



PERCEPÇÕES E PRÁTICAS SOBRE SEGURANÇA DE REFEIÇÕES DE RESTAURANTES COMERCIAIS COM SERVIÇO DE DELIVERY EM FUNÇÃO DA PANDEMIA PELO COVID-19

Palavras-Chave: Segurança de Alimentos; Percepção de risco; Delivery; Covid-19

Alunas de Iniciação Científica: Beatriz Nagamine Gomes e Julianne Silva Luz (FCA- UNICAMP);

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Caroline Dario Capitani (FCA - UNICAMP)

Co-orientador: Prof Dr Diogo Thimóteo da Cunha (FCA - UNICAMP)

Colaborador: Prof Msc. Cláudio Tibério Gil (SENAC - Campinas)

INTRODUÇÃO: Ao longo das últimas décadas, em consonância com as mudanças no padrão alimentar (LEAL, 2010), os indivíduos têm buscado alternativas práticas, fáceis, rápidas e de baixo custo para a alimentação (ANJOS et al., 2014). Nesse sentido, observa-se 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 (FIESP/ITAL, 2010). Desde 2018, as vendas por *delivery* vem crescendo no Brasil, apresentando faturamento 20% maior em 2019 quando comparado a 2018 (ABRASEL, 2020a). Em 2020, devido à pandemia causada pelo COVID-19, esse cenário foi intensificado, representando 60% do total das vendas dos restaurantes no país. Isso porque os restaurantes tiveram que se adaptar, os consumidores buscaram mais esse serviço e o *delivery* passou a ser visto como uma necessidade de mercado e não apenas como um diferencial (ABRASEL, 2021; BOTELHO; CARDOSO; CANELLA, 2020; DUTRA; ZANI, 2020). De acordo com a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel), este valor, que era de 10% antes da pandemia, deve continuar entre 15% a 20% das vendas quando houver normalização da situação (ABRASEL, 2020b).

Desde o início da Pandemia pelo Covid-19, houve muitos esforços em adaptar os serviços de alimentação em consonância com as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) em relação às medidas de proteção. Na tentativa de mitigar a propagação do vírus e minimizar os riscos de contaminação por meio dos alimentos, diversas recomendações técnicas foram então publicadas (SEBRAE, 2020; ABRASEL, 2020c; ANR, 2020; BRASIL, 2020c), considerando a necessidade de atenção, agilidade e cuidado redobrado com a segurança dos alimentos (SEBRAE, 2020) nesse período. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária publicou em 2020 três documentos com informações sobre o 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). De acordo com a legislação, na "entrega de alimentos (*delivery*) por meio de serviços específicos de aplicativos ou disponibilizados pela própria empresa, incluindo para retirada local (*take-out*), também 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).

Nesse período, os aspectos de segurança sanitária previstos na legislação atual visam 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). Diante do exposto, observa-se a necessidade de estudos que explorem as condições em que é realizado o transporte de alimentos, 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. Assim, o objetivo do projeto 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.

METODOLOGIA: O presente projeto foi realizado por meio de um questionário autoaplicável on-line, utilizando GoogleForms, 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). 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 e por meio telefônico, *WhatsApp* e email.

Um questionário estruturado 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. 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 (\bar{x}) e desvio padrão (DP) dos escores para cada ponto da escala. 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 referente à percepção do risco foram analisadas por meio do test 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.

RESULTADOS E DISCUSSÃO: 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). A maioria dos participantes, gestores e/ou responsáveis eram do sexo masculino (60%), 60% não possuíam formação na área de alimentação e 57,5% trabalhavam naquele local há mais de três anos. Mais da metade dos estabelecimentos participantes eram microempresas (52,5 %) e 60% atuavam como restaurantes à la carte.

a. Informações sobre *delivery*: observou-se que 62,5% dos restaurantes participantes já tinham serviço de entrega antes da pandemia. Antes da pandemia, as refeições servidas por entrega representavam 19,7% do total de refeições servidas e, durante a pandemia, esse percentual subiu para 52,1%, corroborando com a tendência de crescimento desse tipo de serviço ao longo dos últimos anos (ABRASEL, 2020). O crescimento observado 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 para os estabelecimentos de alimentação (OLIVEIRA; ABRACHES; LANA, 2020; VOGAS, 2021). Quase a totalidade dos participantes (97,5%) afirmou que pretendia continuar com o serviço de entrega após a pandemia, 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).

b. 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, negligenciando práticas e procedimentos adequados de higiene (CUNHA; STEDEFELDT; ROSSO, 2014). Para analisar as atitudes dos participantes quanto às práticas para segurança do *delivery*, as questões foram agrupadas em dois fatores, 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 variáveis categóricas estão descritos na Tabela 1 e, as suas associações com os resultados referente ao cumprimento das normas e recomendações para delivery durante a pandemia, estão descritos na Tabela 2.

Tabela 1. Valores de 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 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". 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, o que não indica que aplicarão na prática condutas referente às boas práticas de delivery. Ao buscar associações dos escores de atitude de "responsabilidade" e atitudes de "práticas de higiene" com as boas práticas realizadas durante o processo de *delivery*, 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 24 (65%) restaurantes, mostrando 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, 25 (68%) 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 urgência 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), uma vez que a capacitação de entregadores quanto às boas práticas de manipulação de alimentos visam 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). Portanto, de quem seria a responsabilidade por esse treinamento e capacitação?

Tabela 2. 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 = 40 restaurantes comerciais)

Variável		Sim			Não			valor p
		N	Média	SD	N	Média	SD	
Presença de lacre 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

c. Sistemas de garantia da segurança dos alimentos e de *delivery* e práticas frente à pandemia:

Observou-se que 77,5% dos participantes adotavam um ou mais sistemas de gestão de segurança dos alimentos, 77,5% possuíam POPs, 92% possuíam licença de funcionamento da vigilância sanitária e 95% afirmaram fornecer treinamento ou capacitação em boas práticas para os funcionários. Tais medidas 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; GASPARELLO, 2012).

No entanto, quando analisadas as práticas referentes ao sistema de *delivery*, observou-se que 68% dos participantes não ofereciam treinamento ou capacitação em boas práticas para os entregadores e que 35% dos entrevistados não certificavam se o box de entrega era higienizado. Esses dados são interessantes e corroboram com a associação encontrada quanto à percepção de risco. Estudos realizados por Leite (2016) e Santana, Vieira e Pinto (2015) mostraram inadequação na qualidade microbiológica de refeições comercializadas por *delivery*, sinalizando que as boas práticas de fabricação 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. As demais práticas analisadas quanto ao sistema de *delivery* tiveram média de adequação de 85,8%, considerando as recomendações das publicações do Sebrae, Abrasel e ANR (SEBRAE, 2020; ABRASEL, 2020C; ANR, 2020). Ainda em relação às práticas de *delivery* durante o período da pandemia, observou-se que os gestores referiram que adotavam práticas adequadas quanto à orientação para uso correto de máscaras (90%) e para manter 1 metro de distância do cliente e evitar contato físico (65%). Tais afirmações são interessantes, mas

ainda assim necessitam de dados da observação na prática para analisar se isso realmente ocorre e como são praticadas.

CONCLUSÕES: Os resultados obtidos com este trabalho mostraram a crescente importância do sistema de delivery para os restaurantes comerciais do ponto de vista econômico e permitem iniciar uma reflexão sobre suas implicações no âmbito da segurança dos alimentos. 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. Ou seja, uma vez que há grande demanda do uso de aplicativos para entrega de comida e dados de literatura que suportam os problemas na segurança dos alimentos transportados, é importante que futuros estudos avancem para investigar as condições de entrega *in loco* para avaliar a coerência das práticas autorrelatadas.

BIBLIOGRAFIA

- 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.** 2021.
- 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.
- ALMEIDA, Gisele; COSTA, Stella Regina Reis Da; GASPARG, 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.
- 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.;
- 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, 2020.
- 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, 2020.
- 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, 2020.
- 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.L.], v. 7, n. 2, p. 26-45, 2020.
- FIESP. **Brasil Food Trends 2020.** São Paulo: FIESP/ITAL, 2010.;
- FOODSAFETYBRASIL. **Como reduzir o risco de propagação de covid-19 durante a alimentação em home office.** Ago. 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.
- 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 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.
- OLIVEIRA, Tatiana Coura; ABRANCHES, Monise Viana; LANA, Raquel Martins. (In)segurança alimentar no contexto da pandemia por SARS-CoV-2. **Cad. Saúde Pública**, [S.L.], v. 36, n. 1, p. 1-6, 2020.
- 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.
- SEBRAE. **Segurança dos Alimentos: Dicas de Cuidados para o Delivery em meio ao Covid-19.** 2020.
- 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.
- 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.