



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE CIÊNCIAS APLICADAS



BEATRIZ NAGAMINE GOMES
JULIANNE SILVA LUZ

**PERCEPÇÕES E PRÁTICAS SOBRE SEGURANÇA DOS
ALIMENTOS NO DELIVERY DURANTE A PANDEMIA PELO
COVID 19, DESPERDÍCIO DE ALIMENTOS E USO DE
FICHAS TÉCNICAS**

Limeira
2021



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE CIÊNCIAS APLICADAS



BEATRIZ NAGAMINE GOMES
JULIANNE SILVA LUZ

**PERCEPÇÕES E PRÁTICAS SOBRE SEGURANÇA DOS
ALIMENTOS NO DELIVERY DURANTE A PANDEMIA PELO
COVID 19, DESPERDÍCIO DE ALIMENTOS E USO DE
FICHAS TÉCNICAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Nutrição à Faculdade de Ciências
Aplicadas da Universidade Estadual de Campinas.

Orientador(a): Prof(a). Dr(a). Caroline Dario Capitani

Coorientador: Prof(a). Dr(a). Diogo Thimóteo da Cunha

Limeira
2021

Ficha catalográfica
Universidade Estadual de Campinas
Biblioteca da Faculdade de Ciências Aplicadas
Renata Eleuterio da Silva – CRB 8/9281

G585p Gomes, Beatriz Nagamine, 1997-
Percepções e práticas sobre segurança dos alimentos no delivery durante a pandemia pelo COVID-19, desperdício de alimentos e uso de fichas técnicas / Beatriz Nagamine Gomes, Julianne Silva Luz. - Limeira, SP : [s.n.], 2021.

Orientador: Caroline Dario Capitani.
Coorientador: Diogo Thimóteo da Cunha.
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Aplicadas.

1. Covid-19 - Aspectos sociais. 2. Entrega de mercadorias. 3. Desperdício de alimentos. 4. Inocuidade dos alimentos. I. Luz, Julianne Silva, 2000-. II. Capitani, Caroline Dario, 1980-. III. Cunha, Diogo Thimóteo da, 1986-. IV. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Ciências Aplicadas. V. Título

Informações adicionais, complementares

Título em outro idioma: Perception and practices on food safety in delivery during the pandemic by COVID-19, food waste and use of technical sheets

Titulação: Bacharéis em Nutrição

Banca examinadora:

Luís D'Avoglio Zanetta

Data de entrega do trabalho definitivo: 10-12-2021

Autor: Beatriz Nagamine Gomes, Julianne Silva Luz

Título: Percepções e Práticas Sobre Segurança dos Alimentos no Delivery Durante a Pandemia pelo Covid-19, Desperdício de Alimentos e Uso de Fichas Técnicas.

Natureza: Trabalho de Conclusão de Curso em Nutrição

Instituição: Faculdade de Ciências Aplicadas, Universidade Estadual de Campinas

Aprovado em: 10/12/2021.

BANCA EXAMINADORA



Profª. Dra. Caroline Dário Capitani

Prof(a). Dr(a). Caroline Dario Capitani (Orientador(a)) – Presidente
Faculdade de Ciências Aplicadas (FCA/UNICAMP)



Prof(a). Dr(a). Diogo Thimóteo da Cunha – Coorientador(a))
Faculdade de Ciências Aplicadas (FCA/UNICAMP)



Luís D'Avoglio Zanetta – Avaliador
Faculdade de Ciências Aplicadas (FCA/UNICAMP)

Este exemplar corresponde à versão final da monografia aprovada.



Profª. Dra. Caroline Dário Capitani

Prof(a). Dr(a). Caroline Dario Capitani (Orientador(a))
Faculdade de Ciências Aplicadas (FCA/UNICAMP)

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Profa. Dra. Caroline Dário Capitani, da Faculdade de Ciências Aplicadas da UNICAMP, por toda a paciência durante a elaboração do projeto e por estar sempre disposta a ajudar, por todas as orientações e ensinamentos e por ser tão atenciosa, dedicada e solícita, tornando este projeto possível. Aos professores Diogo Thimóteo da Cunha e Cláudio Tibério Gil pelas expressivas contribuições e orientações. Agradecemos, também, a todos os participantes que disponibilizaram seu tempo para contribuir com a pesquisa respondendo ao questionário. Por fim, agradecemos ao CNPq e ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC), pelo apoio por meio da concessão das bolsas e financiamento dos projetos.

GOMES, Beatriz Nagamine; Luz, Julianne Silva. Percepções e Práticas Sobre Segurança dos Alimentos no Delivery Durante a Pandemia pelo Covid-19, Desperdício de Alimentos e Uso de Fichas Técnicas. 2021, 43p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Nutrição.) – Faculdade de Ciências Aplicadas. Universidade Estadual de Campinas. Limeira, 2021.

RESUMO

O ato de se alimentar fora do domicílio tem se tornado cada vez mais frequente em decorrência da busca por alternativas mais práticas, fáceis, rápidas e de menor custo. Neste cenário, observa-se o aumento da procura por refeições prontas e por produtos e serviços de *delivery*, que permitem aos consumidores economia de tempo e de esforço para deslocamento. Os restaurantes comerciais se destacam no setor de alimentação, havendo crescimento da quantidade de refeições entregues durante a pandemia. Dessa forma, há a real necessidade de estudos que acompanhem todo processo produtivo das refeições transportadas. Assim, o objetivo do presente trabalho foi avaliar as percepções e as práticas, de gerentes de restaurantes comerciais, sobre a segurança de refeições transportadas (*delivery*) durante a pandemia pelo Covid-19, verificar a presença de fichas técnicas de preparação ou receituário padrão e avaliar se os estabelecimentos realizavam controle de desperdício de alimentos. Foi observado que a maior parte dos estabelecimentos alegou possuir fichas técnicas de preparação, mas apenas metade relatou possuir algum tipo de controle de desperdício de alimentos. A maior parte dos restaurantes alegou práticas adequadas relacionadas ao *delivery*, apesar dos gestores não se sentirem responsáveis por fornecerem treinamento e capacitação em boas práticas para os entregadores. O presente estudo constitui-se como ponto de partida para futuras pesquisas que avaliem *in loco* como estão sendo utilizadas as fichas técnicas, quais os impactos do desperdício de alimentos e quais as condições de entrega dos estabelecimentos.

Palavras-chave: Covid-19. Delivery. Desperdício de Alimentos. Ficha Técnica. Segurança dos Alimentos.

GOMES, Beatriz Nagamine; Luz, Julianne Silva. Perceptions and practices on food safety in Delivery during the pandemic by Covid-19, food waste and use of technical sheets. 2021. 43p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Nutrição.) – Faculdade de Ciências Aplicadas. Universidade Estadual de Campinas. Limeira, 2021.

ABSTRACT

Eating out has become increasingly frequent, as people look for faster, lower cost and more convenient alternatives. In this scenario, it is observed the increased demand for food delivery service, which allows consumers to save time and effort on transportation. During the COVID-19 pandemic, the commercial restaurants stood out in the food industry, as there was an increase in delivery orders. Thus, there is a real need for studies to monitor the entire transported meals production process. Therefore, this study aimed to evaluate the restaurant managers practices and perceptions related to the transported meal safety, to verify the presence of technical preparation sheets and assess whether the establishments performed food waste control. It was observed that most establishments claimed to have technical preparation sheets, but only half reported having some type of food waste control. Most of the restaurants claimed adequate practices related to food delivery service, although the managers did not feel responsible for providing training and qualification in good practices for the deliverers. The present study is a starting point for future research to assess *in loco* how the technical sheets are being used, what are the food waste impacts and what are the food delivery service conditions.

Keywords: Covid-19. Delivery. Food Waste. Technical Sheets. Food Safety.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Sistema de Delivery da empresa.....	25
Figura 2	Práticas dos gestores em relação ao delivery frente à pandemia.....	26
Figura 3	Resultados referentes à gestão de segurança dos alimentos dos restaurantes.	27
Figura 4	Presença de fichas técnicas de preparação ou receituário padrão nos restaurantes comerciais analisados.....	28
Figura 5	Presença de controle de desperdício de alimentos em restaurantes, tais como pesagem de sobras, restos ou outros.	30

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Características dos responsáveis técnicos dos restaurantes que participaram do estudo.....	18
Tabela 2	Características dos estabelecimentos participantes quanto ao serviço de alimentação e delivery.....	19
Tabela 3	Escore dos fatores “atitudes de responsabilidade” e “atitudes para a prática de higiene” e suas associações com variáveis categóricas.....	21
Tabela 4	Valores de escores dos fatores “atitudes de responsabilidade” e “atitudes para a prática de higiene”) e suas associações com o cumprimento das normas e recomendações para delivery durante a pandemia.....	23

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
BPF	Boas Práticas de Fabricação
FTP	Ficha Técnica de Preparação
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
POP	Procedimento Operacional Padrão
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	METODOLOGIA.....	15
3	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	17
3.1	Características da Amostra.....	17
3.2	Percepções e práticas dos gestores sobre a segurança de refeições transportadas (delivery) durante a pandemia pelo Covid-19.....	20
3.2.1	Percepção de Risco.....	20
3.2.2	Sistema de delivery de alimentos.....	23
3.2.3	Sistemas de Garantia da Segurança dos Alimentos.....	26
3.3	Fichas Técnicas de Preparação.....	28
3.4	Desperdício de Alimentos e Sustentabilidade.....	30
4	CONCLUSÃO.....	34
4.1	Perspectivas Futuras.....	34

1 INTRODUÇÃO

Ao longo das últimas décadas, os hábitos alimentares da população brasileira têm sofrido modificações, destacando-se neste âmbito a maior frequência da alimentação fora do lar (LEAL, 2010). Entre os anos de 2002 e 2018, foi observado um importante aumento percentual nos gastos mensais com alimentação fora do domicílio na totalidade do país. Em 2002, os gastos com alimentação fora do lar representavam 24,1% da despesa média familiar, enquanto em 2018 esse percentual aumentou para 32,8% (IBGE, 2019). Essa prática tem crescido no Brasil e no mundo e se deve a alterações no modo de vida da população, dentre as quais pode-se citar: a crescente urbanização, o aumento da participação da mulher no mercado de trabalho, as diferenças socioeconômicas e culturais, as mudanças na composição familiar e o aumento do custo de trabalhadoras domésticas (DIEZ-GARCIA, 1999; GARAVELLO, 2000; BATALHA et al., 2005; LAMBERT et al., 2005; RODRIGUES et al., 2007 *apud* ANJOS et al., 2014).

Estes fatores levam os indivíduos a buscar alternativas mais práticas, fáceis, rápidas e de baixo custo para se alimentar (ANJOS et al., 2014), reforçando o hábito de consumir alimentos e refeições fora de casa.

A publicação *Brasil Food Trends 2020* (FIESP/ITAL, 2010) identificou as exigências dos consumidores no mundo, sendo que a maior tendência era pela procura por praticidade e conveniência no momento das refeições. Nesse sentido, os restaurantes comerciais se mostram relevantes no setor de alimentação, possuindo um crescimento em número proporcional ao crescimento populacional e socioeconômico (ANGNES; MOYANO, 2013), destacando-se ainda, neste setor, a procura por produtos e serviços de *delivery*, que permitem aos consumidores economia de tempo e de esforço para deslocamento (FIESP/ITAL, 2010).

Em 2020, com o advento da pandemia pelo COVID-19, o setor de alimentação fora do lar foi afetado de forma intensa (FINKLER; ANTONIAZZI; CONTO, 2020) em diversos aspectos. Economicamente, os bares e restaurantes sofreram consequências negativas, como fechamento de empresas, queda no

faturamento, demissões e endividamento (SEBRAE, 2020), tornando-se necessário refletir sobre a gestão financeira dos estabelecimentos. Além disso, houve necessidade de se discutir medidas higiênico-sanitárias durante a produção dos alimentos, sendo que desde o início da Pandemia, houve muitos esforços em adaptar os serviços de alimentação em consonância com as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), sendo publicadas diversas recomendações técnicas (SEBRAE, 2020a; ABRASEL, 2020c; ANR, 2020; BRASIL, 2020c) na tentativa de mitigar a propagação do vírus e minimizar os riscos de contaminação por meio dos alimentos. Neste contexto, houve também maior aposta dos estabelecimentos no serviço de *delivery* (GUEDES, 2020), que passou a ser mais procurado pelos consumidores e que, diante da exigência de isolamento social, começou a ser visto como uma necessidade de mercado e não apenas como um diferencial, representando 60% do total das vendas dos restaurantes no país (ABRASEL, 2021a; BOTELHO *et al.*, 2020; DUTRA; ZANI, 2020).

As recomendações técnicas também focaram em desenvolver serviços de *delivery* seguros (SEBRAE, 2020; ABRASEL, 2020c), sendo fundamental analisar as condições da entrega de alimentos pelos restaurantes.

Um outro ponto de atenção decorrente do aumento do *delivery* e do *take away* foi a sustentabilidade, pois houve crescimento no uso de embalagens descartáveis, em sua maioria de plástico ou isopor (COLLAR, 2020), além da questão do desperdício de alimentos, em função do porcionamento e/ou temperatura inadequados de transporte. No Brasil, dados de 2018 apontavam desperdício de 46 mil toneladas de alimentos por ano, sendo que cerca de 6 toneladas (15%) eram desperdiçadas em restaurantes (ANUFOOD, 2018). No cenário do COVID-19, esta questão mereceu mais destaque, pois a pandemia agravou a insegurança alimentar no país (MOURA; FERREIRA; ALVES, 2021). O isolamento social e a instabilidade no trabalho e na renda das famílias ocasionou redução no acesso a alimentos, piora na qualidade da alimentação e até mesmo fome (JAIME, 2020).

Diante de tantos impactos no setor de alimentação fora do lar, fica clara a necessidade de se estudar diferentes elementos dos restaurantes comerciais no período da pandemia, passando pelos aspectos financeiros, ambientais e

higiênico-sanitários. Para tanto, é interessante pensar na Ficha Técnica de Preparação (FTP), pois é um instrumento capaz de reunir diversos tipos de indicadores e informações sobre a receita, esclarecendo quanto aos equipamentos e utensílios necessários, quanto aos indicadores de rendimento e quanto ao custo das porções servidas, permitindo maior controle da qualidade e da quantidade preparada (ALBUQUERQUE, 2021).

A FTP organiza as etapas que envolvem tanto o planejamento das refeições, quanto o processo de produção em si, permitindo a reprodução de uma receita padronizada e auxiliando na construção de uma produção responsável em diferentes aspectos (AKUTSU et al., 2005, MACIEL; FREITA; PASSOS, 2021). Por meio da ficha técnica, é possível conhecer o custo real da receita, proporcionando melhor planejamento de tempo de preparo, de compras e de estoques, além de servir de informação para alteração de valores, se necessário, principalmente em momentos de instabilidade econômica, permitindo melhor administração do empreendimento (ALBUQUERQUE, 2021).

A FTP possibilita também localizar pontos negativos da produção, como o desperdício de alimentos e erros na manipulação e representa, portanto, um papel fundamental não somente para o controle de custos, mas também para uma produção de alimentos com ênfase na sustentabilidade (PEREIRA et al., 2019). Portanto, verificar se os restaurantes comerciais utilizam este instrumento pode ser interessante para conhecer melhor a administração do estabelecimento, passando pelos aspectos financeiros e ambientais, entendendo que sua não utilização pode acarretar em compra errada de insumos, falhas na determinação dos custos e desperdício de alimentos (ALBUQUERQUE, 2021).

Quanto aos aspectos sanitários, a FTP também pode ter um papel importante, uma vez que pode conter o modo de higienização correto dos alimentos, o modo de preparo e a temperatura utilizada para a cocção (SILVA, 2017). No entanto, considerando a necessidade de atenção, agilidade e cuidado redobrado com a segurança dos alimentos no período de pandemia (SEBRAE, 2020) e a crescente importância do serviço de *delivery* (ABRASEL, 2020b), é pertinente

analisar outros fatores relacionados à higiene e segurança microbiológica no processo produtivo, principalmente durante a entrega. Os aspectos de segurança sanitária previstos na legislação atual visam a garantir a saúde da população em relação ao COVID-19, além de manter a qualidade microbiológica de refeições que passam pelo serviço de entrega. Resultados de estudos anteriores mostraram dados insatisfatórios para contaminação em embalagens e/ou preparações durante a entrega, ressaltando a importância que se deve dar a todas as etapas do processo produtivo de refeições e neste tipo de serviço (LEITE, 2016; SANTANA, VIEIRA, PINTO, 2015; SANTOS, 2016). A Agência Nacional de Vigilância Sanitária publicou, em 2020, três documentos com informações sobre: uso de luvas e máscaras nos estabelecimentos alimentícios (Nota Técnica NT 47/2020) (BRASIL, 2020a), produção segura de alimentos (Nota Técnica NT 48/2020) (BRASIL, 2020b) e orientações para os serviços de alimentação com atendimento direto ao cliente (Nota Técnica 49/2020) (BRASIL, 2020c). A legislação prevê que, durante a "entrega de alimentos" (*delivery*), por meio de serviços específicos de aplicativos ou disponibilizados pela própria empresa, incluindo para retirada local (*take-out*), devem ser observadas as boas práticas de manipulação de alimentos, de forma que sejam adotados cuidados básicos visando garantir a segurança sanitária do produto" (BRASIL, 2020c). Assim, é interessante a análise das condições em que o transporte de alimentos é realizado, especialmente no contexto da Covid-19, bem como a percepção das atitudes frente à responsabilidade e às práticas de higiene durante o transporte de alimentos, por parte dos gestores e/ou responsáveis por restaurantes comerciais.

Diante do exposto, o objetivo deste projeto foi verificar, em restaurantes comerciais, a presença de fichas técnicas de preparação ou receituário padrão, avaliar se realizavam controle de desperdício de alimentos e avaliar as percepções e as práticas, de gerentes de restaurantes comerciais, sobre a segurança de refeições transportadas (*delivery*) durante a pandemia pelo Covid-19.

2 METODOLOGIA

O presente projeto utilizou os dados coletados nos projetos de iniciação científica “Percepções e práticas sobre segurança de refeições de restaurantes comerciais com serviço de *delivery* em função da pandemia pelo COVID-19” e “Utilização de fichas técnicas de preparação e controle do desperdício de alimentos em restaurantes comerciais”, realizados no período de 01/09/2020 a 31/08/2021, com apoio do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) da Pró-Reitoria de Pesquisa da UNICAMP. Com base nos dados coletados, foi desenvolvida uma discussão mais aprofundada e que abrangeu novos desdobramentos do tema.

Os projetos foram realizados por meio de um questionário autoaplicável, o qual foi respondido por gestores e/ou responsáveis técnicos de restaurantes comerciais, sendo aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNICAMP (parecer nº 4.384.625 - APÊNDICE A). Como critério de inclusão, o estabelecimento deveria ser restaurante comercial com serviço de entrega por *delivery* e estar localizado na microrregião de Campinas, SP, Capital ou região da grande São Paulo. O questionário foi aplicado entre os meses de janeiro a julho de 2021. O contato com os responsáveis foi feito após seleção aleatória dos restaurantes, por meio telefônico, *WhatsApp*, email ou presencialmente. Ao final, 24 questionários foram respondidos de forma *on-line*, utilizando a plataforma Google Forms, e 16 foram respondidos de forma impressa.

O questionário foi desenvolvido em cinco partes, visando a I. Analisar percepção de risco; II. Identificar o perfil dos gestores; III. Analisar as características da empresa; IV. Analisar sistemas de garantia da segurança dos alimentos; e V. Avaliar o sistema de *delivery* da empresa antes e durante a Pandemia pelo Covid-19 (APÊNDICE B). As questões referentes à parte I do questionário (percepção do risco) foram desenvolvidas com base no estudo publicado por Hakim *et al.* (2020). Para tanto, utilizou-se uma escala Likert de 5 pontos para medir os itens em uma escala de concordância, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Em seguida foram calculados os valores de média (\pm DP) dos escores

para cada ponto da escala. As partes II, III e IV foram adaptadas dos instrumentos metodológicos utilizados por Andrade (2014), elaborados com base nos procedimentos validados por Cavalli (2002), Frewer, Sheperd, Sparks (1994) e Cunha, Stedefeldt, Rosso (2012). Na parte V, referente ao sistema de *delivery* das empresas, as perguntas foram elaboradas com base nas recomendações publicadas pela ANVISA (BRASIL, 2020a), Sebrae (SEBRAE, 2020) e Abrasel (ABRASEL, 2020c), além das recomendações previstas na portaria CVS - 15, de 7.11.91, da Secretaria de estado da saúde de São Paulo (SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, 1991), sendo dispostas em "sim" e "não" com o objetivo de avaliar se havia cumprimento das recomendações para *delivery* de alimentos durante a pandemia.

Os dados obtidos foram tabulados em uma planilha de excel. As respostas referentes à percepção do risco foram analisadas por meio do teste U mann-whitney, com valor de significância de $p < 0,05$. Foi realizado teste de qui-quadrado para verificar as possíveis associações entre os fatores da percepção de risco com o cumprimento das normas e recomendações para *delivery* durante a pandemia. Para realização das análises foi utilizado o software JASP 0.14.1.0.

Além disso, foi elaborada uma cartilha intitulada “Como Obter um Delivery Seguro: Pontos Importantes para uma Entrega Segura para o Estabelecimento e Seus Clientes” (APÊNDICE C), a qual foi entregue aos gestores dos restaurantes participantes por e-mail ao final da coleta de dados. A cartilha abordou orientações e pontos importantes de como trabalhar com o sistema de *delivery* de alimentos de modo seguro em tempos de pandemia.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Características da Amostra

A amostra foi composta por 40 restaurantes comerciais com serviço de *delivery* da microrregião de Campinas, SP, São Paulo, SP e grande São Paulo (n = 9 municípios), porém, nos dados referentes à utilização de Fichas Técnicas de Preparação e Desperdício de Alimentos, apenas 37 restaurantes foram incluídos no estudo devido a erros de preenchimento das respostas do questionário. Os resultados referente às características da amostra foram divididos entre características dos responsáveis técnicos e características do restaurante.

Dentre as características gerais dos responsáveis pelos restaurantes, observou-se que eram, em sua maioria, do sexo masculino (60%), sendo que 45% eram proprietários e 30% gerentes, 57,5% trabalhavam naquele local há mais de três anos e 60% não possuíam nenhuma formação na área de alimentação (Tabela 1).

Tabela 1. Características dos responsáveis técnicos dos restaurantes que participaram do estudo (n = 40).

Variável		n (%)
Sexo	Feminino	16 (40)
	Masculino	24 (60)
Grau de escolaridade	Fundamental Incompleto	0 (0)
	Fundamental Completo	0 (0)
	Ensino Médio Incompleto	1 (2,5)
	Ensino Médio Completo	9 (22,5)
	Superior Incompleto	6 (15)
	Superior Completo	15 (37,5)
	Pós-Graduação	9 (22,5)
Cargo ou função	Proprietário	18 (45)
	Gerente	12 (30)
	Outro	7 (17,5)
	Sem resposta	3 (7,5)
Tempo de serviço na empresa	Até 6 meses	2 (5)
	De 6 meses a 1 ano	4 (10)
	De 1 a 2 anos	6 (15)
	De 2 a 3 anos	5 (12,5)
	Mais de 3 anos	23 (57,5)
Formação em alimentação	Sim	16 (40)
	Não	24 (60)
Áreas de formação	Gastronomia	6 (15)
	Nutrição	3 (7,5)
	Hotelaria	2 (5)
	Outro	3 (7,5)
	Sem resposta	2 (5)
	NA	24 (60)

Quanto às características do estabelecimento (Tabela 2), mais da metade dos restaurantes participantes (52,5%) eram microempresas, sendo que 60% atuavam como restaurantes à la carte e 20%, como misto (foram considerados mistos todos aqueles que sinalizaram a opção “misto” ou que sinalizaram mais de uma linha de atuação).

Observou-se também que 62,5% dos restaurantes participantes já tinham serviço de entrega antes da pandemia (antes de março de 2020), sendo que as refeições servidas por entrega anteriormente representavam 19,7% do total de refeições servidas e, durante a pandemia, esse percentual subiu para 52,1% (Tabela 2). O crescimento observado neste estudo pode ser explicado pela necessidade de adaptação dos serviços dos restaurantes para atender às normas de distanciamento social decorrentes da pandemia, tornando o *delivery* uma necessidade tanto para os estabelecimentos de alimentação como para clientes (OLIVEIRA; ABRACHES; LANA, 2020; VOGAS, 2021). Além disso, quase a totalidade dos participantes (97,5%) afirmou que pretendia continuar com o serviço de entrega após a pandemia (Tabela 2), sendo que os principais motivos alegados foram a "alta demanda dos consumidores", o "desejo de ampliar a clientela" e o "aumento no faturamento do estabelecimento". Observou-se, portanto, que o sistema de *delivery* deve se desenvolver mais com a pandemia, contribuindo de forma significativa para as vendas mesmo após a normalização da situação (JORNAL DA USP, 2021).

Tabela 2. Características dos estabelecimentos participantes quanto ao serviço de alimentação e delivery (n = 40 restaurantes comerciais).

Variável		n (%)
Linhas de atuação	À la carte	24 (60)
	Self service	2 (5)
	Misto (mais de uma linha de atuação)	8 (20)
	Fast food	5 (12,5)
	Outro	1 (2,5)
Tipo de estrutura	Microempresa (até 9 funcionários)	21 (52,5)
	Pequena empresa (10 - 49 funcionários)	15 (37,5)
	Média empresa (50 - 99 funcionários)	0 (0)
	Grande empresa (>100 funcionários)	4 (10)
Delivery antes da pandemia (março de 2020)	Sim	20 (62,5)
	Não	12 (37,5)
Refeições servidas via delivery	Antes da pandemia	740 (19,7)
	Durante a pandemia	1160 (52,1)
Pretensão de continuar com delivery	Sim	39 (97,5)
	Não	1 (2,5)

3.2 Percepções e práticas dos gestores sobre a segurança de refeições transportadas (*delivery*) durante a pandemia pelo Covid-19

3.2.1 Percepção de Risco

A percepção de risco pode ser entendida como o julgamento dos perigos potenciais que podem constituir uma ameaça à saúde ou ao bem-estar de um indivíduo (ADEOLA, 2007). No contexto da segurança dos alimentos, indivíduos com percepção de risco reduzida quanto à contaminação de alimentos e consequentes danos à saúde do consumidor podem exibir atitudes negativas, podendo negligenciar práticas e procedimentos adequados de higiene, mesmo sabendo como executá-los corretamente, por não perceberem ou não acreditarem no risco inerente a um procedimento incorreto (CUNHA; STEDEFELDT; ROSSO, 2014). Assim, analisar a percepção de risco nos gestores dos restaurantes é interessante, pois isso pode influenciar suas condutas e, portanto, interferir na segurança dos alimentos do estabelecimento.

Para analisar as atitudes dos participantes quanto às práticas para segurança do *delivery*, as questões relacionadas à Percepção de Risco referentes à primeira parte do questionário foram agrupadas em dois fatores, com exceção da questão 8, pois esta não gerou resultados relevantes para o presente trabalho. Ou seja, questões 1, 2 e 7 (1. É meu dever orientar os entregadores quanto aos procedimentos de higiene de seus boxes e no momento da entrega; 2. É minha responsabilidade que a entrega dos alimentos ocorra de maneira segura e livre de riscos; 7. Eu faço tudo que está ao meu alcance para evitar que o entregador possa contaminar as refeições e o consumidor), foram agrupadas em “atitudes de responsabilidade” (fator 1). As questões 3, 4, 5 e 6 (3. Higienizar os boxes com álcool 70% é necessário para garantir uma entrega segura das refeições; 4. O entregador deve higienizar as mãos com álcool 70% ao recolher as refeições para garantir uma entrega segura das refeições; 5. O entregador deve utilizar máscara para garantir uma entrega segura das refeições; 6. A maquininha de cartão deve ser higienizada a cada uso com álcool 70% para garantir uma entrega segura das refeições) foram agrupadas em “atitudes para a prática de higiene” (fator 2).

Os resultados da média dos escores de cada fator (“atitudes de responsabilidade” e “atitudes para a prática de higiene”) e suas associações com algumas variáveis categóricas estão descritas na Tabela 3. As associações com os resultados referentes ao cumprimento das normas e recomendações para *delivery* durante a pandemia estão descritas na Tabela 4.

Ao analisar os escores de atitude em relação à "responsabilidade", observou-se associação ($p=0,024$) com o fato dos gestores/responsáveis terem realizado algum curso de formação na área, não se associando ($p=0,707$) às atitudes de "práticas de higiene" (Tabela 3). Ou seja, o fato de realizar algum curso na área de manipulação e higiene de alimentos faz com que os gestores tenham maior senso de responsabilidade, contudo, não indica que aplicarão na prática condutas referentes às boas práticas no *delivery*.

Tabela 3. Escores dos fatores “atitudes de responsabilidade” e “atitudes para a prática de higiene” e suas associações com variáveis categóricas (n = 40 restaurantes comerciais).

Variáveis		Sim			Não			valor p
		N	Média	SD	N	Média	SD	
Gênero	Atitude de responsabilidade	16	4,521	0,740	24	4,569	0,072	0,950
	Atitude para práticas de higiene	16	4,969	0,085	24	4,865	0,255	0,125
Curso em higiene e manipulação de alimentos	Atitude de responsabilidade	26	4,384	0,848	14	4,857	0,386	0,024
	Atitude para práticas de higiene	26	4,913	0,211	14	4,893	0,213	0,707
Formação em alimentação	Atitude de responsabilidade	16	4,437	0,758	24	4,625	0,751	0,160
	Atitude para práticas de higiene	16	4,891	0,258	24	4,517	0,175	0,971
Tipo de estrutura	Atitude de responsabilidade	21	4,666	0,506	19	4,421	0,949	0,690
	Atitude para práticas de higiene	21	4,952	0,101	19	4,855	0,280	0,307

Ao analisar as associações dos escores de atitude de "responsabilidade" e atitudes de "práticas de higiene" com as boas práticas realizadas durante o processo de *delivery* (Tabela 4), observou-se associação entre "responsabilidade" com a questão de se certificar que os box ou baús de alimentos são higienizados para a realização das entregas ($p = 0,003$), sendo uma atitude afirmativa para 65% ($n=24$) dos restaurantes. Esse resultado pode indicar que a maior parte dos gestores se sentem responsáveis por verificar a higiene do local onde são transportados os alimentos prontos para consumo. No entanto, embora haja esse senso de responsabilidade quanto à higiene dos baús, observou-se o inverso para a realização de treinamento ou capacitação de boas práticas de manipulação. Ou seja, 68% ($n=25$) dos gestores não apresentaram atitude de "responsabilidade" ($p=0,049$) para esse aspecto. Isso mostra que não há associação entre atitude de "responsabilidade" ou atitudes de "práticas de higiene" ($p = 0,81$) quando se trata de capacitar o entregador quanto às boas práticas de manipulação de alimentos. Este fato mostra a necessidade de se discutir possíveis ações de capacitação para entregadores, especialmente frente ao cenário da Covid-19 e do crescente número de entregas de alimentos por aplicativos (BOTELHO et al., 2020). A capacitação de entregadores quanto às boas práticas de manipulação de alimentos visa maior segurança microbiológica no transporte de alimentos até o domicílio dos clientes (SANTOS, 2016). Faz-se necessário também refletir sobre os aspectos do trabalho, uma vez que os entregadores, em sua maioria, são prestadores de serviços vinculados a aplicativos de entrega (ANR, 2020). A questão, portanto, é de quem seria a responsabilidade por esse treinamento e capacitação dos entregadores: dos aplicativos de entrega ou dos próprios restaurantes?

Tabela 4. Valores de escores dos fatores “atitudes de responsabilidade” e “atitudes para a prática de higiene”) e suas associações com o cumprimento das normas e recomendações para delivery durante a pandemia (n = 37 restaurantes comerciais)

Variável		Sim			Não			valor p
		N	Média	SD	N	Média	SD	
Presença de laque de segurança	Atitude de responsabilidade	31	4,5265	0,81148	6	4,6117	0,53327	0,95
	Atitude para práticas de higiene	31	4,8952	0,53327	6	4,9167	0,12910	0,57
Presença de embalagem externa	Atitude de responsabilidade	33	4,5452	0,79034	4	4,5000	0,63713	0,72
	Atitude para práticas de higiene	33	4,9167	0,19432	4	4,7500	0,35355	0,35
Temperatura dos alimentos	Atitude de responsabilidade	31	4,6345	0,68501	6	4,0533	1,04293	0,13
	Atitude para práticas de higiene	31	4,9194	0,16313	6	4,7917	0,40052	0,67
Higiene das mãos	Atitude de responsabilidade	29	4,5859	0,72220	5	4,2660	1,11724	0,47
	Atitude para práticas de higiene	29	4,9224	0,20159	5	4,9000	0,13693	0,53
Higienização dos baús (box) de entrega	Atitude de responsabilidade	24	4,8750	0,23760	13	3,9223	1,01084	0,003
	Atitude para práticas de higiene	24	4,9583	0,09517	13	4,7885	0,32026	0,11
Treinamento do entregador	Atitude de responsabilidade	12	4,9167	0,20769	25	4,3596	0,87137	0,049
	Atitude para práticas de higiene	12	4,9375	0,11307	25	4,8800	0,25125	0,81

3.2.2 Sistema de *Delivery* de Alimentos

Além de ter analisado a percepção de risco quanto à segurança do *delivery*, o questionário também previu analisar as práticas referentes ao sistema de *delivery* (Parte V), em que as duas partes foram previstas de modo a complementar as suas informações.

Observou-se que 68% dos participantes não ofereciam treinamento ou capacitação em boas práticas para os entregadores e que 35% dos entrevistados

não se certificavam se o box de entrega era higienizado. Esses dados podem ser vistos na Figura 1 e corroboram com a associação encontrada quanto à percepção de risco, em que os gestores sentiam-se responsáveis por verificar as condições do box de entrega, mas não por oferecer treinamento em boas práticas para entregadores. Estudos realizados por Leite (2016) e também por Santana, Vieira e Pinto (2015) mostraram inadequação na qualidade microbiológica de refeições comercializadas por *delivery*. Outro estudo, realizado por Santos (2016), avaliou os procedimentos de Boas Práticas em um restaurante comercial de Porto Alegre/RS com serviço de *delivery*, por meio da aplicação da Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação. A adequação das boas práticas no item “Armazenamento e Transporte do Alimento Preparado” foi de apenas 42,8%. Foi observada a ausência de controle de temperatura do alimento durante o transporte, a falta da garantia de ausência de vetores e pragas urbanas e foi visto que o veículo utilizado para entregas não era usado somente para o transporte de alimentos, já que os motoboys trabalhavam para o restaurante somente no período noturno e, durante o dia, realizavam entregas de outros produtos (SANTOS, 2016). Tais resultados sinalizam que as boas práticas de fabricação (BPF) no transporte de alimentos são de extrema importância e que a ausência de treinamento ou capacitação de entregadores pode comprometer a qualidade higiênico-sanitária das refeições (LEITE, 2016; SANTANA, VIERA, PINTO, 2015; SANTOS, 2016).

As demais práticas avaliadas quanto ao sistema de *delivery* tiveram, a partir das respostas dos gestores, média de adequação de 85,8%, considerando as recomendações das publicações do Sebrae, Abrasel e ANR (SEBRAE, 2020; ABRASEL, 2020C; ANR, 2020). Ainda assim, as atitudes práticas devem ser observadas *in loco* para verificar sua veracidade. Como constatado no estudo de Cunha *et al.* (2019), as práticas autorrelatadas e as práticas observadas consistem em avaliações diferentes, sendo que no autorrelato existe uma tendência dos indivíduos relatarem suas práticas de acordo com as normas sociais, baseando-se no que a maioria das pessoas acredita ser correto e não necessariamente nos fatos. Assim, práticas observadas podem complementar os dados obtidos neste estudo.

As questões referentes ao período anterior à pandemia da parte V do questionário não foram utilizadas neste estudo, pois houve um grande número de respostas incoerentes, em que os participantes respondiam afirmativamente a essas questões mesmo tendo respondido, previamente, que não tinham serviço de entrega antes da pandemia.

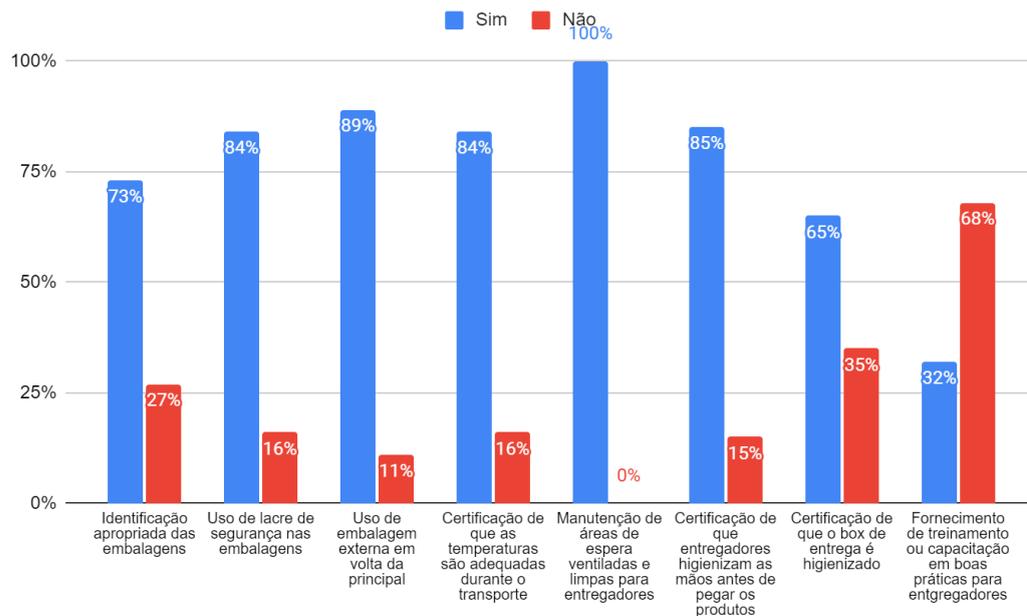


Figura 1: Sistema de *delivery* da empresa (n = 37).

Em complementaridade aos dados obtidos na parte V, a parte III do questionário explorou as práticas de *delivery* mais especificamente relacionadas ao contexto da pandemia. Observou-se que os gestores referiram adotar práticas adequadas e que pretendiam continuar com elas mesmo após a normalização da situação, como mostra a Figura 2. Tais afirmações são interessantes, mas também seria importante obter dados de observação *in loco*, para analisar se essas atitudes ou intenções realmente ocorrem e a forma como são praticadas.

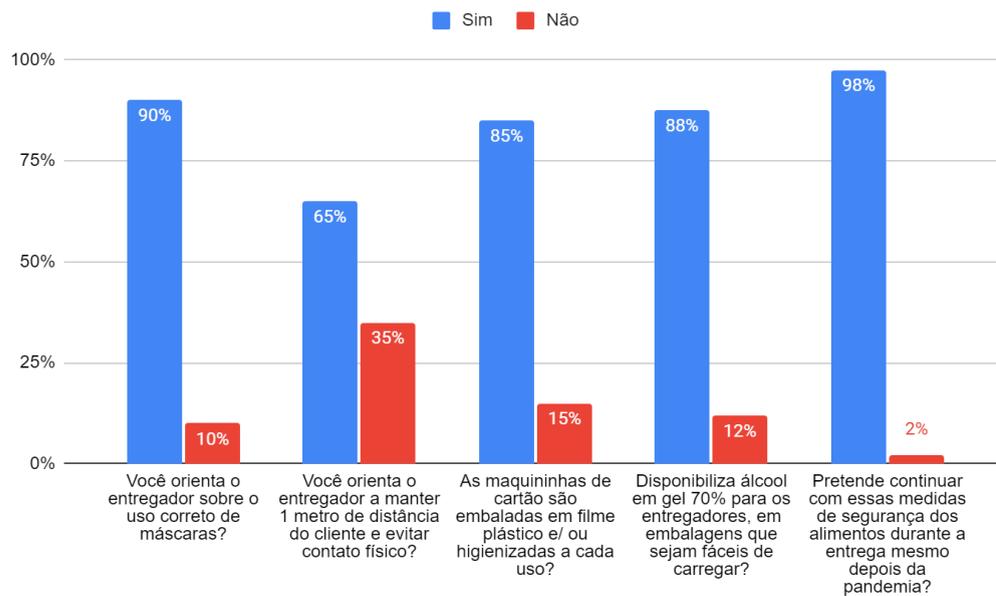


Figura 2. Práticas dos gestores em relação ao delivery frente à pandemia (n = 40 restaurantes comerciais).

As respostas referentes às questões 4, 7, 8 e 10 da parte III do questionário não foram utilizadas neste estudo. As questões 4 e 10 variaram de acordo com decretos de abertura e fechamento para atendimento presencial específicos de cada município e de acordo com o mês em que o questionário foi respondido, de modo que não geraram resultados interessantes para análise e comparação. As questões 7 e 8 não foram utilizadas pela grande quantidade de respostas incoerentes, considerando-se apenas a quantidade de restaurantes que afirmaram ter entrega antes da pandemia.

3.2.3 Sistemas de Garantia da Segurança dos Alimentos

A figura 5 mostra os resultados referentes à gestão de segurança dos alimentos dos estabelecimentos (parte IV do questionário), em que foi visto que 77,5% dos participantes adotavam um ou mais sistemas de gestão de segurança dos alimentos, sendo o sistema mais citado as Boas Práticas de Fabricação (47,5% dos entrevistados), seguido do sistema 5S (25% dos entrevistados); 77,5% dos participantes possuíam POPs e 92% possuíam licença de funcionamento da vigilância sanitária. Um dado que chama atenção é que 95% afirmaram fornecer treinamento ou capacitação em boas práticas para os funcionários, embora na parte

III do questionário, 68% terem afirmado que não forneciam treinamento ou capacitação em boas práticas para os entregadores. Isso reforça a ideia de que há uma atitude inversa em relação à "responsabilidade" ou "práticas de higiene" quando se trata de capacitar o entregador quanto às boas práticas de manipulação de alimentos. Além disso, tal dado pode ser explicado pelo fato de que, atualmente, muitos entregadores são vinculados a aplicativos de entrega e não fazem parte do quadro de funcionários do estabelecimento (BOTELHO et al., 2020), reforçando-se a importância de se discutir a capacitação dos entregadores quanto às boas práticas.

Todas essas medidas exploradas na parte IV do questionário são importantes para garantir a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos preparados, uma vez que muitas das causas de contaminação são provenientes da falta de aplicação de procedimentos adequados vinculados a qualidade e gestão dos estabelecimentos (ALMEIDA; COSTA; GASPARG, 2012). Nesse sentido, os sistemas de gestão de segurança dos alimentos são de extrema importância, pois vão atuar na gestão dos perigos que ameaçam a qualidade higiênico-sanitária, permitindo que o restaurante proteja a saúde de seus clientes e tenha bons resultados financeiros (KING, 2013).

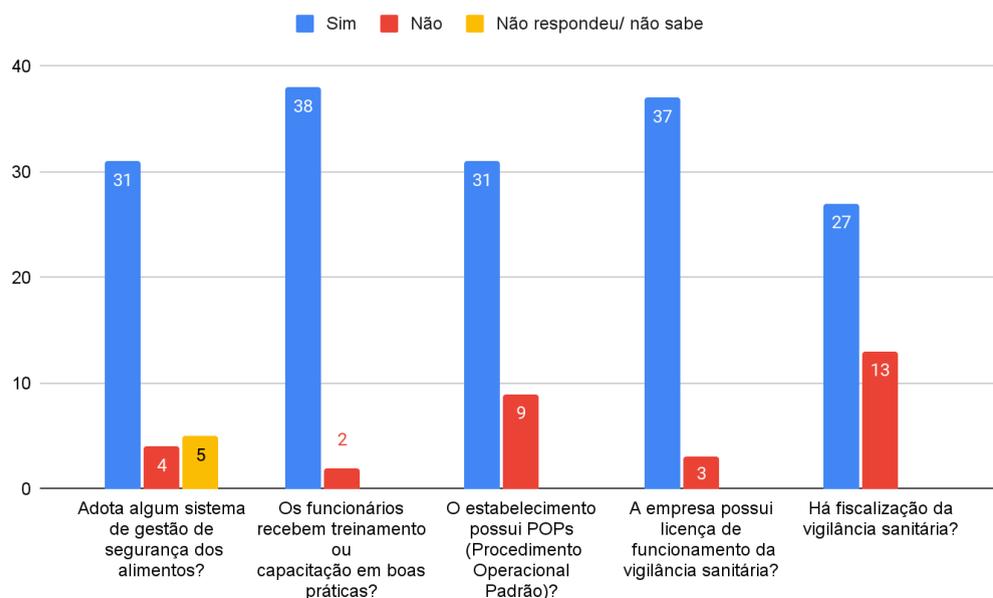


Figura 3. Resultados referentes à gestão de segurança dos alimentos dos restaurantes (n = 40). A questão 6 da parte IV não foi utilizada neste estudo, pois não gerou resultados relevantes.

3.3 Fichas Técnicas de Preparação

A pergunta “O restaurante possui Fichas Técnicas das Preparações ou Receituário Padrão com descrição detalhada das receitas usadas?” foi inserida na parte III do questionário para verificar a presença de fichas técnicas nos estabelecimentos. Observou-se que a maior parte dos restaurantes (86,5%) alegava possuir fichas técnicas de preparação ou receituário padrão com descrição detalhada das receitas utilizadas (Figura 4). Essa porcentagem representa um dado positivo, uma vez que para uma atenção dietética de forma completa, é preciso que se tenha um planejamento e controle de todas as etapas do processo de produção, o que se torna possível com o uso da FTP, pois ela proporciona padronização das preparações e conseqüente melhora da qualidade das refeições servidas (AKUTSU et al., 2005), mantendo as características nutricionais e sensoriais, além de permitir o controle financeiro e de gêneros, cálculo do cardápio e sua composição em nutrientes (AKUTSU et al., 2005, MACIEL; FREITA; PASSOS, 2021).



Figura 4. Presença de fichas técnicas de preparação ou receituário padrão nos restaurantes comerciais analisados (n = 37)

O Conselho Federal de Nutricionistas – CFN, na Resolução nº600 (2018), define a Ficha Técnica de Preparação como um “formulário de especificação das preparações, contendo receituário, padrão de apresentação, componentes, valor nutritivo, quantidade per capita, custo e outras informações, a critério do serviço ou Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN)”. Ou seja, a FTP é capaz de garantir uma padronização da preparação, o que facilita e auxilia o trabalho do nutricionista, dos

funcionários da cozinha e também do cliente, que sempre irá receber uma refeição adequada sensorialmente e nutricionalmente (AKUTSU et al., 2005, MACIEL; FREITA; PASSOS, 2021).

O estudo de Dutra (2014), evidencia a necessidade de um planejamento adequado e da padronização das refeições, de modo a manter a qualidade sensorial e nutricional da preparação e auxiliar no controle do desperdício de alimentos, da matéria-prima e na elaboração da lista de compras. Contudo, quando se diz respeito a restaurantes comerciais, ainda há na literatura uma carência de artigos a respeito do uso de FTP nesses estabelecimentos, o que pode se dar pela dificuldade de se conseguir respostas pelos gestores dos restaurantes.

Para garantir uma refeição segura ao consumidor, é preciso que o transporte de alimentos seja controlado em diferentes aspectos, devendo ser realizado em condições de tempo e temperatura que impeçam a contaminação do alimento (DISTRITO FEDERAL, 2014), evidenciando que o delivery de alimentos demanda um padrão alto de higiene dos alimentos em toda a sua cadeia de produção, até o consumidor. As condições em que a entrega é realizada devem ser melhoradas para evitar a contaminação microbológica. Para isso, a FTP, em conjunto com as BPF, podem auxiliar na segurança microbológica das refeições, uma vez que na FTP são citadas o modo de higienização dos alimentos, o modo de preparo e temperatura de cocção, enquanto nas BPF estão descritas medidas que visam a garantia da qualidade sanitária e a conformidade dos produtos alimentícios (LEITE, 2016; SILVA, 2017).

A falta da padronização das refeições pode impactar diretamente no custo da receita (CARVALHO; CABRAL; MORAIS, 2013), sendo a FTP um instrumento importante no controle de custos. Este controle torna-se ainda mais importante quando se pensa no momento da pandemia. Com base na Pesquisa do Sebrae "O impacto do Coronavírus nos Pequenos Negócios", observou-se que o segmento de alimentação foi um dos mais afetados pela pandemia, em que as empresas tiveram um faturamento em 2020 pior do que em 2019. Segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel), três em cada dez negócios relacionados à

alimentação fora do lar fecharam em 2020 devido à dificuldade de se manterem abertos durante a pandemia. Nesse sentido, o uso adequado da FTP pode ser um aliado.

Além da importância para os aspectos já citados, é importante destacar que a FTP auxilia no controle do desperdício de alimentos, sendo uma ferramenta para a resolução e controle dos alimentos desperdiçados durante a produção de receitas (PEREIRA et al., 2019).

3.4 Desperdício de Alimentos e Sustentabilidade

Ao analisar o controle do desperdício de alimentos, cerca de metade dos restaurantes participantes (48,6%) não realizavam nenhum tipo de controle, como pesagem de sobras, restos ou outro tipo de pesagem para controlar a produção e o consumo de alimentos, como mostra a Figura 5.



Figura 5. Presença de controle de desperdício de alimentos nos restaurantes, tais como pesagem de sobras, restos ou outros

Como foi visto nos resultados, embora a FTP seja um instrumento capaz de auxiliar no controle e desperdício de alimentos, os gestores não a citam como uma ferramenta para tal. O desperdício de alimentos envolve perdas que variam desde a não utilização dos alimentos, até preparações já prontas, mas que não chegam a ser vendidas e/ou servidas, além dos restos dos clientes, que têm como destino o lixo (CASTRO, 2003 apud PARISOTO; HAUTRIVE; CEMBRANEL, 2013), representando um problema social, ambiental e econômico (RIBEIRO, 2020).

Segundo estudo do SENAC (2014), a maior parte do desperdício de alimentos em restaurantes é resultante da etapa de produção. Em uma simulação de dados, feita pelo próprio SENAC na cidade do Rio de Janeiro, para cada indivíduo alimentado, cerca de 4,3% de comida é desperdiçada, o que equivale a 3.999.513,54 kg de alimentos jogados fora semanalmente no município. Resultados parecidos foram encontrados por González, Bezerra e Matos (2017), em um estudo feito em um restaurante comercial de Salvador, em que o desperdício de alimentos foi equivalente a 28,4%, sendo que a maior parte se deu na etapa de produção.

O controle do desperdício pode ser feito através de algumas técnicas, como a pesagem de sobras e resto-ingestão, por exemplo, que permitem identificar onde está o problema. No entanto, embora sejam bons para uma melhor gestão de custos e para campanhas de redução de desperdício, esses indicadores foram desenvolvidos pensando em Unidades de Alimentação e Nutrição institucionais e, portanto, não se adequam aos restaurantes comerciais, uma vez que podem variar muito de acordo com o tipo de estabelecimento, sendo necessários mais estudos sobre o tema nestes locais (RIBEIRO, 2020).

Gratão et al. (2016) avaliaram o impacto financeiro do desperdício de alimentos de uma UAN de modalidade self-service e marmitaria. Foram pesadas as sobras de alimentos não aproveitáveis das cubas, descobrindo-se um desperdício de 27,25 kg de alimentos por dia, quantidade capaz de prejudicar a estabilidade financeira do local. Os autores apontaram que a unidade em questão não contava com FTP, de modo que parte do desperdício poderia ter sido evitado caso este instrumento fosse implementado, pois ajudaria a calcular a quantidade real de uso de cada alimento. Além disso, um estudo feito por Parisoto, Hautrive e Cembranel (2013) avaliou a redução do desperdício de alimentos em um restaurante popular, onde, para que essa redução ocorresse, um dos elementos utilizados para a intervenção foi a FTP como uma forma de padronizar a produção das receitas. Dentre os indicadores utilizados, o per capita foi ajustado com objetivo de reduzir o desperdício.

Assim, torna-se importante discutir o uso da FTP na questão da sustentabilidade na produção de alimentos, pois ela pode ajudar no controle do desperdício. A redução do desperdício de alimentos é uma das metas presentes dentre os 17 objetivos da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) para o Desenvolvimento Sustentável (ONU, 2015). De modo geral, tudo o que fazemos reflete de alguma forma no planeta, o que repercute nos âmbitos político, econômico, social, cultural e ambiental. No que tange à alimentação em si, ela envolve mais do que apenas o ato de comer e a disponibilidade de alimentos, sendo necessário pensar na questão da sustentabilidade ligada não só a sua cadeia de produção, mas também ao chegar na mesa das pessoas e no seu posterior descarte (RIBEIRO; JAIME; VENTURA, 2017).

Um outro ponto a se pensar quando se fala de sustentabilidade na produção de alimentos é o uso de embalagens. A função da embalagem é de proteção à saúde do consumidor, auxiliando na prevenção de deterioração do alimento, ao conter e conservar os alimentos, além de, em alguns casos, informar o usuário quanto a seu conteúdo (ROBERTSON, 2004). Apesar das embalagens protegerem os alimentos, evitando seu desperdício, é preciso pensar que são, em sua maioria, descartáveis e constituídas de plástico ou isopor, o que implica no aumento da geração de resíduos sólidos, trazendo consequências ambientais. No contexto da pandemia, o aumento do *delivery* agravou este problema, pois houve aumento do uso de embalagens descartáveis para transportar os produtos (COLLAR, 2020).

Diante dos resultados encontrados, é importante pensar que, no contexto da pandemia da COVID-19, houve uma alta expressiva no preço dos alimentos e boa parte da população ficou desempregada. Essa problemática atinge com maior intensidade a parte da população que possui uma menor renda, o que pode levar a uma maior dificuldade na aquisição de alimentos, agravando portanto, a situação da Insegurança Alimentar e Nutricional (BACCARIN; OLIVEIRA, 2021), o que reforça a importância de se refletir sobre a sustentabilidade na produção de alimentos.

4 CONCLUSÃO

Os resultados do presente estudo auxiliaram a caracterizar as percepções e práticas de gestores de restaurantes comerciais quanto ao *delivery* durante a pandemia do COVID-19. Observou-se um paradoxo, pois apesar dos gestores alegarem adequação às boas práticas relacionadas ao *delivery*, sentindo-se responsáveis por garantir uma entrega segura, eles não se sentiam responsáveis por fornecer treinamento e capacitação em boas práticas para os entregadores. Em um cenário de insegurança alimentar decorrente de condições sanitárias desfavoráveis, o uso de FTP e instrumentos para controle do desperdício devem ser aplicados em restaurantes comerciais de forma que os gestores tracem metas que visem redução do desperdício atendendo a agenda da ONU para o desenvolvimento sustentável.

4.1 Perspectivas futuras

Dada a incipiente literatura a respeito dos cuidados no transporte de refeições em restaurantes comerciais durante a Covid-19, o presente estudo parece ser um ponto de partida para futuras pesquisas com ênfase nas condições de capacitação e treinamento dos entregadores, uma vez que o uso de aplicativos para entrega de comida cresceu substancialmente. É fundamental que as pesquisas avancem para investigar as condições de entrega *in loco*, avaliando a coerência das práticas autorrelatadas, e que se pense em medidas que fortaleçam a segurança dos alimentos transportados e que conscientizem consumidores, funcionários e responsáveis dos estabelecimentos de alimentação quanto a sua importância, uma vez que a literatura apresenta dados referentes à problemas na segurança dos alimentos transportados.

REFERÊNCIAS

- ABRASEL. **Do celular à mesa: como os apps de delivery transformam o mercado de bares e restaurantes**. 2020a.
- ABRASEL. **Restaurantes têm faturamento 40% menor que em 2019**. 2020b.
- ABRASEL. **Cuidados de higiene no delivery para bares e restaurantes na crise do novo coronavírus**. 2020c.
- ABRASEL. **Mercado de delivery transformou a tendência em necessidade e segue em crescimento no Brasil em 2021**. 2021a.
- ABRASEL, Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. **Cerca de 300 mil restaurantes fecharam as portas no Brasil em 2020**. 2021b.
- ADEOLA, Francis O. Nativity and Environmental Risk Perception: An Empirical Study of Native-Born and Foreign-Born Residents of the USA. **Research In Human Ecology**, New Orleans, v. 14, n. 1, p. 13-25, 2007.
- AKUTSU, Rita de Cássia et al. A ficha técnica de preparação como instrumento de qualidade na produção de refeições. **Revista de Nutrição**, [s.l.], v. 18, n. 2, p.277-279, abr. 2005.
- ALBUQUERQUE, Maria Cristina de Figueiredo e. **FICHA TÉCNICA: Como Calcular Preços e Reduzir Custos na Venda de Alimentos**. 2021.
- ALMEIDA, Gisele; COSTA, Stella Regina Reis Da; GASPAR, Arlene. A gestão da segurança dos alimentos em empresa de serviço de alimentação e os pontos críticos de controle dos seus processos. **B. Ceppa**, Curitiba, v. 30, n. 1, p. 135-146, jan./jun. 2012.
- ANGNES, Derli Luís; MOYANO, Carlos Alberto Mello. Atributos de escolha em serviços de restaurantes: um estudo exploratório. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [S.L.], v. 7, n. 2, p. 317-336, 20 ago. 2013. ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pos Graduação em Turismo.
- ANJOS, Chayza Moreira et al. Avaliação dos fatores que influenciam o consumidor na escolha de restaurantes do tipo self-service. **Revista Contextos da Alimentação**, Salvador, v. 3, n. 1, p.3-17, dez. 2014.
- ANR. **Protocolo de procedimentos de boas práticas nas operações para restaurantes, bares e lanchonetes pós-covid-19**. 2020.
- ANUFOOD, Brazil. Desperdício de alimentos em restaurantes chega a seis mil toneladas no país. 2018.
- BACCARIN, José Giacomo; OLIVEIRA, Jonatan Alexandre de. Inflação de alimentos no Brasil em período da pandemia da Covid 19, continuidade e mudanças. **Segurança Alimentar e Nutricional**, [S.L.], v. 28, p. 1-14, 4 mar. 2021
- BOTELHO, Laís Vargas *et al.* COVID-19 e ambiente alimentar digital no Brasil: reflexões sobre a influência da pandemia no uso de aplicativos de delivery de comida. **Cadernos de Saúde Pública**, [S.L.], v. 36, n. 11, p. 1-5, 2020.
- BRASIL. ANVISA. **Portaria CVS 5, de 09 de abril de 2013. Regulamento técnico sobre boas práticas para estabelecimentos comerciais de alimentos e para serviços de alimentação**. Brasília, 2013.
- BRASIL. ANVISA. **NOTA TÉCNICA Nº 47/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA. Uso de luvas e máscaras em estabelecimentos da área de alimentos no contexto do enfrentamento ao COVID-19**. Brasília, 2020a.
- BRASIL. ANVISA. **NOTA TÉCNICA Nº 48/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA. Documento orientativo para produção segura de alimentos durante a pandemia de Covid-19**. Brasília, 2020b.
- BRASIL. ANVISA. **NOTA TÉCNICA Nº 49/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA. Orientações para os serviços de alimentação com atendimento direto ao cliente durante a pandemia de Covid-19**. Brasília, 2020c.

CARVALHO, Ana Clara Martins e Silva; CABRAL, Hélia Cristina do Couto; MORAIS, Mariana Patrício de. **COMPOSIÇÃO NUTRICIONAL E CUSTO DE PREPARAÇÕES DE RESTAURANTES POR PESO**. Demetra: Alimentação, Nutrição & Saúde, [S.L.], v. 8, n. 1, p. 23-38, 14 maio 2013. Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

COLLAR, Vitoria Yulia Biihrer. RESTAURANTES E IMPACTO AMBIENTAL DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19. In.: Encontro internacional sobre gestão empresarial e meio ambiente, XXII, 2020, [S.I.], p. 1-13.

CUNHA, Diogo Thimoteo da *et al.* The differences between observed and self-reported food safety practices: A study with food handlers using structural equation modeling. **Food Research International**, São Paulo, v. 125, n. 1, p. 1-6, ago. 2019.

DISTRITO FEDERAL, Instrução Normativa DIVISA/SVS nº4 do DF De 15 de Dezembro de 2014.

DUTRA, Júlio Afonso Alves; ZANI, Rafael. Uma análise das práticas de delivery de alimentos em tempos de pandemia do COVID-19. **Almanaque Multidisciplinar de Pesquisa**, [S.I.], v. 7, n. 2, p. 26-45, 2020.

FIESP. Brasil Food Trends 2020. São Paulo: FIESP/ITAL, 2010.

FINKLER, Raquel; ANTONIAZZI, Nathalia; CONTO, Suzana Maria de. OS IMPACTOS DA PANDEMIA DE COVID-19: uma análise sobre a situação dos restaurantes. **Turismo & Cidades**, São Luís, v. 2, n. 1, p. 88-103, set. 2020.

FOODSAFETYBRASIL. **Como reduzir o risco de propagação de covid-19 durante a alimentação em home office**. Ago. 2020.

GONZÁLEZ, Adrian Rui Angela; BEZERRA, Priscilla Quênia Muniz Bezerra; MATOS, Márcia Filgueiras Rebelo de. Desperdício de alimentos em um restaurante comercial de Salvador (BA): características, avaliação e intervenção sobre as principais causas. **Revista Brasileira de Tecnologia Agroindustrial**, [S.L.], v. 11, n. 2, p. 2523-2541, dez. 2017

GUEDES, Simone. **Bares e restaurantes no país sofrem com os impactos da pandemia**: pesquisa feita pelo sebrae e abrasef aponta fechamento de empresas, queda no faturamento, demissões e endividamento do segmento. 2020.

HAKIM, Mariana Piton *et al.* Should I stay, or should I go? Consumers' perceived risk and intention to visit restaurants during the COVID-19 pandemic in Brazil. **Food Research International**, [S.L.], v. 141, p. 110152, mar. 2021.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Pesquisa de Orçamentos Familiares 2017-2018: primeiros resultados. Rio de Janeiro; 2019.

JAIME, Patricia Constante. Pandemia de COVID19: implicações para (in)segurança alimentar e nutricional. **Ciência Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 7, p. 1-1, ago. 2020.

JORNAL DA USP. **Delivery transformou tendência em necessidade e continua em crescimento**. 2021.

LEAL, Daniele. Crescimento da alimentação fora do domicílio. **Segurança alimentar e Nutricional**, Campinas, v. 17, n. 1 p. 123-132, 2010.

LEITE, Francimara Ângelo. **Análise das condições higiênico sanitárias de alimentos comercializados na forma de delivery em Brasília - DF** 2016. 21 f. TCC (Graduação) - Curso de Nutrição, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2016.

MACIEL, Bruna Leal Lima; FREITAS, Erika Paula Silva; PASSOS, Thaís Souza (org.). Manual para elaboração de Fichas Técnicas de Preparação e oficinas culinárias. Natal: EDUFRN, 2021.

MOURA, Lucas de Almeida; FERREIRA, Assel Muratovna Shigayeva; ALVES, Igor Mikhail Marcelino. Implicações da pandemia de COVID-19 para o agravamento da insegurança alimentar no Brasil. **Research, Society And Development**, João Pessoa, v. 10, n. 12, p. 1-10, set. 2021.

OLIVEIRA, Tatiana Coura; ABRANCHES, Monise Viana; LANA, Raquel Martins. (In)segurança alimentar no contexto da pandemia por SARS-CoV-2. **Cad. Saúde Pública**, [S.I.], v. 36, n. 1, p. 1-6, 2020.

- Organização das Nações Unidas - ONU. A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. 2015.
- Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura - FAO. Reduzir o desperdício de alimentos na América Latina e Caribe será chave para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Roma: FAO, 2016.
- PEREIRA, Igor Gabriel Santiago et al. Construção e implementação de fichas técnicas de preparação de unidade de alimentação e nutrição. **Journal Health Npeps**, [s.l.], v. 4, n. 1, p. 210-226, 2019.
- RIBEIRO, Jéssica Souza. Food Waste Indicators in Commercial Restaurants [Brazil]. Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, [S.L.], v. 12, n. 2, p. 350-365, 2020. Universidade Caixias do Sul. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i2p350>.
- RIBEIRO, Helena; JAIME, Patrícia Constante; VENTURA, Deisy. Alimentação e sustentabilidade. **Estudos Avançados**, [S.L.], v. 31, n. 89, p. 185-198, abr. 2017.
- ROBERTSON, G.L. Food Packaging Technology. Blackwell, Oxford, Reino Unido. p. 1-346, 2004.
- SANTANA, Franciele Aparecida; VIEIRA, Michele Cristina; PINTO, Uelinton Manoel. Qualidade microbiológica de sanduíches de estabelecimentos com serviço tipo delivery. **Rev Inst Adolfo Lutz**, Ouro Preto, v. 74, n. 2, p. 156-161, jun. 2015.
- SANTOS, Carla Garcêz Rodrigues dos. **Avaliação dos procedimentos de boas práticas em um restaurante vegano de porto alegre/rs**. 2016. 39 f. TCC (Graduação) - Curso de Nutrição, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.
- SAURIM, I. M. L.; BASSO, C. Avaliação do desperdício de alimentos de bufê em restaurante comercial em Santa Maria, RS. **Disciplinarum Scientia**. Santa Maria, v. 9, n. 1, p. 115-120, 2008.
- SEBRAE. **Segurança dos Alimentos: Dicas de Cuidados para o Delivery em meio ao Covid-19**. 2020.
- SEBRAE. **O impacto da pandemia de Coronavírus nos Pequenos Negócios**. 10ª EDIÇÃO. 2021.
- SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO. Centro de Vigilância Sanitária. **Portaria CVS-15, de 07 de novembro de 1991. Normatiza e padroniza o transporte de alimentos para consumo humano**. Diário Oficial do Estado, p. - Seção 1, 1991.
- SENAC. Avaliação do desperdício de alimentos em restaurantes comerciais do município do Rio de Janeiro. 2014.
- SILVA, Antonia Cristina Teixeira da. **FICHAS TÉCNICAS DE PREPARAÇÃO: UMA FERRAMENTA NO SISTEMA DE QUALIDADE EM UAN?** 2017. 39 f. TCC (Graduação) - Curso de Nutrição, Universidade de Brasília, Brasília, 2017.
- SOARES, Ana Cibelli Nogueira; LIMA, Maria Raquel da Silva. Serviços de delivery alimentício e suas precauções em tempos da pandemia de SARS-COV-2 (Covid-19). **Brazilian Journal Of Health Review**, [S.L.], v. 3, n. 3, p. 4217-4226, maio 2020.
- VOGAS, Amanda Viviani. **Segurança alimentar, percepção de risco e estratégias de redução dos riscos percebidos : impactos da COVID-19 no processo de compra de refeições via aplicativos de delivery no Brasil**. 2021. 145 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Hotelaria e Turismo, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2021.

APÊNDICE A - PARECER DE APROVAÇÃO CEP



Continuação do Parecer: 4.384.625

após a data deste parecer de aprovação e ao término do estudo.

-Lembramos que segundo a Resolução 466/2012 , item XI.2 letra e, "cabe ao pesquisador apresentar dados solicitados pelo CEP ou pela CONEP a qualquer momento".

-O pesquisador deve manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 5 anos após o término da pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1628699.pdf	27/10/2020 21:09:40		Aceito
Outros	Carta_Resposta_02_CEP_Projeto_Delivery.pdf	27/10/2020 21:09:17	Caroline Dário Capitani	Aceito
Outros	Carta_Autorizacao_projeto_delivery_2.pdf	27/10/2020 21:09:05	Caroline Dário Capitani	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_CEP_final_271020_OK.pdf	27/10/2020 21:08:11	Caroline Dário Capitani	Aceito
Outros	Carta_Resposta_CEP_Projeto_Delivery.pdf	16/10/2020 16:41:46	Caroline Dário Capitani	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Risco_Beatriz_Julianne_Corrigido.pdf	16/10/2020 16:41:33	Caroline Dário Capitani	Aceito
Declaração de concordância	Nota_esclarecimento_CEP_Beatriz_Capitani.pdf	11/09/2020 10:51:04	Caroline Dário Capitani	Aceito
Outros	Sumula_Curricular_Capitani_2020.pdf	11/09/2020 10:44:02	Caroline Dário Capitani	Aceito
Outros	Carteira_Funcional_CCapitani.pdf	11/09/2020 10:42:22	Caroline Dário Capitani	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto_Beatriz_Caroline_Assinada.pdf	11/09/2020 10:40:31	Caroline Dário Capitani	Aceito
Outros	carteira_estudantil_julianne.pdf	10/09/2020 11:32:33	Caroline Dário Capitani	Aceito
Outros	carteira_estudantil_beatriz.pdf	10/09/2020 11:24:56	Caroline Dário Capitani	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CAMPINAS, 07 de Novembro de 2020

Assinado por:
Maria Fernanda Ribeiro Bittar
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Tessália Vieira de Camargo, 126	CEP: 13.083-887
Bairro: Barão Geraldo	Município: CAMPINAS
UF: SP	E-mail: cep@fcm.unicamp.br
Telefone: (19)3521-8936	Fax: (19)3521-7187

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO

Parte I: Percepção de risco					
Assinale abaixo o quanto você discorda ou concorda com as frases descritas.					
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo e nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo Totalmente
1) É meu dever orientar os entregadores quanto aos procedimentos de higiene de seus boxs e no momento da entrega:					
2) É minha responsabilidade que a entrega dos alimentos ocorra de maneira segura e livre de riscos:					
3) Higienizar os boxs com álcool 70% é necessário para garantir uma entrega segura das refeições:					
4) O entregador deve higienizar as mãos com álcool 70% ao recolher as refeições para garantir uma entrega segura das refeições:					
5) O entregador deve utilizar máscara para garantir uma entrega segura das refeições:					
6) A maquininha de cartão deve ser higienizada a cada uso com álcool 70% para garantir uma entrega segura das refeições:					
7) Eu faço tudo que está ao meu alcance para evitar que o entregador possa contaminar as refeições e o consumidor:					
8) Meus concorrentes (similares a mim quanto a tipo de estabelecimento, tamanho e bairro) fazem de tudo que está ao alcance deles para evitar que seus entregadores possam contaminar as refeições e o consumidor:					

Parte II: Identificação do perfil

1. Gênero:
 - Masculino
 - Feminino
 - Outro
 - Prefiro não responder
2. Tempo de serviço na empresa:
 - Até 6 meses
 - De 6 meses a 1 ano
 - De 1 ano a 2 anos
 - De 2 a 3 anos
 - Mais de 3 anos
3. Cargo ou função do entrevistado:
 - Proprietário
 - Gerente
 - Outro: _____
4. Grau de escolaridade:
 - Fundamental incompleto
 - Fundamental completo

- Ensino médio incompleto
 - Ensino médio completo
 - Superior incompleto
 - Superior completo
 - Pós-graduação
5. O sr (a). tem alguma formação na área de alimentação?
 sim: qual? _____
 não
6. O sr (a). fez algum curso de higiene e manipulação de alimentos?
 sim: onde? _____ Carga horária: _____
 não

Parte III: Caracterização da empresa

1. Cidade:
2. Linhas de atuação:
 - à la carte*
 - self service*
 - misto
 - fast food*
 - churrascaria
 - outro: _____
3. Tipo de estrutura (legislação fiscal):
 - microempresa (até 9 funcionários)
 - pequena empresa (10 - 49 funcionários)
 - média empresa (50 - 99 funcionários)
 - grande empresa (> 100 funcionários)
4. Informe, por favor, o período em que o restaurante reabriu para atendimento presencial em 2020. Caso tenha permanecido aberto durante todo o ano de 2020 (período da pandemia), responda com "NA".
5. No momento anterior à pandemia causada pelo coronavírus (antes de março de 2020), qual era o número de refeições servidas por dia:
 - Presencialmente:
 - Via *delivery*:
6. Após a autorização de reabertura do atendimento presencial em 2020, qual foi a média de refeições servidas por dia:
 - Presencialmente:
 - Via *delivery*:
7. O restaurante realizava serviço de entrega de alimentos antes da pandemia (antes de março de 2020)?
 - Sim, com entregadores próprios/ Qual número de entregadores? _____ / Eram contratados ou free-lancers? _____
 - Sim, por meio de app de entrega / Qual(is)? _____
 - Não
8. O restaurante se cadastrou em algum app de entrega de alimentos durante a pandemia em 2020?
 - Sim: qual(is)? _____
 - Não

9. O restaurante pretende continuar realizando entregas por *delivery* quando a situação voltar ao “normal”?
- Sim: Se sim, qual(is) motivo(s)?
- Não: Se não, qual(is) motivo(s)?
10. No último mês, o restaurante está funcionando:
- Com atendimento presencial e com “*delivery*”
- Apenas com atendimento presencial
- Apenas com “*delivery*”

No cenário da pandemia causada pelo coronavírus:

	Sim	Não
11. Orienta o entregador sobre o uso correto de máscaras?		
12. Orienta o entregador a manter 1 metro de distância do cliente e evitar contato físico?		
13. As maquininhas de cartão são embaladas em filme plástico ou higienizadas a cada uso?		
14. Disponibiliza álcool em gel 70% para os entregadores, em embalagens que sejam fáceis de carregar?		
15. Pretende continuar com essas medidas de segurança dos alimentos durante a entrega mesmo depois da Pandemia?		

11. O restaurante possui Fichas Técnicas das Preparações ou Receituário Padrão com descrição detalhada das receitas usadas?
- Sim
- Não
12. O restaurante realiza algum tipo de controle de desperdício de alimentos? Exemplos: pesagem das sobras de alimentos (alimentos preparados que não foram servidos ou que foram para o balcão e não foram consumidos), pesagem dos restos (alimentos que ficam no prato dos clientes), ou outro tipo de pesagem para controlar a produção e o consumo de alimentos.
- Sim
- Não

Parte IV: Sistemas de garantia da segurança dos alimentos

1. Quais os sistemas de Gestão de Segurança dos Alimentos adotados?
- Qualidade total
- Programa 5s
- APPCC
- Série NBR ISO 9000
- NBR ISO 22000
- NBR 15635:2008
- NBR 15635: 2004
- BPF - Boas Práticas de Fabricação
- Outro: _____
- Nenhum
2. Os funcionários recebem treinamento ou capacitação em boas práticas?
- Sim

- Não
- 3. O estabelecimento possui POPs (Procedimento Operacional Padrão)?
 - Sim
 - Não
- 4. A empresa possui licença de funcionamento da vigilância sanitária?
 - Sim
 - Não
- 5. Há fiscalização da vigilância sanitária?
 - Sim
 - Não
- 6. Qual a frequência?
 - Mensal
 - Semestral
 - Anual
 - Nenhuma

Parte V: Sistema de *delivery* da empresa

- 1. As embalagens próprias para alimentos são devidamente identificadas com o nome e o endereço do estabelecimento produtor, a data de preparo, prazo de validade ou identificação de consumo imediato?
 - Sim
 - Não
- 2. As embalagens próprias para alimentos possuem lacre de segurança?
 - Sim: Se sim, também eram lacradas no momento anterior à pandemia?
 - Não
- 3. A embalagem principal que contém o alimento é envolta por embalagem externa?
 - Sim: Se sim, também era assim no momento anterior à pandemia?
 - Não
- 4. Certifica-se de que, durante o transporte, os alimentos são mantidos em temperaturas adequadas?
 - Sim: Se sim, já certificava-se no momento anterior à pandemia?
 - Não
- 5. As áreas de espera dos entregadores são mantidas ventiladas e limpas?
 - Sim: Se sim, já eram mantidas assim no momento anterior à pandemia?
 - Não
- 6. Certifica-se de que os entregadores higienizam as mãos antes de pegar as embalagens dos produtos?
 - Sim: Se sim, já certificava-se no momento anterior à pandemia?
 - Não
- 7. Certifica-se de que o box (baú ou mochila) de entrega de alimentos é higienizado para a realização das entregas?
 - Sim: Se sim, já certificava-se no momento anterior à pandemia?
 - Não
- 8. Fornece treinamento ou capacitação em boas práticas para os entregadores?
 - Sim
 - Não

APÊNDICE C – CARTILHA INFORMATIVA

• CARTILHA •

COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO



PONTOS IMPORTANTES PARA UMA ENTREGA MAIS SEGURA
PARA O ESTABELECIMENTO E SEUS CLIENTES

• INTRODUÇÃO •

Desde o início da pandemia, o atendimento presencial em estabelecimentos do setor de alimentação sofreu modificações, com sucessivas limitações ou proibições determinadas por decretos governamentais. Por isso, restaurantes, lanchonetes e congêneres intensificaram os serviços de delivery.



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• INTRODUÇÃO •



Diante deste cenário, este material visa descrever pontos importantes para que as entregas por delivery sejam feitas de forma segura, para que as refeições cheguem ao consumidor com qualidade garantindo a saúde dos clientes. Confira a seguir:

COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• EMBALAGENS •

A embalagem é uma proteção para o alimento. Então, lembre-se de manter as suas embalagens protegidas e armazenadas de forma apropriada até o uso. Ao embalar os alimentos prontos, você deverá colocar um lacre de segurança, para evitar o risco de violação da embalagem ou contaminação do alimento.



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• EMBALAGENS •

Outra dica é usar uma embalagem externa para envolver o invólucro principal que contém o alimento. Além de proteger, pode agregar conforto ao consumidor!



Identifique as embalagens com nome e endereço do estabelecimento produtor. Também é importante colocar a data de preparo, o prazo de validade e/ou a identificação de "consumo imediato".

COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• ENTREGADORES •

Os entregadores devem manter distância mínima de 1 metro do cliente no momento da entrega e a mesma distância dos outros entregadores no local de espera de atendimento. Dessa forma, o entregador se protege e protege os demais. Se possível, recomenda-se destinar um local próprio e demarcado para evitar aglomerações entre os entregadores.



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• ENTREGADORES •

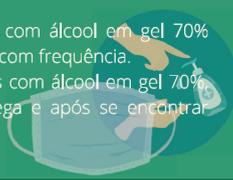
- As áreas de espera onde ficam os entregadores devem ser mantidas ventiladas e limpas.
- TODOS os entregadores, que façam ou não parte do quadro de colaboradores do estabelecimento devem ser incluídos em programas de capacitação sobre higiene e manipulação de alimentos!



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• ENTREGADORES •

- É importante lembrar de manter a higiene frequente e adequada das mãos, bem como das máquinas de cartão, dos punhos de motocicletas ou bicicletas e do box de entrega!
- O uso de máscaras obrigatório!
- Deixe disponível dispensadores com álcool em gel 70% para que os entregadores usem com frequência.
- As mãos devem ser higienizadas com álcool em gel 70% também ao final de cada entrega e após se encontrar com o cliente.



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• BAGS/BOXS •

É importante verificar a integridade das bags que transportam os alimentos preparados. Por isso, verifique sempre as condições de higiene antes da entrega. O entregador é responsável pela higiene, mas o estabelecimento deve orientar e checar as suas condições de conservação!



Em nenhum momento, os boxes de entrega devem ser colocados diretamente no chão, pelo risco de contaminação.

COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• BAGS/BOXS •

A higiene das bags de entrega deve ser feita por dentro e a cada reabastecimento. No fim da jornada deve-se higienizar por dentro e por fora. Para isso, utilize:

- Detergente neutro e álcool 70% ou solução clorada (composição: 1 colher de água sanitária para cada litro de água).



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• PAGAMENTO •

Se possível, combine com o cliente o pagamento online, isso evita um maior contato entre o entregador e o cliente. Caso não seja possível, torne a entrega segura usando a maquininha de cartão ou dinheiro. Para isso, confira algumas dicas:

- Com o troco em dinheiro: a devolução pode ser feita em saco plástico para não haver contato com as mãos;



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• PAGAMENTO •

- Com a máquina de cartão: solicite ao cliente para inserir o cartão na máquina, evitando manuseá-lo. Além disso, as maquininhas podem ser envelopadas com filme plástico PVC a cada uso ou serem mantidas com o mesmo, se higienizadas com álcool 70% antes e após cada entrega.



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

IMPORTANT!

Atente-se à temperatura em que são mantidos os alimentos durante a entrega. Temperaturas inadequadas podem aumentar o risco de contaminação das refeições. Para garantir a entrega do alimento ao cliente na temperatura apropriada, invista em treinamentos para manipuladores e em boas caixas térmicas para entrega!

COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• QUER SABER MAIS? •

Se quiser saber mais sobre o delivery, não deixe de visitar o site do SEBRAE, que tem muitas cartilhas como esta aqui!! Visite também os sites dos próprios aplicativos de entregas, que muitas vezes têm dicas para o delivery e os entregadores e não deixe de conferir as orientações da ANVISA.



COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• REFERÊNCIAS •

ANR. Protocolo de Procedimentos de Boas Práticas nas Operações para RESTAURANTES, BARES E LANCHONETES PÓS-COVID-19. 2020.
ANR. DISTRIBUIÇÃO E ENTREGA DE ALIMENTOS - PARTICULARIDADES NA OPERAÇÃO, 2020.
BOTELHO, Laís Vargas et al. COVID-19 e ambiente alimentar digital no Brasil: reflexões sobre a influência da pandemia no uso de aplicativos de delivery de comida. *Cadernos de Saúde Pública*. [S.L.], v. 36, n. 11, p. 1-5, 2020.
LEITE, Francimara Ângelo. Análise das condições higiênicas sanitárias de alimentos comercializados na forma de delivery em Brasília - DF 2016. 21 f. TCC (Graduação) - Curso de Nutrição, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2016.
RIO DE JANEIRO. Prefeitura Municipal. Boas práticas para serviços de alimentação - delivery, 2020.
NASCIMENTO, Luzimeire Assis do et al. Binômio tempo e temperatura de preparações em serviço de alimentação transportada. *Nutrivisa - Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde*, Fortaleza, v. 3, n. 3, p. 112-120, 2017.
SEBRAE. CUIDADOS DE HIGIENE NO DELIVERY PARA BARES E RESTAURANTES, 2020.
SEBRAE. Orientações para retomada segura das atividades - bares, lanchonetes e restaurantes, 2020.

COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO

• CARTILHA •

COMO OBTER UM DELIVERY SEGURO



BEATRIZ GOMES; JULIANNE LUZ E PROFA. CAROLINE CAPITANI

