

SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

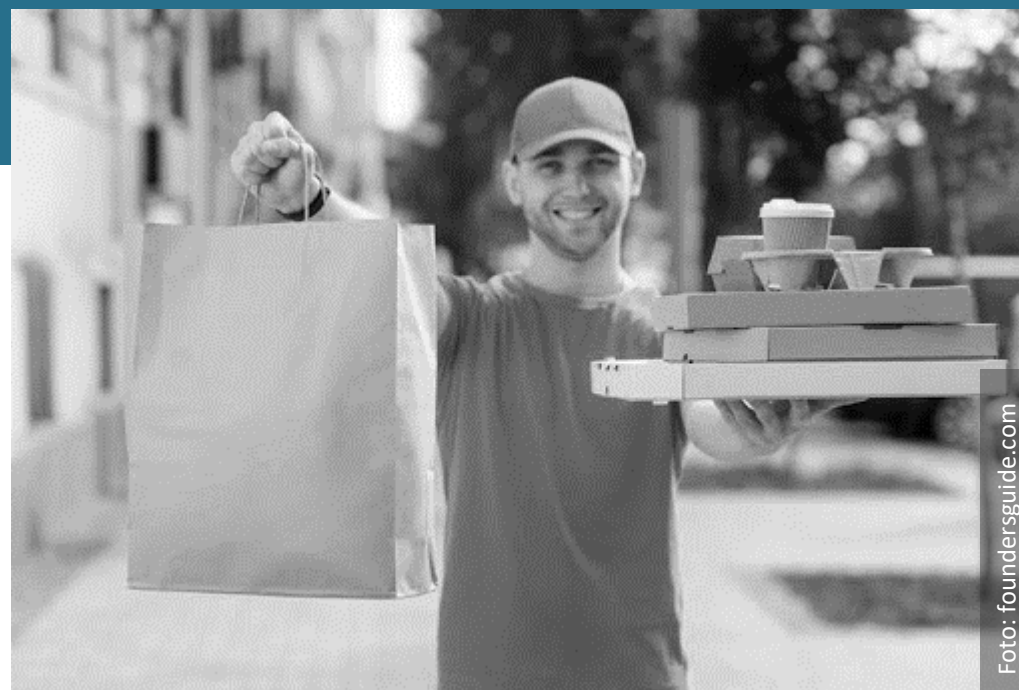
*Dicas de cuidados para o
delivery em meio à Covid-19*

Introdução

Muitos empreendimentos estão intensificando as estratégias de entrega (*delivery*) de alimentos para esse período em que muitas pessoas deverão ficar em casa, em isolamento.

O cenário do início de abril de 2020 é de que o atendimento presencial em serviços de alimentação foi interrompido em muitas localidades do Brasil, e alguns consumidores estão evitando também a retirada de alimentos. Por isso, o *delivery* tem sido adotado por cada vez mais empresários do ramo de alimentação.

Esse conteúdo visa alertar sobre alguns pontos relevantes da segurança dos alimentos para o *delivery* em virtude do novo coronavírus, e não substitui as orientações oficiais.



Escrito por Mayra Viana, colaboradora do Sebrae Nacional e revisto por Karyna Muniz, colaboradora do Sebrae São Paulo.
Versão 08/04/2020

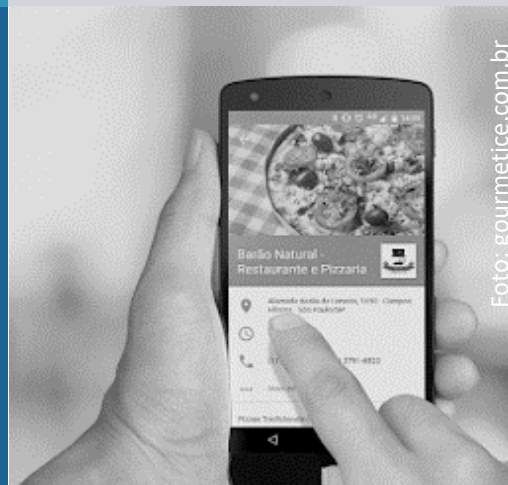
1. Desafios e oportunidades do *delivery*



2. Orientações Vigilância Sanitária



3. Cuidados do empresário com o *delivery*



4. Pontos de atenção – entregador e cliente final

5. Recomendações

1. Desafios e oportunidades do *delivery*

Empresário

O *delivery* já vinha em alta, mas o isolamento impulsionou o número de estabelecimentos que atuam nessa modalidade.

Nesse momento, o *delivery* tem sido uma fonte importante de receita para muitos negócios. Porém, se adequar a ele tem demandado atenção, agilidade e cuidado redobrado com a segurança dos alimentos.

Entregador

Houve um aumento da procura por entregadores, que são vistos como heróis da relação entre o empresário e o cliente nesse momento.

Esse importante agente também precisa reforçar os cuidados com a higiene, visando se proteger e a todos com o qual tem contato. Um bom atendimento também pode garantir a satisfação do empresário e do cliente.

Cliente

O consumidor tem o *delivery* como uma oportunidade para adquirir refeições no conforto do lar. Além disso, é uma chance de apoiar aqueles empreendedores que fazem de tudo para fornecer alimentos de qualidade nesse momento delicado.



2. Orientações Vigilância Sanitária

Não há evidências de que alimentos são uma fonte de contaminação de Covid-19. Para fins de produção comercial de alimentos, é importante atenção às recomendações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), vinculada ao Ministério da Saúde, que é o órgão regulador. Sobre os cuidados em meio à Covid-19, deve ser destacada a Nota Técnica (NT) nº 23/2020 SEI/GGALI/DIRE2/ANVISA.

Sobre o novo coronavírus, a NT em questão esclarece que, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), ele pode persistir por poucas horas ou vários dias, **dependendo do tipo de superfície, temperatura e umidade do ambiente**. Entretanto, são eliminados pela **higienização ou desinfecção** das superfícies pela ação de detergentes, sabões e desinfetantes, bem como pela **lavagem das mãos**. **Destaca-se que o vírus é sensível às temperaturas** normalmente utilizadas para cozimento dos alimentos (em torno de 70°C), e que precisa de um hospedeiro – animal ou humano – para se multiplicar.

Cuidados redobrados

Alimentos crus,
luva e máscara

Diante da velocidade em que as orientações são atualizadas em meio ao novo coronavírus e dado o fato de que algumas localidades podem ter regulamentações específicas, mantenha-se informado junto à vigilância sanitária local e siga as recomendações oficiais dos órgãos reguladores.

ALIMENTOS CRUS

O cuidado deve ser redobrado em caso de alimentos crus e frescos. Mas, de forma geral, a segurança deve estar preservada se o estabelecimento seguir à risca a [RDC ANVISA nº 216/04](#), bem como outras regulamentações vigentes, conforme [biblioteca de normas de alimentos da Anvisa](#).

LUVAS

Segundo a NT nº 23/2020 da Anvisa, o “uso de luvas descartáveis não é uma exigência e não isenta o manipulador da lavagem das mãos”. A assepsia das mãos é o modo mais seguro de evitar a propagação do vírus, e ela deve ser realizada com regularidade, em todas as etapas do processo, [segundo 11 etapas](#).

MÁSCARA

O uso da máscara na manipulação de alimentos não está regulamentada. De toda forma, a Anvisa traz na NT mencionada que a avaliação da necessidade de uso de máscaras também **deve ser feita caso a caso**, não havendo obrigatoriedade de uso.

A Anvisa menciona, ainda, que o Ministério da Saúde “acolheu que as máscaras caseiras impedem que gotículas expelidas pelo nariz e bocas se espalhem pelo ambiente”. No entanto, seu uso deve ser cauteloso e seguir à risca as recomendações do Ministério da Saúde conforme [Nota Informativa nº 3/2020-CGGAP/DESF/SAPS/MS](#), que orienta de maneira detalhada sobre esse tipo de máscara.

Assim, orienta que, “caso essa iniciativa seja adotada por estabelecimentos da área de alimentos, é fundamental seguir integralmente as orientações sobre a confecção, o uso, a troca e a higienização das máscaras”. Lembrando que o Ministério da Saúde recomenda que máscaras cirúrgicas e N95/PFF2 sejam priorizadas aos profissionais vinculados aos serviços de saúde.



Resumo de orientações da Anvisa

Fonte: NT nº 23/2020 SEI/GGALI/DIRE2/ANVISA

1

A conduta ideal em estabelecimentos de alimentos é a correta e frequente lavagem das mãos, não sendo obrigatório o uso de luvas. Caso o estabelecimento adote essa prática deve reforçar a atenção com as medidas de higiene para evitar a contaminação dos alimentos.

2

A avaliação da necessidade de uso de máscaras também deve ser feita caso a caso, não havendo obrigatoriedade em relação ao seu uso.

3

Caso o estabelecimento adote o uso de máscaras caseiras entre seus colaboradores, é fundamental seguir plenamente as orientações sobre a confecção, o uso, a troca e a higienização das máscaras. Para isso, atenção às mais atuais recomendações do Ministério da Saúde.

4

Se um colaborador do estabelecimento apresentar sintomas compatíveis com Covid-19, ele deve afastado de imediato de suas atividades, além de seguir os procedimentos definidos em âmbito local.

3. Cuidados do empresário

Com o Delivery

Ao realizar *delivery*, o empresário deve garantir:

- Acomodação em embalagens adequadas, íntegras e limpas;
- Inclusão de informações sobre o consumo do alimento (ex. rotulagem informando para consumir imediatamente ou orientação de aquecimento);
- Lacres de segurança;
- Agilidade entre o tempo de produção e entrega;
- Cuidado com o manuseio não apenas na produção, mas também pelo entregador, por meio de orientação;
- Entrega do alimento ao cliente na temperatura apropriada, seja refeição pronta ou congelada.

Comunique ao seu cliente sobre os cuidados que estão sendo tomados, com foco na solução tomada e nos serviços oferecidos. Evite mencionar que “devido ao novo coronavírus, entregamos em sua casa”, pois a menção do seu produto e do vírus, em uma mesma frase ou *card*, pode gerar uma percepção negativa pelo cliente, por associação.

Veja mais sobre Delivery na cartilha [Como organizar um serviço de delivery eficiente](#). No Portal do Sebrae, você encontra materiais orientativos sobre as boas práticas, incluindo um [curso online de Boas Práticas nos Serviços de Alimentação](#). Ainda, o Sebrae e a Abrasel desenvolveram, em parceria, o [projeto Gastronomia Digital](#), com 27 vídeos e ebooks sobre alimentação.



4. Pontos de Atenção

ENTREGADOR E CLIENTE FINAL

SAÚDE DO ENTREGADOR

É fundamental que os entregadores com suspeita de Covid-19 se afastem por completo de suas atividades.

São necessários cuidados para evitar que o próprio entregador se torne um vetor do vírus (de cliente para cliente) ou se contamine.

AVALIAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS

É importante o consumidor avaliar se o estabelecimento segue as Boas Práticas de Fabricação. O cliente pode, inclusive, enviar uma mensagem ao serviço de alimentação, perguntando quais os cuidados estão sendo tomados na produção de alimentos. O alimento deve, ainda estar bem vedado, com lacre de segurança.

PAGAR ONLINE E ENTREGA SEM CONTATO

Após escolher a comida, o cliente deve priorizar pagar online no momento do pedido, para evitar contato com as maquininhas e cartão no momento da entrega. Se for utilizar maquininha, opte pela função de aproximação do cartão. Se inserir a senha direto na maquininha for a única saída, peça para que seja higienizada ou para que a embrulhem com um material plástico. Evite utilizar dinheiro em espécie. No caso de alguns aplicativos de *delivery*, uma das iniciativas é a chamada “entrega sem contato”, em que entregadores e clientes combinam pelo *chat* qual é a melhor forma de entrega do alimento.

HIGIENE TOTAL

A lavagem ou higienização das mãos com álcool 70% deve ser feita antes e após a entrega do pedido, tanto por parte do entregador quanto pelo cliente. Após, as embalagens devem ser descartadas pelo cliente. Ainda que não haja evidências que a Covid-19 possa infectar as pessoas por meio da alimentação, todos os cuidados são totalmente válidos e devem ser reforçados.

Lembrete: a lavagem das mãos deve ser feita com sabonete antisséptico ou por uso de agente antisséptico após a lavagem e secagem das mãos, a exemplo do álcool 70% (líquido ou em gel).



5. Recomendações

Atualize-se

- Mantenha-se atualizado sobre as orientações dos órgãos reguladores em meio à Covid-19, além de seguir à risca todas as regulamentações vigentes.
- Faça cursos sobre Boas Práticas de Fabricação e, se tiver um estabelecimento de serviço de alimentação, recomende-os também para seus funcionários.

Reforce cuidados

- Reforçar os cuidados com a segurança dos alimentos é fundamental, não apenas devido à Covid-19, mas também pelas doenças que podem ser causadas por meio dos alimentos.
- Um dos destaques é a assepsia das mãos, que deve ser feita com ainda mais regularidade em todas as etapas do *delivery*: na produção, pelo entregador e pelo cliente.

Comunique

- O estabelecimento, o entregador e o cliente devem ter conhecimentos sobre a Covid-19 e cuidados a serem tomados.
- Comunicações prévias e orientações especiais sobre os cuidados são muito válidas. E treinamentos são bem-vindos!
- O consumidor está receoso e quer saber quais cuidados o seu negócios tem tomado na produção e no *delivery*. Busque informá-lo sobre suas boas práticas!

Links Úteis

- Portal do Sebrae: www.sebrae.com.br
- Cartilha Como organizar um serviço de delivery eficiente:
<https://tinyurl.com/cartilhadelivery>
- Curso online (EAD) do Sebrae de Boas Práticas nos Serviços de Alimentação:
<https://tinyurl.com/eadboaspraticas>
- Página com 27 vídeos e ebooks sobre alimentação desenvolvidos pelo Sebrae e Abrasel, em parceria, pelo projeto Gastronomia Digital:
<https://cursos.abrasel.com.br>
- Live feita pelo Sebrae Minas com estratégias e ações para o setor de *food service*, incluindo orientações de segurança dos alimentos:
<https://www.youtube.com/watch?v=BivhI4SUV18&t=1s>
- Portal do Ministério da Saúde: <https://saude.gov.br>
- Portal da Anvisa: <http://portal.anvisa.gov.br>



www.sebrae.com.br