, se encontra disponível e é mantida atualizada.

4.1.2 Antes do início de cada um dos serviços devem estar preparados todos os elementos necessários para o correto fornecimento do serviço, tais como (conforme aplicável):

- a. As mesas e as cadeiras corretamente montadas;
- b. As mesas auxiliares de serviço, ou aparadores e utensílios suficientes (copos, pratos e talheres, etc.) para a prestação do serviço;
- c. Todo o material de serviço necessário para o fornecimento do mesmo (saca-rolhas, etc.);
- d. Todos os ingredientes (sal, pimenta, azeite), vinagre, mostarda, entre outros molhos.

4.2 Aprovisionamento

4.2.1 Na alegação de matéria-prima Ribatejana deve haver evidência documental que comprove essa alegação, relacionando de forma inequívoca a produção e /ou transformação à região (ver ponto 5.1).

4.3 Infraestruturas e Equipamentos

4.3.1 Conceção e localização

Os edifícios e os equipamentos devem ser concebidos e mantidos num apropriado estado de conservação, no sentido de:

- a. Facilitarem os procedimentos de limpeza e desinfeção;
- b. Funcionarem como previsto, particularmente nas etapas críticas;
- c. Evitarem a contaminação dos alimentos/produtos;
- d. Permitirem a execução de tarefas de acordo com o princípio de marcha em frente.

4.4 Limpeza e desinfeção

Todo o equipamento devem ser de fácil limpeza e desinfeção e manutenção e devem ser mantido em boas condições.

4.5 Horário

Os estabelecimentos de restauração que pretendam este tipo de certificação devem funcionar preferencialmente ao Sábado e/ou ao Domingo.

Nota Orientativa: Exceção para o período de férias e especificar no início do ano quais os feriados em que vai estar fechado, ou nos estabelecimentos de restauração que trabalham de forma sazonal que também deverão especificar no início do ano os dias em que estão abertos.

4.5.1 Deverá estar sempre mencionado de forma clara o período de funcionamento, horário, dias de descanso e período de férias (período de férias recomendativo).

5 A Origem das Matérias-primas

5.1 Matérias-primas Ribatejanas

As matérias-primas devem ser diferenciadas entre oriundas do Ribatejo (ver ponto 2.1) e de outras proveniências.

5.1.1. Para ser considerado produto Ribatejano deve ser demonstrado que pelo menos uma parte do seu ciclo produtivo e/ou transformação tem origem no Ribatejo, de tal forma que é possível ligar algumas das características do produto aos solos ou ao clima ou às raças animais ou às variedades vegetais ou ao saber fazer das pessoas dessa área.

Dentro destas distinguimos os Produtos Ribatejanos que gozam dos seguintes tipos de certificação:

- Certificação DOP;
- Certificação IGP;
- Certificação de Produto de Agricultura Biológica;
- Certificação de Produto em Modo de Produção Integrada;
- Rotulagem Facultativa relacionada com a região.

5.1.1.1 Cada estabelecimento comum:

a. Deve oferecer de forma permanente 1 referência de produtos certificados, com denominação de origem (DOP) ou indicação geográfica (IGP).

Nota: O facto de o estabelecimento não oferecer de forma permanente 1 referência de produtos certificado não constitui impedimento para a atribuição da Certificação, porém e no prazo de 3 meses a contar da formalização daquela distinção, o operador de restauração deve fazer prova perante a entidade certificadora da implementação do critério.

5.1.1.2 Cada estabelecimento embaixador:

b. Deve oferecer de forma permanente 2 referências de produtos certificados, com denominação de origem (DOP) ou indicação geográfica (IGP).

Nota: O facto de o estabelecimento não oferecer de forma permanente 2 referências de produtos certificado não constitui impedimento para a atribuição da Certificação, porém e no prazo de 3 meses a contar da formalização daquela distinção, o operador de restauração deve fazer prova perante a entidade certificadora da implementação do critério.

5.1.1.3 Para o cálculo destes rácios não são contabilizados a oferta de Vinhos.

Exemplos de DOP e IGP que existem no Ribatejo (excluindo vinhos):

- Azeites do Ribatejo DOP
- Mel do Ribatejo Norte (Serra d'Aire, Albufeira de Castelo de Bode, Bairro, Alto Nabão DOP
- Carne da Charneca DOP
- Arroz Carolino das Lezírias Ribatejanas IGP
- Carne de Bravo do Ribatejo DOP

Entre outros. Para mais informações consultar os organismos oficiais.

5.1.1.4 No âmbito deste referencial consideramos matérias-primas Ribatejanas os seguintes.

Exemplos de produtos que podem ser considerados dentro desta denominação de Produto Ribatejano:

- Produtos hortícolas e frutos produzidos no Ribatejo independentemente da sua variedade;
- Raças resultantes de cruzamentos com raças autóctones, criadas em extensivo (ex. bovinos, ovinos, suínos caprinos, etc.);

- Pão Ribatejano (ex. Caralhotas, que podem ser confeccionados com cereais de origem estrangeira);
- Queijo produzido no Ribatejo com leite espanhol;
- Presuntos de porcos criados no Ribatejo mas transformados em Espanha;
- Todos os produtos produzidos no Ribatejo.

5.1.2 Para todos os produtos que o responsável do estabelecimento de restauração pretende que seja considerado como “Produzido no Ribatejo” deve ter evidência inequívoca.

5.2 Vinho

A região dos Vinhos do Tejo é composta por um total de cerca de 17 mil hectares que produzem anualmente cerca de 650 mil hectolitros o que representa cerca de 10% do total nacional. Destes são certificados cerca de 110 mil hectolitros dos quais 90% são vinhos com Indicação Geográfica Protegida (IGP) e 10% são vinhos com Denominação de Origem Controlada (DOC). Estes são considerados os vinhos da Região da Lezíria do Tejo.

Esta compreende as sub-regiões:

- Tomar (apesar deste concelho não estar incluindo na Lezíria do Tejo para o efeito é considerado);
- Santarém;
- Chamusca;
- Cartaxo;
- Almeirim;
- Coruche.

As referências de vinho são os , e entre elas pode estar:

- a) VQPRD: "Vinho de Qualidade Produzido em Região Determinada"
Vinhos de qualidade alta, com número limitado, obtidos a partir de castas constantes de uma lista aprovada, provenientes exclusivamente de uvas produzidas numa região determinada. Têm que obedecer a normas e características respeitantes a cor, limpidez, aroma e sabor. Esta designação engloba todos os vinhos classificados como DOC (Denominação de Origem Controlada) e IPR (Indicação de Proveniência Regulamentada).
Existe também nomenclatura aplicável aos vinhos licorosos e espumantes:
VLQPRD - Vinho Licoroso de Qualidade Produzido em Região Determinada.
VEQPRD - Vinho Espumante de Qualidade Produzido em Região Determinada.

- b) DOC: "Denominação de Origem Controlada" - Vinhos cuja produção está tradicionalmente ligada a uma região geograficamente delimitada e sujeita a um conjunto de regras com legislação própria.
- c) IPR: "Indicação de Proveniência Regulamentada" - Designação utilizada para vinhos que, embora gozando de características particulares, terão de cumprir, num período mínimo de 5 anos, todas as regras estabelecidas para a produção de vinhos de grande qualidade para poderem, então, passar à classificação de DOC.
- d) Indicação geográfica (IG) "Tejo".
- e) Vinhos Regionais: são vinhos de mesa com indicação geográfica, ou também vinhos produzidos numa região específica de produção.

Nota: No caso dos restaurantes embaixador a percentagem de Vinhos do Tejo é de 60%. Para os restantes Restaurantes certificados é 50 %.

5.2.1 Os restaurantes poderão incluir referências de vinhos servidos a copo, obedecendo as mesmas regras do vinho vendido à garrafa.

5.3 Azeite

A oferta de Azeite utilizado em sala deve ser preferencialmente azeite produzido no Ribatejo.

Recomenda-se que sempre que este seja DOP, IGP, Agricultura Biológica, Prodi, deve estar devidamente identificado.

5.4 Matérias-primas não Ribatejanas permitidas na gastronomia Ribatejana

5.4.1 Todas as matérias-primas sem evidência de serem Ribatejanas são consideradas não Ribatejanas.

5.4.2 As matérias-primas não Ribatejanas podem ser utilizadas apenas nos pratos de "Confeção Ribatejana" (ver ponto 6) ou noutros pratos que são oferta do estabelecimento ou nos pratos de Tipicamente Ribatejanos e Com Produtos Ribatejanos desde que não ultrapassem no seu conjunto os 50% e 80% em peso excluindo a água, respetivamente.

6 Características da Confeção

6.1 Classificação da Confeção

Relativamente à confeção dos pratos deve estar claramente expressa, qual o seu tipo. O tipo de confeção, pode ser:

- Tipicamente Ribatejana;
- Com Produtos Ribatejanos;
- Confeção Ribatejana.

6.1.1 Tipicamente Ribatejana

6.1.1.1 As fichas técnicas existentes no estabelecimento devem estar de acordo com o receituário tradicional, devendo a sua menção ser clara e objetiva.

6.1.1.2 Os produtos utilizados deverão ser em 50% produtos Ribatejanos, em peso excluindo a água e sal.

6.1.1.3 Deverá fazer-se referência sempre à origem do produto principal que compõe o prato.

Nota orientativa: A quantidade de água e sal adicionados não são contabilizados para o cálculo destas percentagens.

6.1.2 Com Produtos Ribatejanos

6.1.2.1 As fichas técnicas existentes no estabelecimento que não são objeto do receituário tradicional, devendo a sua menção ser clara.

6.1.2.2 Os produtos utilizados deverão ser em 80% produtos Ribatejanos, em peso excluindo a água.

6.1.2.3 Deverá fazer-se referência sempre à origem do produto principal que compõe o prato.

6.1.2.4 A percentagem deverá ser calculada com base no peso dos ingredientes.

Nota orientativa: A quantidade de água e sal adicionados não são contabilizados para o cálculo destas percentagens.

6.1.3 Confeção Ribatejana

6.1.3.1 As fichas técnicas existentes no estabelecimento devem estar de acordo com o receituário tradicional, devendo a sua menção ser clara e objetiva.

6.1.3.2 Os produtos utilizados não têm de ter origem Ribatejana.

6.2 Sazonalidade dos pratos

Recomenda-se que para as hipóteses atrás referidas seja mencionado se o prato apresentado é característico daquela época.

Nota orientativa: Cada ficha técnica deverá fazer referência a sazonalidade do prato, caso seja um prato para todas as épocas do ano tal deve ser mencionado.

6.3 Fichas Técnicas das Receitas

6.3.1 O estabelecimento deve possuir fichas técnicas das receitas para todos os pratos confeccionados.

6.3.2 Todos os pratos confeccionados no estabelecimento devem-no ser, exatamente, como estipulado nas respetivas fichas técnicas.

6.3.3 Sempre que a ficha técnica estiver de acordo com a Carta Gastronómica do Ribatejo, deve esta, mencionar claramente qual a receita em questão. E de que época do ano é característica (caso se aplique).

6.4 Composição da carta do restaurante

6.4.1 A oferta diária do restaurante deverá ter 50% para os restaurantes comuns e 60% para os restaurantes “embaixadores” da sua oferta dentro de uma combinação das 3 alternativas:

- Tipicamente Ribatejana;
- Com produtos Ribatejanos;
- Confeção Ribatejana.

6.4.2 Para a oferta diária devem constar todos os pratos oferecidos na carta: entradas, sopas, pratos principais e sobremesas.

6.4.3 Não conta para a percentagem de pratos, os pratos que não pertençam a nenhuma das categorias referidas em 6.4.1.

6.4.4 A oferta de gelados fornecidos por terceiros, com carta própria não interfere na percentagem defenida em 6.4.1.

7 Serviço e Experiência Gastronómica.

7.1 Tipos de Serviços/Experiência Gastronómica

São considerados 4 Tipos de Serviços/Experiência Gastronómica:

- a. Contemporâneo;
- b. Tradicional;
- c. Típico;

7.1.1 Familiar. **Contemporâneo**

Restaurante com um ambiente de claramente aprimorado. Nesta categoria de restaurantes, mais do que nunca, o atendimento, o serviço e o ambiente são elementos fundamentais para os clientes. Espera-se encontrar um local sofisticado, com decoração cuidada e com técnicas de confeção e empratamento contemporâneo. O atendimento e o serviço são prioritariamente valorizados – é preciso que sejam “impecáveis”, fazendo com que a pessoa se sinta alguém “especial”. Deve situar-se em local adequado a essa categoria e dispor de instalações, equipamentos e mobiliário com elevados padrões de qualidade. As instalações sanitárias destinadas aos utentes devem ser separadas por sexos e dotadas de água quente e fria. Recomenda-se que os empregados que possam ter contato direto com o público saibam falar para além do português, o inglês.

7.1.2 Tradicional

Esta categoria de restaurantes, estão associados à valorização de uma imagem nostálgica do Ribatejo, mais do que nunca, o atendimento, o serviço e o ambiente são elementos fundamentais para os clientes. Espera-se encontrar um local com decoração tradicional. O atendimento e o serviço são prioritariamente valorizados – é preciso que sejam “impecáveis”, fazendo com que a pessoa se sinta alguém “especial”. Deve situar-se em local adequado a essa categoria e dispor de instalações, equipamentos e mobiliário com elevados padrões de qualidade. As instalações sanitárias destinadas aos utentes devem ser separadas por sexos e dotadas de água quente e fria. Recomenda-se que os empregados que possam ter contato direto com o público devam falar para além do Português, o Inglês.

7.1.3 Típico

Enfatiza a decoração tradicional, o que confere aos estabelecimentos um certo ar de nostalgia, com toques de rusticidade. É a valorização da comida caseira, “quente”, “com gosto”, com a característica “feita em casa”. Existe um respirar característico da região. Este restaurante define-se pelas suas instalações, decoração, mobiliário cozinha típica e regional, vinhos típicos e regionais, e eventualmente exibição de folclore, constituindo um ambiente característico. Também pode estar inserido num local turístico de cariz tradicional ex. adegas, lagares, etc.

7.1.4 Familiar

Os consumidores, nesse caso, enfatizam a qualidade da comida oferecida - uma refeição caseira, “com sabor”, “farta”, “quente”, “que alimenta”. Esta opção valoriza a refeição propriamente dita e o que ela oferece em termos de “sustento” do organismo. Aqui é importante a informalidade, sendo o contacto marcado pela intimidade e familiaridade. Ideal para ser frequentado pela família e de utilização diária.

7.2 Condições gerais de serviço

7.2.1 Decoração e Ambiente

7.2.1.1 Espaço de serviço ao cliente

São considerados espaços de serviço ao cliente, todos aqueles que podem ser utilizados pelos mesmos, independentemente de serem espaços em que se sirvam alimentos e bebidas, ou não (WC, entrada,), devendo os mesmos encontrar-se em adequado estado de conservação e limpeza.

7.2.1.2 Informação

Em local exterior ou interior (dependendo da adequação às características do edifício) exibição em local de destaque da Placa/Elemento Identificativo mencionando a categoria de acordo com o ponto 8.1.

7.2.1.3 Menus e suportes de venda

Os menus e todos os suportes de venda:

7.2.1.3.1 Deve referir que tipo de prato é de acordo com o ponto 5 e 6:

- a. Prato Tipicamente Ribatejanos Ribatejana;
- b. Prato com produtos Ribatejanos;
- c. Prato de confeção Ribatejana.

7.2.1.3.2 Devem encontrar-se em adequado estado de limpeza e conservação, e devem apresentar-se em número suficiente para que nenhum cliente tenha que esperar pelos mesmos;

7.2.1.3.3 Devem poder ler-se perfeitamente, incluindo o preço de cada um dos produtos;

7.2.1.3.4 Os menus devem estar pelo menos em português e inglês.

Nota orientativa: para os restaurantes Contemporâneo e Tradicional é obrigatório, para o Típico e Familiar é recomendável.

7.2.1.3.5 Os pratos pertencentes às categorias: Prato de produtos e confeção Ribatejana; Prato de produtos Ribatejanos; Prato de confeção Ribatejana, devem ter uma breve descrição em ambas as línguas.

7.2.1.3.6 Não é permitido no menu denominações como:

- a. “**Tipo de** ... (Exemplo: Tipo Queijo Serpa);

b. “*Estilo, Género, Método, Imitação de* ... (Exemplo: Estilo Ameixa de Elvas) ou outros termos similares.

7.2.1.3.7 A denominação *Porco Preto*:

A denominação de Porco Preto encontra-se regulamentada pelo Decreto-Lei, Decreto-Lei n.º 95/2014, que estabelece as regras a que deve obedecer a denominação de venda dos géneros alimentícios provenientes de “porco preto”. Assim só é permitida esta designação que cumpra o referido no mencionado Decreto-Lei.

7.2.1.3.8 São permitidos pratos de outras regiões de Portugal desde que não ultrapassem as percentagens definidas (ver 6).

7.2.1.3.9 São permitidas referências explícitas a outros tipos de cozinha internacional, como Chinesa, Japonesa, Indiana, Francesa, etc. desde que não ultrapassem as percentagens definidas (ver 6.4).

7.2.1.3.10 Não é permitido a utilização de nomes de pratos Ribatejanos quando não é respeitado o receituário tradicional.

7.2.1.4 Características do serviço

7.2.1.4.1 Os produtos devem ser servidos com a maior prontidão, respeitando um ritmo adequado de serviço.

7.2.1.4.2 Os produtos devem ser servidos com uma apresentação adequada, respeitando as suas características, evitando a acumulação de molhos ou manchas nas bordas dos pratos ou no reverso do prato.

7.2.1.4.3 Os alimentos e/ou as bebidas devem ser mantidos a uma temperatura adequada até que sejam servidos, quer se tratem de alimentos e/ou bebidas frios ou quentes.

7.2.1.4.4 Infraestruturas de utilização de clientes:

7.2.1.4.4.1 O mobiliário e o resto dos equipamentos (incluindo os decorativos) que se encontram nas zonas de fornecimento e nas zonas de uso dos clientes, devem ser adequados, de forma a minimizar perigos para a segurança especialmente a alimentar mantendo-se em adequado estado de conservação e utilização.

7.2.1.4.4.2 Estruturas arquitetónicas (pavimentos, paredes e tetos) devem encontrar-se em adequado estado de conservação e ser objeto de manutenção preventiva.

7.2.1.4.4.3 As zonas comuns devem estar limpas antes de começar o serviço, e deve existir um programa de limpeza que garanta a limpeza da sala durante todo o serviço.

7.2.1.4.4.4 As zonas comuns devem estar convenientemente ventiladas através de um sistema de ventilação natural ou forçado, expulsando os fumos e odores que se possam gerar.

7.2.2 Serviço de Vinhos

7.2.2.1 Na Carta os vinhos devem ser apresentados por regiões vinícolas.

7.2.2.2 Na ausência de um escanção, o estabelecimento deve possuir um colaborador específico para os vinhos e bebidas ou, no mínimo, um colaborador entendedor de vinhos e bebidas

7.2.2.3 Consoante o vinho e o alimento que este acompanha, a temperatura do vinho deve ser ajustada. Em alguns casos, a pedido do próprio cliente, o vinho pode ser ter que ser aquecido ou refrigerado. O estabelecimento deve possuir condições para, rapidamente, corrigir a temperatura do vinho

7.2.2.4 Copos

O estabelecimento deve possuir copos adequados aos vinhos servidos.

Aplicável às experiências Contemporâneo e Tradicional.

Recomendações

7.3 Gestão de Recursos Humanos e Materiais

7.3.1 A gestão deve estabelecer todas as instruções básicas necessárias para assegurar métodos de trabalho uniformes e adequados.

7.3.2 A gestão deve estabelecer as fórmulas de cortesia especial e tratamento do cliente.

7.3.3 A gestão deve dispor das técnicas necessárias para o correto desempenho pessoal das suas funções.

7.3.4 A gestão pode definir os requisitos de competência a cumprir pelos colaboradores em postos de trabalho chave para a prestação do serviço ao cliente.

7.3.5 Os colaboradores devem estar conscientes da importância do seu papel e responsabilidade na proteção dos alimentos/produtos de contaminações e deteriorações, e no atendimento ao cliente e respetiva satisfação.

7.3.6 Os gestores devem ter conhecimento suficiente sobre princípios e práticas de higiene alimentar, que lhes permitam julgar potenciais riscos, tomar ações preventivas e corretivas apropriadas, e assegurar que a monitorização e a supervisão se realizem.

7.3.7 Quando terminada a refeição, um dos colaboradores deve agradecer a visita e acompanhar o cliente à saída.

7.4 Formação

7.4.1 A gestão deve assegurar que os colaboradores possuem a formação necessária para desenvolver corretamente as atividades do seu posto de trabalho.

7.4.2 A Gestão deve efetuar avaliações periódicas da eficácia dos programas de formação e de treino, bem como, supervisões de rotina para assegurar que os procedimentos são cumpridos de uma forma eficaz.

7.5 Sistema de Climatização

7.5.1 Existir uma Ventilação natural e/ou artificial adequada (manter temperatura e humidade ambientes corretas).

7.5.2 Todas as áreas do estabelecimento destinadas ao público, em que a temperatura existente assim o exija, devem possuir um sistema de climatização.

7.6 Iluminação

Os estabelecimentos devem ser providos de iluminação natural ou artificial, suficiente para permitir o bom desempenho dos colaboradores e não perturbar os clientes. Em espaços onde a iluminação é propositadamente reduzida, deve tomar-se em atenção de modo a que esta não dificulte a refeição do cliente.

7.7 Som, Ruído e Vibrações

Os estabelecimentos devem adotar as medidas adequadas para eliminar ou reduzir os ruídos até um nível que não seja incómodo para o cliente.

7.7.1 Quando existe música ambiente, esta deve estar a um nível sonoro que não seja incómodo para os clientes e que permita a estes manterem uma conversa perceptível durante a sua refeição.

7.7.2 Recomenda-se a não utilização de TV de forma sistemática na sala de refeições.

7.8 Sinalética

O estabelecimento deve possuir sinalética que oriente o cliente.

Exemplo: WC; Saídas de emergência, etc.

7.8.1 Quando o acesso à(s) sala(s) de refeição(ões) não foi imediato, ou quando a(s) sala(s) de refeição(ões) for num piso diferentes do da entrada principal do estabelecimento, o percurso de acesso a esta(s) deve(m) estar sinalizado(s).

7.9 Condições Específicas

7.9.1 O mobiliário deve encontra-se em bom estado de limpeza e conservação, sem peças partidas e lascas.

7.9.2 As louças e utensílios devem encontrar-se em bom estado de limpeza e conservação, sem lascas e raxas.

7.9.3 As toalhas e guardanapos encontram-se em bom estado de limpeza e conservação, sem rasgões ou manchas

7.10 Bengaleiro

Um estabelecimento pode possuir um bengaleiro, onde é permitido ao cliente deixar os seus casacos ou outros adereços.

O bengaleiro de um estabelecimento pode ser autónomo e estar isolado das restantes áreas do estabelecimento.

Quando não for possível disponibilizar um bengaleiro autónomo, este pode estar integrado na antecâmara de entrada do estabelecimento.

Quando não for possível disponibilizar um bengaleiro autónomo, este pode estar integrado na sala de refeições ou na sala de estar do estabelecimento e, neste caso, pode ser comum ou individual.

7.11 Sala de Estar

Um estabelecimento pode possuir uma sala de estar onde o cliente pode aguardar por, por exemplo, por disponibilidade de mesa.

A sala de estar de um estabelecimento deverá ter lugares sentados.

A sala de estar de um estabelecimento deverá ter, no mínimo, um número de lugares sentados correspondente a 10% da sua capacidade.

Na sala de estar deve existir serviço de bar.

A sala de estar pode disponibilizar aos seus clientes outras facilidades ou comodidades, como leitura de jornais.

7.12 Bar

Um estabelecimento pode possuir um bar onde o cliente pode optar por beber uma bebida ou comer um aperitivo antes da refeição propriamente dita.

Um estabelecimento deve possuir um bar autónomo, embora integrado nas restantes áreas do estabelecimento.

Quando não for possível disponibilizar um bar autónomo, este pode estar integrado na sala de refeições do estabelecimento.

O bar deve possuir colaboradores especificamente afetos aquela área.

No bar deve existir lista de bebidas.

No bar deve existir a possibilidade de servir vinho.

No bar deve existir a possibilidade de servir vinho a copo.

No bar deve existir a possibilidade de servir cocktails

7.13 Instalações Sanitárias

7.13.1 As instalações sanitárias devem ser mantidas arrumadas, limpas e desinfetadas, tendo em conta que:

- Os recipientes de papel estejam limpos;
- Não existam vestígios de sujidade;

- Os produtos de reposição se encontrem em quantidade suficiente para a duração do serviço (sabão, toalhas ou similares, papel higiénico);
- Os puxadores, bem como a louça sanitária se encontrem limpos em bom estado de conservação e operacionais;
- Os equipamentos, como o doseador, os secadores de mãos, etc. funcionem corretamente e se encontrem limpos;
- Os sanitários não tenham um odor desagradável;
- Ventilação adequada.

7.13.2 Nas instalações sanitárias é permitido vários sistemas de secagem de mãos, nomeadamente, secador elétrico, papel e tecido. Quando se opta por toalhas individuais em tecido, estas devem ser, obrigatoriamente, de uso único, pelo que deve existir um recipiente onde colocá-las depois de usadas.

Os estabelecimentos podem possuir instalações sanitárias adequadas ao uso por pessoas com mobilidade condicionada.

As instalações sanitárias para pessoas com mobilidade condicionada podem estar integradas numa instalação sanitária conjunta para pessoas com ou sem limitações de mobilidade, ou constituir uma instalação sanitária específica.

7.14 Sala de Refeições

7.14.1 As mesas e respetivas cadeiras devem se colocadas de modo a permitir privacidade aos clientes.

7.14.2 O estabelecimento deverá prever cadeiras para crianças, correspondente a 10% da sua capacidade.

7.14.3 Por palamenta entende-se os talheres, copos, pratos, toalhas e guardanapos. Estes devem estar colocados de acordo com o tipo de serviço adotado.

ANEXOS

ANEXO I - Auditoria – Cliente Mistério

APRECIÇÃO AROMÁTICA E DEGUSTATIVA	Conforme	Não Conforme	Justificar no Caso do Não conforme
Aperitivos/Entradas			
Sopa			
Prato de Peixe			
Prato de carne			
Marisco			
Sobremesa			
Serviço Vinho			

APRECIÇÃO GERAL	Conforme	Não Conforme	Justificar no Caso do Não conforme
Decoração			
Ambiente/Higiene			
Condições do WC			
Cortesia dos Empregados			
Serviço			
Informação Cliente			
Ingredientes			
Informação Cliente			
Confeção			
Refeição			
Produtos Certificados (mencionar quais)			
Horário			
Certificado Exposto			
Vinho (50%)			
Azeite (50%)			
Acessibilidades			

ANEXO II - Acessibilidades

O presente anexo menciona os requisitos a cumprir no caso de um restaurante para além da Certificação de Restaurante Ribatejano como Contemporâneo ou Tradicional ou Típico ou Familiar, possa acrescentar à sua certificação a menção **Com Acessibilidades**, de acordo com o Decreto-Lei 163/2006 de 8 de Agosto.

1 – Parqueamento

1.1 – Parqueamento para automóveis

Existem, adjacentes ou próximos do edifício, estacionamento para viaturas automóveis ou espaço para estacionar, para pessoas com deficiência motora ou crianças de colo, grávidas ou idosos.

a- Os lugares são suficientes:

1 lugar - lotação até 10 lugares
2 lugares - lotação entre 11 e 25 lugares
3 lugares - lotação entre 26 e 100 lugares
4 lugares - lotação entre 101 e 500 lugares
1 lugar - p/cada 100 numa lotação superior a 500 lugares

b- Os lugares de estacionamentos estão sinalizados com símbolo apropriado para pessoas com deficiência motora ou crianças de colo, grávidas ou idosos.

c- Os lugares reservados tem no mínimo 2,5m x 5m.

2 – Circulação Exterior

2.1 – Lancil do passeio

O lancil do passeio deverá ter em algum local um rebaixamento, que permita o acesso de uma pessoa com mobilidade reduzida, a partir da rua ou do local de estacionamento do veículo automóvel.

2.2 – Vias de acesso à entrada

Se existe passeio, este deverá ter ao longo do alçado principal do edifício até à entrada, uma largura mínima de 1,50m.

2.3 – Mobiliário urbano

Verificar a não existência no passeio mobiliário urbano (ex.: sinal de trânsito, caixa EDP...), que impossibilite a utilização. Esse mobiliário urbano deverá deixar uma largura mínima livre do passeio de 1,20m.

3 – Entrada do Edifício

3.1 – Degraus

a- Se existe degraus, existe alguma rampa de largura mínima de 1,20m desde o passeio até à soleira da porta de entrada e com corrimão em ambos os lados.

b- A inclinação máxima da rampa é de 6% para vencer desnível até 0,6m e ter projeção horizontal até 10m ou inclinação até 8% para vencer desnível até 0,4m e ter projeção horizontal até 5m.

3.2 – Escadas

a- Largura mínima lanços, patins e patamares 1,2m.

b- Dimensão dos degraus - Profundidade - 0,28m (mín.) / altura - 0,18m (máx).

4 – Porta de Entrada e outras portas.

a- O vão livre da porta deve ter largura mínima de 0,87 m.

b- Ressaltos de piso, calhas elevadas, batentes ou soleiras, Altura máxima tolerada - 0,02m.

c- Puxadores, fechaduras, trincos e outras disposições de operação de portas deve:

- oferecer resistência mínima;
- facilidade de agarrar com uma mão;
- evitar preensão firme ou rodar o pulso;
- não utilizar puxadores em forma de maçaneta.

5 – Sala de Refeições

5.1 - Mesas

O espaço livre por baixo do tampo das mesas é suficiente para a sua utilização por pessoas em cadeira de rodas (Apro. altura = 75cm x largura = 75cm x profundidade = 60cm).

5.2 - Circulação

O espaço entre as mesas permite a circulação a pessoas em cadeira de rodas ou com andarilhos.

6 – Interior do Edifício / Serviços de Utilidade Pública

6.1 – Instalações Sanitárias de Utilização Geral

6.1.1 – WC Adaptado

Nos sanitários de utilização geral, deve existir wc adaptado para pessoas em cadeira de rodas.

6.1.2 – Dimensões

a- Dimensões mínimas, 1,6m largura (parede instalação da sanita) x 1,7m comprimento.

b- A porta deve poder fechar-se com uma cadeira de rodas no interior.

c- A porta do WC deve ser Folha de Correr ou se é de Folha de Abrir a abertura da porta é para fora.

6.1.3 – Apoios no WC

O wc deve ser adaptado com barras rebatíveis

6.1.4 – Interruptores de alarme

Devem existir botões ou comandos de alarme a uma altura máxima de 0,90m.

6.1.5 – Fraldário

Deve existir zona de fraldário.

7 – Plano de Emergência

7.1 – Segurança

7.1.1 – Saída de Emergência

O edifício deve dispor de porta de saída de emergência para a eventualidade de incêndio ou de outra adversidade, adaptada (ver ponto 4 deste anexo).

7.1.2 – Plano de Emergência

O plano de emergência deve contemplar as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida.