

Uma análise das práticas de delivery de alimentos em tempos de pandemia do COVID-19

Júlio Afonso Alves Dutra¹
Rafael Zani²

Resumo

Este estudo objetivou analisar as práticas recomendadas para a prestação do serviço de delivery de alimentos, considerando a situação pandêmica causada pela COVID-19, sendo para isso desenvolvida uma pesquisa bibliográfica. Desta forma, inicialmente discutiu-se a prática de delivery em alimentos, sua origem histórica, sendo desenvolvido o contexto deste serviço no Brasil, analisando as práticas e regulamentações existentes em nosso país antes e pós pandemia. Por fim, discorreu-se sobre o crescimento deste tipo de serviço considerando-se o fator de isolamento social causado pelo coronavírus, impactando diretamente na forma de atuação dos estabelecimentos do setor alimentício, sendo necessárias adaptações para o atendimento via delivery, objetivando a continuidade da prestação de serviços neste ramo de negócios.

Palavras-chave: Alimentos. Delivery. Pandemia. COVID-19.

Abstract

This study aimed to analyze the recommended practices for the provision of the food delivery service, considering the pandemic situation caused by COVID-19, for which a bibliographic research was developed. Thus, initially the practice of food delivery, its historical origin, was discussed, and the context of this service in Brazil was developed, analyzing the practices and regulations existing in our country before and after the pandemic. Finally, it was discussed the growth of this type of service considering the factor of social isolation caused by the coronavirus, directly impacting the way in which the food sector establishments operate, requiring adaptations for service via delivery, aiming at the continuity of provision of services in this line of business.

Keywords: Food. Delivery. Pandemic. COVID-19.

¹ Docente da Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG. E-mail: jaadutra@hotmail.com

² Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG.

Introdução

No atual momento em que enfrentamos uma pandemia mundial ocasionada pelo vírus COVID-19, estão ocorrendo grandes transformações nos hábitos das pessoas, mudanças estas que impactam diretamente nas comunidades e nas diferentes organizações nela existentes, sejam elas com fins lucrativos ou não. No momento, o maior desafio é a redefinição dos modos de atuação das diferentes organizações, devido a imprevisibilidade do fim da pandemia, o que ocasiona a extensão do isolamento social, afetando diretamente o comércio tradicional, impactando no processo de escolha dos consumidores, devendo as empresas do setor de serviços em alimentos, na compreensão desta onda, revisarem suas práticas operacionais, revendo o entendimento dos hábitos alimentares durante a pandemia do coronavírus, seguindo as orientações dos órgãos regulamentadores do ramo de negócios em alimentação.

As limitações do isolamento social impostas às pessoas afetaram diretamente as empresas que atuam no ramo de serviços alimentícios nos seus diversos segmentos, sendo amplificadas consideravelmente com a expansão do vírus. As práticas de isolamento colaboram com o combate às situações de aglomeração de pessoas, situação típica em bares, restaurantes e outros estabelecimento que atuam no ramo alimentício. Estes estabelecimentos tiveram de adaptar seu modo de trabalho para ofertar os alimentos diretamente ao local onde o consumidor está, deixando o consumidor de frequentar o estabelecimento físico, sendo integrada a prática do serviço de delivery em alimentos.

O consumo de alimentos de forma segura é, no entanto, razão de muitas dúvidas e receios dos consumidores, uma vez que a própria Organização Mundial da Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde, ainda não divulguem informações concretas sobre o controle de qualidade e a segurança alimentar do serviço de delivery em tempos de COVID-19. Evidências científicas publicadas que atestem que a transmissão do coronavírus por alimentos, até o momento

não existem, sendo necessário o uso do bom senso e a tomada de devidos cuidados.

É importante garantir a saúde e segurança, pois subjetivamente os alimentos tem potencial de servir de veículo de transmissão de microrganismos para as pessoas, sendo assim, se faz impreterível garantir o bem-estar tanto dos colaboradores, quanto dos consumidores envolvidos nessas operações.

Uma preocupação dos proprietários de estabelecimentos do ramo de alimentação é a otimização do delivery, a fim de atenuar as perdas financeiras em meio ao coronavírus. Já os clientes em quarentena, primam que as práticas de segurança durante a crise de coronavírus sejam ser tomadas pelas organizações que fornecem alimentos nesta modalidade de serviço. Dada estas afirmações, se faz uma provocação para que o negócio que esteja operando no delivery, incremente os cuidados, desde a preparação do prato até o pedido chegar às mãos do cliente, pois além dos cuidados habituais que o preparo da comida requer, é importante que o cliente saiba o que o negócio de alimentação está fazendo a esse respeito, colaborando com a não propagação do COVID-19.

Histórico do delivery em alimentos

O serviço de delivery é uma prática que está presente no cotidiano de inúmeras pessoas. Ele veio para facilitar a vida da população trazendo a praticidade de receber os alimentos e produtos no conforto da sua casa. Muitos não sabem o histórico e como começou essa prática que se torna cada vez mais presente na atualidade por conta do momento de pandemia que está acontecendo por todo o mundo.

Segundo o Programa Consumer (2020), o serviço de delivery já passou por muitas fases até chegar ao tipo de delivery que temos acesso hoje em dia. Atualmente existem muitos sites, aplicativos e restaurantes que fazem entregas de seus alimentos e produtos com muita praticidade. Antigamente não existiam tantos recursos para que essa prática fosse desenvolvida. Desse modo, esse tipo de serviço possuía suas limitações, mas mesmo assim não era tão incomum.

Na Roma antiga, Século I, com estudos de Pompéia foi possível descobrir que os romanos possuíam um estilo de vida com algumas práticas semelhantes às que possuímos nos dias atuais. Foram os romanos que criaram o saneamento básico, o calendário e o sistema de retiradas de marmitas. Esse tipo de serviço era muito necessário, já que os mais pobres não tinham condições para ter uma cozinha porque demandava muitos gastos, os quais eram fora da realidade dos menos favorecidos economicamente. As comidas preparadas eram armazenadas em potes de cerâmica em paredes de alvenaria e eram mantidas quentes até a retirada por seus clientes.

Ainda segundo o Programa Consumer (2020), podemos destacar outros fatos históricos sobre os serviços de delivery. Tem-se que na Itália em 1889, aconteceu o primeiro delivery de pizza. Desta forma, sobre esse marco:

Dono da taverna responsável pela autêntica pizza italiana em Nápoles, Raffaele Esposito recebeu a Rainha Margherita em 1889. A Pizzeria di Pietro e Basta Così, seu estabelecimento, era uma taverna, e para a realeza, não era bem visto visitar um local como esse, junto aos súditos dessa maneira. Entretanto, a rainha desejava muito provar os pratos do famoso chef Raffaele. Assim, nasceu a ideia: pela primeira vez foram entregues três pizzas, prontas, preparadas no forno da taverna, ao lugar onde a rainha se hospedara. Inclusive, uma dessas pizzas é a marguerita que conhecemos hoje, feita em homenagem à rainha. Como agradecimento, a rainha retornou com uma carta, o que nos leva ao nosso próprio tópico (PROGRAMA CONSUMER, 2020).

Em 1914, na Europa aconteceu o primeiro delivery de comidas semi-prontas. No período da 1ª e 2ª Guerra Mundial, desenvolveu-se esse tipo de entrega para que os soldados pudessem esquentar suas refeições e conseguir consumi-las quentes, já que eles passavam dias em trincheiras para batalhas e precisavam se alimentar. Com o fornecimento de alimentos pré-cozidos poderiam esquentá-los e comer imediatamente, sendo atualmente esse tipo de serviço conhecido como Rotisseries³.

³ As rotisseries, ou rotisseries, são estabelecimentos que oferecem boa seleção de antepastos, refeições, molhos e sobremesas, tudo pronto ou semipronto, geralmente para terminar de preparar em casa. (NOVA SAFRA FOOD SERVICE, 2020).

Por fim, a Consumer citou também a história do delivery de marmitas na Índia, em 1880. O sistema chamado Dabbawalas⁴, funciona até os dias de hoje entregando as marmitas aos trabalhadores que não possuem a disponibilidade de almoçar em suas residências. O serviço consiste em buscar as marmitas quentes em suas casas e levar até seu trabalho e depois devolvem as marmitas vazias. Esse sistema inspirou o serviço de entrega por motoqueiros dos dias de hoje.

O delivery de alimentos no Brasil

Por meio de pesquisas, Iodice (2019), afirma que a prática do delivery no Brasil, por volta dos anos de 1980 era dominada pelas pizzas diante de pedidos realizados através da telefonia fixa, diferente dos dias atuais, onde através do uso do celular e seus inúmeros aplicativos de serviço de entregas pode-se escolher o produto desejado, com uma ampla variedade de estabelecimentos e cardápios, de maneira prática e rápida, desde um prato simples ou até mesmo mais requintado, elaborado por grandes chefs da gastronomia, destacando-se pela variedade de produtos ofertados através dos aplicativos móveis.

O primeiro a olhar para essa oportunidade foi o iFood⁵, que permaneceu sem competidores por alguns anos – até 2016, quando a americana Uber Eats⁶, que já tinha fincado raízes sólidas no Brasil com o serviço de transporte de passageiros, importou dos EUA seu serviço de entrega de comida. Na sequência, em 2017, a atual bilionária Rappi⁷ chegou mostrando seu apetite. Teve também quem mal entrou no mercado brasileiro e já desistiu: caso da espanhola Glovo⁸, que

⁴ Os dabbawalas constituem um sistema de entrega e retorno de lancheiras que oferece almoços quentes de casas e restaurantes para pessoas que trabalham na Índia, especialmente em Mumbai. As lancheiras são recolhidas no final da manhã, entregues predominantemente com bicicletas e trens e retornadas vazias à tarde. (ANDRIOLI, 2015).

⁵ iFood é uma empresa brasileira fundada em 2011, atuante no ramo de entrega de comida pela internet sendo líder no setor na América Latina, com presença na Argentina, no México e na Colômbia. (BUTTA, 2020)

⁶ Uber Eats é uma plataforma de entrega de refeições e alimentos online. O Uber Eats fazia originalmente parte do serviço de motorista do Uber, mas depois se tornou um aplicativo e um serviço autônomo. É uma das primeiras extensões de produto da Uber Technologies Inc., a plataforma de tecnologia que conecta motoristas e passageiros, e usa a rede existente para fornecer refeições em minutos. O serviço faz parceria com restaurantes locais em cidades selecionadas em todo o mundo e permite que os clientes encomendem comida usando um aplicativo para smartphone. [2] O prazo de entrega é de dez minutos ou menos. (LATORRE, 2019)

⁷ Rappi é um aplicativo de entregas daqueles que você faz o cadastro, escolhe o que quer pedir, o modo de pagamento e aí espera o entregador aparecer na sua porta com o seu pedido. Rappi é um aplicativo de entrega de tudo, literalmente, qualquer coisa que você quiser. (SILVA, 2019)

⁸ Glovo é um serviço de entrega diversificado que transporta comida, produtos de beleza, medicamentos e até eletrônicos, por exemplo. A ferramenta, disponível para celulares Android e iPhone (iOS), também oferece a opção "Qualquer coisa" para objetos com peso menor que 9 kg. Presente em 13 cidades brasileiras, a plataforma promete o delivery em minutos por meio da sua rede de Glovers (como são

anunciou em março de 2019, após um ano no país, que interromperia as operações justamente por esse cenário competitivo. Talvez tenha faltado a eles jogo de cintura para pivotar e criar um serviço que não existia antes. Foi o que fez a paulista Apptite⁹, que leva aos usuários do aplicativo comidas diferenciadas, feitas por chefs, com foco em personalização e diversidade. Todas elas querem conquistar o país – e o mundo – pelo estômago (IODICE, 2019).

Iodice (2019) ainda conta que a *Uber Eats* ao final de 2016 iniciou em São Paulo sua operação no mercado brasileiro. O tal marco teve um grande impacto por inúmeros motivos, sendo algo novo que permitiu que restaurantes que antes não faziam o uso de serviços de entregas pudessem então praticar este serviço de forma facilitada, fazendo assim que os produtos chegassem aos seus consumidores.

Em 2019 a *Uber Eats* já estava presente em 38 cidades do país. Depois de ter conquistado a capital paulista, muitos outros lugares adotaram o uso desse aplicativo que facilitou muito a vida dos consumidores brasileiros. A empresa ainda vem crescendo e pretende chegar a todos os estados do país, para isso, desenvolveu uma plataforma que auxilia para saber onde é viável e qual a necessidade da região estudada:

chamados os entregadores) espalhados pelo país com suas motos. Rival do Rappi, o aplicativo disponibiliza o pagamento com as principais bandeiras, como MasterCard e Visa. Com o Glovo, o usuário tem mais uma alternativa para receber o que precisa com comodidade e segurança. O recurso conta com um sistema de monitoramento em tempo real para o cliente possa acompanhar o deslocamento da entrega. (MIXÃO, 2019))

⁹ Apptite é um delivery de comida artesanal pioneiro no Brasil que conecta chefs e clientes. Hoje, com 200 mil downloads, o aplicativo possibilita a entrega de mais de 14.000 pratos autorais por mês, na capital paulista, entre refeições individuais, refeições para grupos, marmitinhas congeladas, pães, bolos, doces, snacks e outros itens. O aplicativo tem opções que podem ser pedidas para “agora” com entrega em até 1 hora e outros pratos que precisam ser programados. Com mais de 200 Chefs, cozinheiros e confeitores vendendo diariamente no aplicativo, o Apptite permite ao profissional criar novos sabores, sem restrições, ter liberdade para gerenciar seu tempo e se dedicar à sua arte. Com perfis distintos - de chefs renomados a recém-formados em gastronomia, passando por imigrantes que disseminam a culinária de seu país e quem já trabalha com alimentos -, os profissionais chegam a faturar até R\$ 30 mil por mês. Criado em 2015 por Guilherme, junto aos amigos Marcelo Monteiro, Roberto Kanitz e Ricardo Koba, o Apptite cresceu 4 vezes em 2018, em relação a 2017, e chama atenção pela recorrência dos clientes, muito acima da média do mercado. Os Super Apptiters, como são chamados os clientes mais fiéis, são cada vez mais numerosos e possuem um papel fundamental na promoção e divulgação do aplicativo. Além disso, o Apptite foi eleito em 2018 a melhor startup do Brasil pela Seedstars – organização Suíça que promove o desenvolvimento do ecossistema de startups em países emergentes – e, neste mesmo ano, foi umas das 10 startups, entre mais de 2000 que se aplicaram em toda América Latina e Leste dos EUA, que participou do principal programa de aceleração do mundo: "Road To Series A" da 500 Startups. O Time de founders do Apptite é excelente tecnicamente, perfis complementares e todos tiveram sucesso em tirar outras ideias do papel, inclusive com histórico de EXIT. E o mais importante de tudo, eles são amigos e completamente apaixonados pelo Apptite. (TECHTUDO, 2019)

Para abrir um novo mercado, é preciso unir uma combinação de fatores”, conta Gabriela Manzini, diretora de comunicação do Uber para o Brasil. “Como nós já temos o Uber em todas as cidades em que vamos lançar o Eats, passamos a perguntar para nossa base de motoristas se eles têm interesse [de participar] – e também pedir indicações de motoqueiros. Na sequência, começamos a estudar os restaurantes da região para verificar se há demanda por delivery (IODICE, 2019).

Por meio dessa plataforma juntamente com inteligência artificial, a Eats consegue fazer o uso de dados que são muito significativos ao aplicar o seu serviço no local escolhido já sabendo os gostos do público, hábitos alimentares conseguindo assim oferecer estabelecimentos que vão de acordo com esses consumidores. Esta prática auxilia seus parceiros, principalmente os restaurantes de pequeno e médio porte, otimizando seu cardápio, oferecendo os dados que auxiliam a identificação de demanda e também tendências e existem alguns acordos para essa parceria:

O valor para manter o restaurante na plataforma depende da negociação, mas a taxa básica é de 30% sobre cada pedido. Já a taxa de entrega fica a cargo do usuário, que paga diretamente ao entregador. Cabe ao usuário também decidir se quer receber talheres e outros itens descartáveis. A meta do Uber Eats é reduzir pela metade a quantidade atual de plástico (IODICE, 2019).

Segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - ABRASEL, o sistema de delivery movimentou em 2019 cerca de R\$11 bilhões por ano. Considerando o momento de pandemia enfrentando no ano de 2020, esse número tende a aumentar de forma significativa. Sabemos que esse tipo de serviço tem ganhado os clientes e feito que eles optem por empreendimentos que façam o uso de tal. Essa prática facilita a vida do consumidor que pretende consumir algo de um lugar específico e por algum motivo está impossibilitado de ir até o estabelecimento.

Um levantamento feito pelo Sebrae reforça a preferência dos consumidores por locais que ofereçam entrega em domicílio. Metade dos restaurantes e lanchonetes atendidos pela instituição em todo o país oferecem o serviço, sem terceirização, para dar mais comodidade ao cliente. Ainda segundo a pesquisa, 12% deles não possuem loja física, trabalhando exclusivamente por meio de entregas, sem portas abertas para a rua (ABRASEL, 2019).

Portanto, é notório que o delivery tem crescido e está cada vez mais presente no cotidiano da população mundial. Deste modo, percebe-se que para essa prática é necessário que os estabelecimentos sigam normas e tenham o maior cuidado com a higiene e boas práticas de seus produtos até chegar ao seu consumidor final. É imprescindível também que a logística para o transporte, manuseio e limpeza desses alimentos seja feita com a maior responsabilidade possível para manter a qualidade e segurança para seus consumidores.

Delivery em alimentos, práticas e regulamentações

Segundo a Secretaria de Estado da Saúde (2020) a higienização é um processo composto por duas etapas principais. A primeira etapa, denominada limpeza, é constituída pela operação de remoção de substâncias minerais e orgânicas indesejáveis, tais como restos de alimentos, terra, poeira, gordura e outras sujidades. A segunda etapa, denominada desinfecção, se dá pela operação de redução de micro-organismos por agente químico, também denominada como antisepsia, que é a operação que visa a redução de micro-organismos presentes na pele em níveis seguros.

Considerando a manipulação de alimentos, a higienização se faz ainda mais necessária. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) comenta em sua cartilha de boas práticas para serviços de alimentação que o manipulador de alimentos é aquele que lava, corta, rala, cozinha, descasca, ou seja, é a pessoa que de fato prepara o alimento.

A ANVISA afirma que o manipulador necessita estar sempre limpo e que tome banho diariamente, porque existem micróbios espalhados por todo o corpo e a maior parte encontra-se no nariz, boca, cabelos, mãos, unhas, fezes, sapatos ou até mesmo no suor. Dessa forma, o uso de cabelos presos e cobertos com redes e toucas é muito importante para que estejam protegidos e não corram risco de cair sobre os alimentos e contaminar a refeição, pois 1mm de cabelo pode conter até 50.000 micróbios.

Do mesmo modo que o manipulador precisa estar limpo, seu uniforme também deve seguir essa regra. O uso de uniforme deve ser somente na área

de preparo, pois esse pode ser um condutor, pode acabar transportando micróbios patogênicos para o interior da área de preparo dos alimentos, contaminando-os. É imprescindível que os uniformes sejam trocados diariamente e estejam sempre limpos e conservados.

Para uma prevenção ainda maior, os que manuseiam os alimentos não devem fazer o uso de acessórios como: brincos, pulseiras, anéis, colares e até mesmo maquiagem, pois assim como o uniforme, esses objetos acabam acumulando sujeira, além de correr o risco de cair sobre os alimentos.

Boas práticas no preparo de alimentos

Conforme citada anteriormente, no Brasil, o órgão responsável pela fiscalização e regulamentação das boas práticas é a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), esta que pode ser definida como uma agência reguladora, que é responsável pelo controle sanitário de todos os produtos e serviços sejam eles nacionais ou internacionais e tem como missão promover e proteger a saúde da população, intervindo nos riscos decorrentes nas produções e uso de produtos e serviços sujeitos à vigilância sanitária, para que assim forneça uma qualidade de vida à todos.

A ANVISA (2016) comenta que as boas práticas para serviços de alimentação, constituem de hábitos que devem ser seguidos na produção de alimentos. Estas práticas devem ser obedecidas pelos locais de comércio de alimentos, devendo estes respeitar as orientações sobre a correta higienização das mãos, o cozimento dos alimentos, a temperatura de preparo para o completo cozimento.

Sobre a higienização de alimentos a Anvisa (2016), em sua cartilha traz regras para a forma correta dessa prática como o fato do cozinheiro ter que lavar as mãos antes e após o manuseio de alimentos crus como peixe, carnes, vegetais não lavados. Esse ato de lavar as mãos é tão importante porque esses alimentos contêm micróbios patogênicos que podem ser transferidos para os alimentos prontos quando os manipuladores não fazem a higienização correta das mãos.

Outra prática que pode ser observada na cartilha é o sobre o cozimento dos alimentos que deve ser feito em temperaturas altas para que todo alimento atinja uma temperatura mínima de 70° C, essa temperatura é necessária para que os micróbios sejam destruídos. Para reconhecer se esse alimento chegou a temperatura desejada e teve o cozimento correto deve ser verificada a mudança de cor e textura na parte interna. Uma atenção especial deve ser dada às carnes de frango e bovina para que não fiquem cruas no seu interior e seus sucos devem ser claros e não na coloração rosada.

Desse modo, para uma boa higiene dos alimentos é muito importante que se evite o contato de alimentos crus com os já cozidos ou preparados e além disso atentar-se ao uso de utensílios, a higienização desses precisam ser feitas caso forem ser usados em alimentos crus e logo após em alimentos já cozidos, sempre devem ser lavados para que não haja contaminação do alimento pois como já foi citado anteriormente, os alimentos crus podem transmitir micróbios ocasionando a chamada “contaminação cruzada” pode ser através de utensílios de cozinha. Um exemplo disso é cortar o frango cru com uma faca e depois sem higienizar, cortar um alimento já cozido, como por exemplo, uma carne assada.

A Cartilha de boas práticas para serviços de alimentação (ANVISA, 2016), traz também informações sobre o uso de óleos. Ao fazer o uso deste produto em geral os cozinheiros devem ficar atentos à coloração, cheiro, sabor, formação de fumaça e espuma. Esses são sinais de que essa gordura deve ser trocada imediatamente, pois os óleos quando utilizados por um longo período acabam se tornando tóxicos, criam substâncias tóxicas que podem causar algum mal a saúde de quem o consumir, além de que o sabor e cheiro dos alimentos preparados em gordura velha são totalmente afetados de maneira negativa deixando o alimento de certo modo menos apetitoso.

A refrigeração dos alimentos é de extrema importância para que a higiene e segurança em seu preparo sejam garantidas. Alimentos que são congelados e refrigerados devem ser bem conservados não sendo deixados fora do freezer ou geladeira por muito tempo, pois ao serem retirados começam a descongelar e esse descongelamento faz que os produtos, como a carne, acabem produzindo

sucos que podem contaminar outros alimentos pois os micróbios se multiplicam rapidamente em temperatura ambiente.

Não descongelar os alimentos à temperatura ambiente é uma dica que a ANVISA (2016) menciona na cartilha. Para fazer o descongelamento do alimento é melhor fazer o uso o forno de micro-ondas se for prepará-lo imediatamente ou deixar o alimento na geladeira até descongelar. As carnes devem ser descongeladas dentro de recipientes. Para uma melhor conservação e controle dos alimentos, quando forem preparados e armazenados nas geladeiras ou freezers, devem ser identificados com data de preparo, nome do produto e prazo de validade.

Sobre a higienização do colaborador que terá direto contato com os alimentos durante o preparo, a ANVISA (2016), ainda traz algumas orientações que os manipuladores devem seguir, como: lavar as mãos antes do preparo e depois de usar o banheiro, atender telefone e abrir a porta. Essa é uma das formas mais eficazes para evitar a contaminação por micróbios patogênicos. Sabe-se que a maioria das pessoas não gastam nem 10 segundos para lavarem as mãos, sendo que uma lavagem correta deve durar mais que 20 segundos.

Na área de preparo dos alimentos, a pia, não deve ser a mesma utilizada para lavagem de vasilhames e louças. As unhas dos que trabalham diretamente com os alimentos devem ser curtas e sem esmalte. Prestar atenção em não tossir, espirrar, falar demais, manipular dinheiro, comer e fumar ao preparar os alimentos é uma forma de higiene e prevenção. Todos os colaboradores que possuem contato direto com os alimentos devem estar sempre com exames periódicos de saúde, se estiverem doentes, com problemas de saúde ou com cortes ou machucados não devem manipular os alimentos. Portanto, sobre higienização de alimentos, que é o princípio básico de uma refeição segura e de qualidade pode-se observar que:

Os requisitos básicos para que o alimento tenha um ótimo padrão de qualidade higiênico-sanitária são baseados em ações de higiene e organização em todas as etapas de produção. Considerando-se que todo alimento já se apresenta naturalmente contaminado por diversos tipos de microrganismos, a grande preocupação é impedir que sobrevivam e se multipliquem e que outros microrganismos sejam acrescentados ao

alimento, em decorrência de manipulação inadequada e contaminação cruzada (CINTRA, 2016, p. 26).

Após a preparação do alimento, é necessário pensar na questão logística que envolve o processo de delivery neste ramo. Sobre o transporte a ANVISA (2016), menciona em sua Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de delivery algumas formas de transportar corretamente esses alimentos já preparados e prontos para o consumo.

Ao transportar os alimentos eles devem ser armazenados bem fechados em vasilhames contendo o nome do alimento, o prazo de validade e a data de preparo para melhor conservação deste produto. Quando o transporte for muito demorado é necessário o uso de caixas térmicas que sejam apropriadas para esse tipo de serviço, devendo o veículo utilizado para transportar esse produto possuir alguns itens básicos que são muito importantes à segurança do produto, como a cobertura de proteção dos vasilhames e o mais importante é a limpeza do veículo.

Dessa forma, para certificar de que tudo está limpo e em ordem a verificação do veículo é indispensável, verificar se não possui sujeira, insetos, baratas, ratos ou algum outro animal que possa contaminar os alimentos. É necessário a verificação se também não há produtos e substâncias tóxicas sendo transportadas nesse veículo, para que o transporte seja o mais seguro possível.

Delivery de alimentos em tempos de pandemia

Muitas pessoas se perguntam se pedir alimentos por delivery é uma prática segura com o cenário atual por medo de transmissão do novo vírus. Segundo as diretrizes da autoridade sanitária europeia, a *European Food Safety Authority* (EFSA), não há evidências que os alimentos possam transmitir o coronavírus.

O serviço de delivery nos dias de hoje está em alta, com constante crescimento, não somente pelo momento de pandemia que o mundo todo vem enfrentando, como também o constante acesso a novas tecnologias que

facilitam a disponibilidade deste tipo de serviço para os consumidores, porém, sabemos que nesse período pandêmico, o uso deste tipo de serviço cresceu de forma elevada. Desse modo, esse vírus denominado COVID-19, que vem causando transtornos na vida de todos, sendo responsável pela tragédia mundial causando inúmeros óbitos, segundo o Ministério da Saúde é definido como:

[...] uma doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a maioria dos pacientes com COVID-19 (cerca de 80%) podem ser assintomáticos e cerca de 20% dos casos podem requerer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória e desses casos aproximadamente 5% podem necessitar de suporte para o tratamento de insuficiência respiratória (suporte ventilatório) (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

Na visão do Ministério da Saúde (2020), o novo agente de coronavírus foi descoberto em 31 de dezembro de 2019 na China, sendo ele um vírus da família dos que causam infecções respiratórias como a COVID-19. Os primeiros casos no mundo de infectados ocorreu em 1937 e só em 1965 foi descrito como corona pela forma desse vírus ser semelhante a uma coroa. Além disso, é descrito que a maioria das pessoas se infectam com tal ao longo da vida, quando criança seria a forma mais fácil de contágio com o mais comum desses vírus. Os mais comuns que infectam humanos são o alpha coronavírus 229E e NL63 e beta coronavírus OC43, HKU1.

Dada as situações de isolamento social ocasionadas no ano de 2020 pela rápida expansão do COVID-19, Belloni (2020), afirma que a pandemia impulsionou a procura pelo serviço de delivery, pois este tem sido uma opção para evitar as saídas de casa e também porque os estabelecimentos como restaurantes estão atendendo somente por esse método. Ao HuffPost Brasil, o aplicativo Rappi registrou o aumento em 30% nos pedidos no mês Março de 2020. Podemos até verificar um comentário feito pela assessoria da Rappi para Belloni:

Desde que as conversas sobre o coronavírus se iniciaram, percebemos um aumento significativo no número de pedidos de supermercado — o que acreditamos ser uma resposta dos usuários preocupados com o tema incerto e medidas de quarentena sendo tomadas em diferentes cidades”, informou a assessoria da Rappi (BELLONI, 2020).

Com o tempo de pandemia algumas redes de delivery começaram a aplicar métodos para melhor atender os clientes e com maior segurança. Uma decisão tomada pela Rappi, Uber Eats e iFood foi a “entrega sem contato”, que nada mais é que os entregadores deixem os produtos na porta de casa ou do local desejado para evitar o contato ou qualquer proximidade e devendo também as empresas disponibilizarem álcool 70% aos entregadores. Desse modo, os pagamentos devem ser feitos diretamente pelos aplicativos, sem o contato direto com o entregador para entrega da moeda física.

O iFood ainda reforça as recomendações do Ministério da Saúde e diz que:

A empresa entende que ainda é prematuro dimensionar o impacto da covid-19 no mercado de food delivery brasileiro. O iFood possui flexibilidade para ajustar rapidamente suas operações de acordo com as necessidades do mercado e está em constante contato com as autoridades, inclusive sobre esse tema”, disse a assessoria do iFood, acrescentando que o serviço continuará em funcionamento ao longo destas semanas de maior restrição de atividades e comércios país afora (BELLONI, 2020).

Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2020b), devido à pandemia, muitos estabelecimentos começaram a fazer o uso do home office, porém, esse meio de trabalho não funciona para estabelecimentos de alimentação e muitas empresas desse ramo tiveram que fechar as portas. Dessa forma, para que empreendedores desse meio não chegassem ao ponto de deixar o estabelecimento totalmente sem funcionamento, o que levaria o empreendimento à falência, foi necessário manter a calma e pensar em uma solução estratégica para continuarem ativos.

Sabendo que o cenário atual influenciou de forma impactante a vida de toda a sociedade, uma parte afetada por esse momento foram os estabelecimentos de vendas de alimentos como bares e restaurantes. Esses tiveram que se adequar nesse tempo de pandemia e modificar a forma de trabalho para conseguir manter seu empreendimento ativo. A medida mais importante a ser tomada foi a adaptação ao uso do sistema de delivery, que influenciou positivamente para que esses conseguissem manter as suas vendas e atender aos clientes.

O SEBRAE (2020c), que é uma entidade privada sem fins lucrativos que atua como um agente de capacitação e de promoção do desenvolvimento, criado para dar apoio aos pequenos negócios de todo o país menciona, oito passos para um delivery de sucesso, trazendo nela dicas e direções que devem ser seguidas para que o empreendimento seja satisfatório.

Existem oito tópicos dentro da cartilha instruindo os leitores e os leva a pensar em medidas estratégicas a serem adotadas, sendo eles: 1. Pense no que te diferencia para o seu público: como seu cliente vai te encontrar e como você vai mantê-lo próximo?; 2. Olhe para a sua oferta: veja como avaliar o que vende bem, tem uma boa margem e viaja bem; 3. Reforce os processos de higiene e divulgue: garantir a segurança dos alimentos é fundamental e existem algumas maneiras extras de fazer o cliente perceber esses cuidados; 4. Avalie as embalagens: o que é mais importante na hora de escolher uma embalagem para delivery?; 5. Faça testes de entrega: saiba como e por que você precisa avaliar seus pontos de melhoria.; 6. Promova seu restaurante: veja as diversas formas que o cliente tem para chegar até seu estabelecimento e como você pode garantir esse fluxo.; 7. Elementos de hospitalidade: veja sugestões para ser cordial e melhorar a experiência do seu cliente.; 8. Foco no resultado: saiba que custos você precisa avaliar para decidir se é melhor fechar temporariamente ou fazer delivery.

A Galunion (2020), ainda criou o Galunion Podcast no Spotify com três episódios falando sobre tempos de pandemia em restaurantes, os episódios são: “#1 Meu Restaurante na Pandemia: 8 dicas para implantar um delivery de sucesso; #2 Meu Restaurante na Pandemia: Como a COVID-19 impacta os consumidores e os negócios em alimentação; #3 Meu Restaurante na Pandemia: Otimize seus processos em busca de resultados”. Nestes Podcasts são relatadas experiências vividas nesse período e também formas que agregam para melhores resultados no empreendimento no cenário atual.

Com o tempo de pandemia de combate ao COVID-19 o delivery se tornou então uma oportunidade para as empresas e pode-se dizer que está sendo a principal saída para os segmentos de alimentação e que o uso do

delivery será muito utilizado mesmo depois da pandemia. Segundo Época negócios:

A expectativa é que a maior demanda por delivery de alimentos permaneça mesmo após a quarentena, forçando empresas em todo o mundo a se adaptarem a essa nova realidade. Por isso, a consultoria americana **CBRE** divulgou em um relatório recente com cinco tendências para o setor de alimentos (ÉPOCA NEGÓCIOS, 2020).

Pode-se verificar que SEBRAE (2020d), criou medidas em prol aos pequenos negócios, mobilizando os aplicativos de delivery:

Diante dessa realidade, o Sebrae buscou sensibilizar as empresas responsáveis pelas principais plataformas de entrega do país para minimizar os efeitos da crise que, no campo econômico, atingem principalmente os pequenos negócios, afetados pelas mudanças de rotinas, perda de clientes e quedas no faturamento (SEBRAE, 2020d).

Com essa atitude, os aplicativos juntamente com o Sebrae conseguem ajudar os pequenos negócios com orientações, possibilidades e a implementação do delivery, fazendo com que assim todos juntos possam driblar a crise e passar por esse momento difícil de uma maneira mais confortável.

Fiscalização e regulamentações em tempos de COVID-19

Nessa época de COVID-19 existem algumas regulamentações em que os estabelecimentos devem obedecer para permanecer abertos para retirada de pedidos direto nas lojas e poder exercer seu trabalho.

Segundo o SEBRAE (2020a), existe um manual de conduta de serviços de bares e restaurantes na prevenção da COVID-19. Esse manual possui inúmeros direcionamentos que auxiliam os estabelecimentos de como devem se portar nesse momento. Existem alguns cuidados gerais de com o local que devem ser atendidos para o funcionamento de tal, como: o distanciamento mínimo de 2 metros entre as mesas; realizar o controle de entrada e saída de clientes para evitar aglomerações; solicitar o uso de máscara e do álcool gel 70% disponível fixando cartazes ilustrativos; desinfetar os cardápios para os clientes; desinfetar tampos de mesas e puxadores de cadeiras nas saídas dos clientes;

lugares arejados. Esses são só alguns dos requisitos básicos exigidos caso o estabelecimento estiver atendendo no local.

Sabe-se que a maioria dos restaurantes ainda só estão atendendo por delivery. No entanto, alguns clientes vão até o estabelecimento fazer a retirada de seu pedido porque o consumo no local ainda não é autorizado. Desse modo, existem também regras para que essa ação possa ocorrer com maior segurança.

Segundo SEBRAE (2020a), ainda no manual de conduta de serviços de bares e restaurantes para prevenção da COVID-19 é necessário que as áreas de retirada sigam algumas instruções também para atender os clientes.

É terminantemente necessário que os clientes fiquem a 1,5m de afastamento no local de espera caso haja cadeira; é importante deixar os balcões livres de objetos e que tenha também um afastamento entre cliente e atendente de preferência com barreiras. Uma dica é que os que trabalham no estabelecimento incentivem os seus consumidores os pedidos e pagamentos *on-line*. Os locais de atendimento devem optar por quadros ilustrativos ao invés de cardápios, aos que usam ainda tal, necessitam fazer a desinfecção a cada uso e dispor o álcool gel 70% para uso de clientes e funcionários.

À prática do delivery, o serviço de entrega, que é o que mais está sendo utilizado nesse momento de pandemia e em vista a todos os riscos de contaminação é a prática mais segura pois o cliente não precisa sair de casa nem para buscar sua refeição, devem ser seguidas algumas orientações também em que o SEBRAE (2020a) especifica no manual já citado anteriormente.

Os entregadores realizam a higiene das bolsas de entrega com o uso de álcool 70% a cada reabastecimento e ao final do turno, e também deve adotar todas as medidas de higiene e proteção do cliente com o uso de máscaras com a troca a cada duas horas; distanciamento social; fazer a desinfecção de mãos e máquina de cobrança entre clientes e o guidão da moto ou bicicleta com o álcool.

Desse modo, percebe-se que as medidas de segurança e fiscalização nesse momento tão delicado de pandemia requerem muitos cuidados e as

práticas, sejam elas para o estabelecimento ou para o serviço de delivery, são parecidas e de extrema importância. Portanto, se seguidas à risca, o risco de contaminação será diminuído e todos estarão ajudando na diminuição da proliferação do vírus e também na sobrevivência deste mercado de empreendimentos do segmento alimentício.

Considerações Finais

A literatura pautada nesse estudo possibilitou destacar as principais providências para a utilização do delivery alimentício, em virtude da vasta procura durante a pandemia de COVID-19, se fazendo necessário maiores e mais aprofundados estudos sobre esta questão, que por ser recente, requer uma maior investigação do assunto para a prevenção da contaminação do vírus.

A literatura utilizada, de modo geral, concatena os cuidados que devem ser observados não somente com o alimento, mas com quem o entrega e o recebe, devido ao alto risco de contaminações cruzadas.

A COVID-19 tem se apresentado um desafio grande para os estudiosos do assunto no mundo inteiro e ainda há diversos pontos sobre a doença que precisam ser desvendados. Até uma vacina seja descoberta, produzida e difundida, a consonância entre a comunidade científica é de que o distanciamento social e a correta higiene, permanecem sendo as medidas mais eficazes na limitação da propagação do vírus.

O setor alimentício tem sido supervisionado atentamente pelas autoridades em saúde pública, no que tange a garantir a segurança alimentar e nutricional de toda humanidade, visto que essa supervisão depende do seu efetivo funcionamento do processo. Muitos são os desafios que permeiam essa cadeia eclética a fim de garantir desde um alimento seguro para consumo até a segurança e preservação da vida e saúde dos trabalhadores envolvidos da produção até a entrega.

Se torna imperativo que as regras sejam mais rigorosas no controle e higiene e que perdurem e figurem como protagonistas da rotina do setor alimentício, do campo à mesa, tanto durante quanto no pós-pandemia, mas, que

ao mesmo tempo, estas regras possibilitem que os estabelecimentos possam seguir ativos no mercado, evitando a paralisação dos estabelecimentos atuantes no ramo alimentício, o que inevitavelmente levaria estes empreendimentos à falência, gerando problemas econômicos tanto para os empreendedores, quanto aos colaboradores que dependem da renda para subsistência de suas famílias.

Referências

ANDRIOLI, Lívia Meneghel. **Sistema logístico Dabbawala**. 2015. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/sistema_logistico_dabbawala.pdf Acesso em: 15 maio 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL). **Delivery movimentou R\$11 bilhões por ano**. Março, 2019. Disponível em: <https://abrase.com.br/noticias/noticias/delivery-movimentou-r-11-bilhoes-por-ano-enquanto-franquias-de-alimentacao-diversificam-a-oferta-de-produtos/>. Acesso em: 20 maio 2020.

BELLONI, Luiza. **Coronavírus impulsiona delivery no Brasil e muda rotina de restaurantes e consumidores**. Março, 2020. Disponível em: https://www.huffpostbrasil.com/entry/delivery-comida-coronavirus_br_5e6fcd76c5b63c3b6482a20a. Acesso em: 20 maio 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. **ANVISA atualiza orientações para empresas de alimentos**. 2020 Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpx9qY7FbU/content/anvisa-atualiza-orientacoes-para-empresas-de-alimentos/219201?p_p_auth=13hbe6z0&inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fportal.anvisa.gov.br%2Fnoticias%3Fp_p_auth%3D13hbe6z0%26p_p_id%3D101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3D_118_INSTANCE_KzfwbqagUNdE__column-2%26p_p_col_count%3D2. Acesso em: 12 jun. 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. **Cartilha sobre boas práticas para serviços de alimentação: resolução-RDC nº 16/2004**. 2016. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/389979/Cartilha+Boas+Práticas+para+Serviços+de+Alimentação/d8671f20-2dfc-4071-b516-d59598701af0>. Acesso em: 29 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 14 maio 2020

BUTTA, Filipe. **A logística do iFood.** 2020. Disponível em: <https://saclogistica.com.br/a-logistica-do-ifood/> Acesso em: 14 maio 2020.

CINTRA, Patrícia. **Qualidade e redução de custos em alimentos.** Rio de Janeiro: Rubio, 2016.

ÉPOCA NEGÓCIOS ONLINE. **Como a pandemia vai transformar o setor de alimentos.** 2020. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/04/como-pandemia-vai-transformar-o-setor-de-alimentos.html>. Acesso em: 27 jul. 2020

GALUNION Foodservices. **Galunion Podcast.** 2020. Disponível em: <https://open.spotify.com/show/62vT94e1qzCyxkkI9YgPaO>. Acesso em: 17 jun. 2020.

HUFFPOST BRASIL. **Coronavírus impulsiona delivery no Brasil e muda rotina de restaurantes e consumidores.** 2020. Disponível em: https://www.huffpostbrasil.com/entry/delivery-comida-coronavirus_br_5e6fcd76c5b63c3b6482a20a. Acesso em: 20 maio 2020.

IODICE, Giulianna. **Conheça o bilionário mercado de entregas de comida.** Junho, 2019. Disponível em: <https://forbes.com.br/negocios/2019/06/conheca-o-bilionario-mercado-de-entregas-de-comida/>. Acesso em: 20 maio 2020.

LATORRE, Julia. **Como funciona UberEATS.** 2019. Disponível em: <https://tecnologia.umcomo.com.br/artigo/como-funciona-ubereats-27075.html/>. Acesso em: 15 maio 2020.

MIXÃO, Marta. **Glovo alarga expansão nacional a norte do país.** 2019. Disponível em: <https://www.distribuicao hoje.com/retalho/glovo-alarga-expansao-nacional-a-norte-do-pais/>. Acesso em: 15 maio 2020.

NOVA Safra Food Service. **Afinal, você sabe o que é rotisserie?.** 2020. Disponível em: <https://blog.novasafra.com.br/2016/08/22/afinal-voce-sabe-o-que-e-rotisserie/>. Acesso em: 15 maio 2020.

PARANÁ. Secretaria de Estado da Saúde. **Medidas de prevenção de COVID-19 para aplicação em serviço delivery de alimentos.** Curitiba-PR, 2020. Disponível em: http://www.saude.pr.gov.br/arquivos/File/NO_08_SERVICOS_DELIVERY_DE_ALIMENTOS.pdf. Acesso em: 13 maio 2020.

PROGRAMA CONSUMER. **A história do delivery é mais antiga do que você pensa.** <https://www.programaconsumer.com.br/blog/a-historia-do-delivery-e-mais-antiga-do-que-voce-pensa/>. Acesso em: 14 maio 2020.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Manual de conduta para serviços de bares e restaurantes na prevenção da COVID-19.** Portal SEBRAE. 2020a. Disponível em:

<https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/AC/Artigos/Manual%20de%20Conduta%20de%20Serviços%20de%20Alimentação%20Bares%20e%20Restaurantes%20Final.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2020.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Delivery cresce e se torna oportunidade para o setor de alimentação.** Portal SEBRAE. 2020b. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/delivery-cresce-e-se-torna-oportunidade-para-setor-de-alimentacao,8bf8d28f48081710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 20 jun. 2020.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **8 passos para implantar um delivery de sucesso.** Portal SEBRAE. 2020c. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/8-passos-para-implantar-um-delivery-de-sucesso,865e53a9a3e91710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 22 jul. 2020.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **SEBRAE mobiliza aplicativos de delivery em prol dos pequenos negócios.** Portal SEBRAE. 2020d. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/sebrae-mobiliza-aplicativos-de-delivery-em-prol-dos-pequenos-negocios,663ee55858311710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 22 jul. 2020.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Cartilha de delivery.** Biblioteca SEBRAE. 2020e. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/a96add06c2944d0cff91dcf59c356d59/\\$File/19430.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/a96add06c2944d0cff91dcf59c356d59/$File/19430.pdf). Acesso em: 22 jul. 2020.

SILVA, Rafael Rodrigues da. **Como funciona o Rappi, o aplicativo para entrega de qualquer coisa?.** 2019. Disponível em: <https://canaltech.com.br/apps/como-funciona-o-rappi-o-aplicativo-para-entrega-de-qualquer-coisa>. Acesso em: 14 maio 2020.

TECHTUDO. **Aplicativo Apptite entrega comida de alta gastronomia na sua casa.** 2019. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/apptite.html>. Acesso em: 14 maio 2020.