COVID-19:

ESTRATÉGIAS PARA ADAPTAÇÃO DA PRODUÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E GESTÃO DE ESTABELECIMENTOS DO SETOR DE ALIMENTOS

Monise Viana Abranches
Tatiana Coura Oliveira
Virgínia Souza Santos

E-BOOK
GRATUITO

Copyright © 2020 – Todos os direitos reservados às autoras.

Ab839c Abranches, Monise Viana; Coura Oliveira, Tatiana; Souza Santos, Virgínia.

COVID-19 – Estratégias para adaptação da produção, comercialização e gestão de estabelecimentos do setor de alimentos / Monise Viana Abranches; Tatiana Coura Oliveira; Virgínia Souza Santos. São Carlos, SP : Editora Scienza, 2020.

45 p.: e-book

ISBN 978-65-5668-002-6

DOI http://dx.doi.org/10.26626/20200402_B0001

1. Coronavírus. 2. Segurança alimentar. 3. Gestão de negócios. 4. Produção de alimentos. I. Org. II. Título.

CDD 613

EDITORA SCIENZA

Rua Juca Sabino, 21 – São Carlos, SP
(16) 3364-3346 | (16) 9 9285-3689
www.editorascienza.com.br
gustavo@editorascienza.com

Sumário

Pág.

Capítulo 1. Ações preventivas e de higiene para evitar a disseminação do novo coronavírus em supermercados e similares 4

Capítulo 2. Boas Práticas de Produção como estratégia de segurança alimentar 17

Capítulo 3. Entrega de alimentos: cuidados para evitar a contaminação e a propagação do novo coronavírus 27

Capítulo 4. Estratégias de gestão para adaptar seu negócio 36

Prefácio

O controle higiênico-sanitário ao longo da cadeia de produção de refeições é de grande importância para a prevenção do surgimento de doenças transmitidas por alimentos. Todavia, com a pandemia do novo coronavírus, SARS-CoV-2, faz-se necessário redobrar a atenção para que não haja contaminação durante a manipulação dos alimentos e a propagação do vírus no decorrer da comercialização dos produtos.

A equipe de trabalho deve ser informada a respeito da atípica situação da COVID-19. O esclarecimento deve incluir os sinais e sintomas da doença, formas de contaminação, medidas de prevenção relacionadas à contenção da propagação do vírus, condutas em caso de adoecimento, procedimentos de higiene pessoal e do ambiente de trabalho, bem como a importância do engajamento de todos para superar as dificuldades econômicas que podem emergir. A capacitação dos funcionários é importante não somente para mantê-los informados e conscientes das suas responsabilidades no que tange à sua saúde, mas também a de todos os envolvidos ao longo da cadeia produtiva.

Nesse contexto, é necessário manter o diálogo com todos os elos da cadeia de produção de refeições, desde os fornecedores até os clientes. Para tanto, as mídias sociais podem ser ferramentas úteis para divulgar quais medidas foram implementadas para um atendimento seguro e eficiente. Esse E-book traz ao longo de quatro capítulos estratégias para adaptação de estabelecimentos do setor de alimentação coletiva no contexto da disseminação do novo coronavírus. São medidas simples e pontuais que podem trazer resolutividade nesse momento de incertezas.

Boa leitura!

As Autoras.

Capítulo 1

AÇÕES PREVENTIVAS E DE HIGIENE PARA EVITAR A DISSEMINAÇÃO DO NOVO CORONAVÍRUS EM SUPERMERCADOS E SIMILARES

CAPÍTULO 1. *Ações preventivas e de higiene para evitar a disseminação do novo coronavírus em supermercados e similares*

1.1. Nos estabelecimentos

- Capacite os funcionários: é importante não somente manter a saúde dos clientes, mas a dos colaboradores. Converse sobre as formas de transmissão e sintomas da COVID-19. Esta ação é importante para que, em caso de adoecimento, os mesmos possam reconhecê-los e comunicar a chefia imediata.

- Área de vendas: coloque dispensadores de álcool em gel na entrada do estabelecimento e em setores de maior circulação de pessoas.

- É preciso impedir aglomerações. Isso se dá porque a transmissão do novo vírus costuma ocorrer pelo ar ou por contato pessoal dada a possibilidade de dispersão de secreções contaminadas (gotículas de saliva; espirro; tosse) ou ainda toque, aperto de mão e contato com objetos ou superfícies contaminadas. Sugere-se incluir no piso demarcações de posicionamento dos clientes, com distância de 1,5 m entre eles, no caso de filas.

CAPÍTULO 1. *Ações preventivas e de higiene para evitar a disseminação do novo coronavírus em supermercados e similares*

- Procure disponibilizar alimentos fracionados e embalados para evitar a aglomeração das pessoas em filas.

- A limpeza é a principal arma para evitar a COVID-19. É importante a higienização do estabelecimento como medida preventiva. Identifique os principais setores de movimentação do público para que a rotina de higienização seja reforçada. Dê ênfase aos corrimões, maçanetas, banheiros, puxadores de freezers, balcões, refrigeradores, carrinhos e cestas de compras: instrumentos de maior contato nos supermercados.

- Padronizar e implementar uma rotina de higienização. Informe aos colaboradores sobre a importância dessa ação e os oriente quanto ao uso dos produtos de limpeza, bem como dos perigos para a saúde quando da utilização incorreta destes.

Higienização de áreas internas

Para higienizar as áreas e superfícies do estabelecimento que **NÃO entram** em contato com alimentos (ex. chão, paredes) lave as áreas com água e sabão/detergente, enxágue e remova o excesso de água, depois aplique solução sanitizante (clorada) com um pano destinado para esse fim e deixe secar naturalmente.

Se a superfície a ser higienizada **ENTRA** em contato com alimentos (bancadas, paredes na altura das bancadas, equipamentos) faça o mesmo processo de limpeza com água e sabão/detergente, aplique a solução clorada, deixe-a agir por 15 minutos, **enxágue**, retire o excesso de água e deixe secar naturalmente. Siga as instruções do fabricante contidas no rótulo do produto sanitizante para fazer a diluição do mesmo, se necessário. Ainda, para a desinfecção, pode-se utilizar álcool 70%, neste caso não é necessário enxágue.

Higienização de áreas externas

Para áreas externas a Vigilância Sanitária recomenda utilizar como solução sanitizante o hipoclorito de sódio na concentração de 1%. Se a água sanitária comercial (hipoclorito de sódio) possui cloro ativo na concentração de 2% a 2,5%, dilua o produto pela metade, ou seja, para cada 1 litro de água adicionar 1 litro de água sanitária.

O uso de equipamentos de proteção individual é indispensável para a realização dos procedimentos de limpeza e sanitização. Disponibilize-os aos seus colaboradores!

CAPÍTULO 1. *Ações preventivas e de higiene para evitar a disseminação do novo coronavírus em supermercados e similares*

- No setor de manipulação de alimentos, além das frutas e hortaliças frescas, higienize as embalagens de alimentos, torneiras, maçanetas, balcões, equipamentos, utensílios, dentre outros.

- Em caso de áreas de consumo no interior do estabelecimento, a capacidade de atendimento deve ser reduzida de acordo com a legislação vigente em seu município. Se não houver informação específica, sugere-se a redução para 30% da capacidade de atendimento, com o intuito de evitar aglomeração.

- O uso de celulares deve ser evitado nas áreas de manipulação (ex. padaria, açougue, frios), pois eles constituem fonte de contaminação.

- Mantenha o ar condicionado limpo.

- Desative o bebedouro temporariamente ou ofereça aos clientes/colaboradores copos descartáveis.

- O pagamento é uma etapa delicada no processo de compras. O supermercado deve estar atento às suas características para implementar a melhor forma de operacionalização.

CAPÍTULO 1. *Ações preventivas e de higiene para evitar a disseminação do novo coronavírus em supermercados e similares*

- De modo geral, recomenda-se ter atenção na manipulação de cartão de crédito, dinheiro ou moeda. O uso de luvas pode ser uma alternativa de proteção para o funcionário, desde que descartadas a cada mudança de atividade (exemplo: ida ao banheiro). Isso não isenta a necessidade de higienização das mãos com água e sabão e antissepsia com álcool gel 70%.

- A máquina de cartão deve ser higienizada com álcool 70% a cada utilização.

- Atenção ao empacotamento das compras: é comum empacotadores colocarem a mão na boca antes de abrirem uma sacola de plástico, oriente-os para evitar esta prática, pois ela pode favorecer a contaminação do funcionário e vice-versa, caso este esteja doente, mesmo que assintomático.

- Disponibilizar nos banheiros: pias com água e sabonete, papel toalha para a secagem das mãos e lixeira com acionamento por pedal.

- As mídias sociais podem ser ferramentas úteis para divulgar os cuidados junto aos clientes e colaboradores e esclarecer quais medidas foram implementadas para um atendimento seguro e eficiente.

1.2. Entrega em domicílio

- Explicar ao cliente, no ato da compra, como será a entrega do produto, considerando a segurança do mesmo e do entregador.

- Orientar os entregadores quanto a higiene e a apresentação pessoal.

- Disponibilizar a todos os entregadores acesso a pias providas com água corrente, sabonete líquido, toalhas descartáveis, lixeiras com tampa acionada por pedal, além de álcool gel 70%.

- Abastecer os veículos de entrega com álcool gel 70% em embalagem de fácil manuseio.

CAPÍTULO 1. *Ações preventivas e de higiene para evitar a disseminação do novo coronavírus em supermercados e similares*

- Higienização das caixas de entrega: aplicar, a cada uso, solução sanitizante (álcool 70% ou solução clorada, diluída conforme orientação do fabricante), por dentro e por fora, mantendo higienização com água e sabão com frequência.

- Ao chegar no endereço para fazer a entrega, contacte o cliente, faça a antissepsia das mãos com álcool 70%, entregue as compras e, por fim, se houver pagamento, faça-o conforme as orientações de higiene descritas anteriormente.

- Evite colocar a caixa diretamente no chão e mantenha a distância de 1,5 m do cliente, para que não ocorra qualquer contato físico.

1.3. Para os Clientes

- Procure utilizar sacolas ecológicas para o transporte de suas compras, uma vez que podem ser higienizadas a cada uso.
- Caso você seja de algum grupo de risco, se informe se o seu supermercado disponibiliza horários preferenciais.
- Se não, escolha um horário que o estabelecimento poderá estar mais vazio e prefira um mais perto da sua casa.
- Mantenha distância de 1,5 m de outras pessoas.
- Evite colocar as mãos no rosto (boca, nariz e olhos), para não haver contaminação.
- Leve o frasco com álcool gel 70% para as compras, deixe-o acessível para higienizar as partes do carrinho e cesta que entram em contato com as mãos.
- Procure pagar as compras com o cartão, evite usar dinheiro.

CAPÍTULO 1. *Ações preventivas e de higiene para evitar a disseminação do novo coronavírus em supermercados e similares*

- Ao chegar do mercado, antes de entrar para o interior da sua residência, tire os calçados, troque de roupa e lave as mãos com água e sabão (dica: separe uma roupa para sair de casa).

- Higienize as embalagens dos alimentos com água e sabão e, ou aplique álcool 70% ou solução clorada diluída conforme orientação do fabricante.

- Os alimentos frescos (frutas e hortaliças) também devem ser higienizados. Lavar com água corrente e sanitizar com solução clorada, deixe-a agir por 15 minutos e enxágue. Embale-os adequadamente e procure evitar desperdícios.

- Após a higienização dos alimentos, também higienize as bancadas onde eles foram manuseados, com água e sabão/detergente e aplique álcool 70% ou solução clorada. Se optar pela solução clorada deixe-a agir por 15 minutos, enxágue a bancada, retire o excesso de água e deixe-a secar naturalmente.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). *Nota Técnica SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA no 22/2020*. Recomendações e alertas sobre procedimentos de desinfecção em locais públicos realizados durante a pandemia da COVID-19. Acesso em: 30 mar. 2020. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/2857848/5624592/Nota+T%C3%A9cnica_Desinfec%C3%A7%C3%A3o+cidades.pdf/f20939f0-d0e7-4f98-8658-dd4aca1cbfe5

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL). *Guia de Boas Práticas para Serviços de Alimentação*. Programa Qualidade na Mesa. Boas Práticas – Segurança de Alimentos – Serviços de Alimentação. 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE SUPERMERCADOS. *Boas práticas para prevenção de Coronavírus (COVID-19) nos supermercados*. São Paulo, mar. 2020. Disponível em: http://static.abras.com.br/pdf/cartilha_covid.pdf. Acesso em: 22 mar. 2020.

BRUÑA-ROMERO, O. Universidade Federal de Santa Maria. *Medidas de proteção para a ida ao mercado*. 2020. Disponível em: https://www.instagram.com/nutricao.ufsmpm/. Acesso em: 22 mar. 2020.

REFERÊNCIAS

KAMPF, G. et al. Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. *The Journal of Hospital Infection*, v. 104, n. 3, p.246–251, 2020.

MORAIS, A.H.A.; MAIA, J.K.S.; DAMASCENO, K.S.F.S.C.; SEABRA, L.M.J.; PASSOS, T.S. *Orientações Nutricionais para o enfrentamento do COVID-19*. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. https://www.asbran.org.br/storage/arquivos/CARTILHA_COVID_19%20final.pdf (acessado em 27/Mar/2020).

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. Escola de Nutrição. *Orientações sobre o uso de sanitizantes na prevenção do coronavírus* (COVID-19). 2020. Disponível em: https://ufop.br/coronavirus. Acesso em: 19 mar. 2020.

WESTON, S.; FRIEMAN, M.B. COVID-19: Knowns, Unknowns, and Questions. *mSphere*, v. 5, n. 2, p. 203-220, 2020.

Capítulo 2

BOAS PRÁTICAS DE PRODUÇÃO COMO ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR

CAPÍTULO 2. *Boas Práticas de Produção como estratégia de segurança alimentar*

2.1. Orientações gerais

A produção de alimentos deve respeitar a legislação vigente, entretanto destacamos alguns quesitos importantes:

- Disponibilize aos manipuladores de alimentos acesso a pias providas com água corrente, sabonete líquido, papel-toalha, lixeiras com tampa acionada por pedal, além de álcool gel 70%. Instrua-os a higienizarem as mãos de maneira correta constantemente.

- Por ser inflamável, o álcool gel não deve ser utilizado por pessoas que irão desenvolver atividades próximas a chamas. Quando em contato com o fogo, o álcool gel não emite uma chama visível, mas é perceptível em função do calor emanado.

- Evite aglomerações no ambiente de trabalho. A transmissão do novo vírus costuma ocorrer pelo ar ou em virtude do contato com secreções contaminadas dispersas no ambiente (gotículas de saliva; espirro; tosse) ou ainda toque, aperto de mão e contato com objetos ou superfícies contendo o vírus.

- Na área de produção, disponibilize copos descartáveis para os colaboradores e evite a utilização do bebedouro de forma coletiva.

2.2. Ambiente de Trabalho

- Padronizar e implementar uma rotina de higienização do ambiente: informe aos colaboradores a importância dessa ação e os oriente quanto ao uso dos produtos de limpeza, bem como sobre os perigos para a saúde que podem estar associados à falta de cuidados durante a manipulação dos mesmos.

- Disponibilize equipamentos de proteção individual aos seus colaboradores. O uso desses equipamentos é indispensável para protegê-los durante a realização dos procedimentos de limpeza e sanitização.

Para higienizar áreas e superfícies que não entram em contato com os alimentos (Exemplos: chão, paredes)

Lave as superfícies com água e sabão/detergente, enxágue e retire o excesso de água.

Depois aplique solução clorada e deixe secar naturalmente.

Superfícies que entram em contato com os alimentos
(Exemplos: bancadas, paredes na altura das bancadas, equipamentos e utensílios)

Faça o mesmo processo de limpeza com água e sabão/detergente, aplique a solução clorada, deixe-a agir por 15 minutos, **enxágue**, retire o excesso de água e deixe a superfície secar naturalmente.

- Siga as instruções do fabricante apresentadas no rótulo do produto sanitizante (ex. água sanitária) para fazer a diluição do mesmo, se necessário. Para a desinfecção, pode-se utilizar álcool 70%, neste caso não é necessário enxaguar.

- Atenção especial deve ser dada à copos, pratos, talheres e garrafas. O Ministério da Saúde recomenda o não compartilhamento desses objetos entre as pessoas. Uma estratégia é utilizar com responsabilidade ambiental, utensílios descartáveis ou realizar a adequada higienização (limpeza e sanitização com solução clorada ou álcool 70%), sem negligenciar a saúde dos colaboradores e dos clientes.

2.3. Manipulador

- Evitar o uso de celulares nas áreas de manipulação, pois eles são fonte de contaminação.

- As mãos e os antebraços devem ser lavados com água e sabão e deve ser feita a antissepsia com álcool 70%, a cada troca de atividade.

- Mantenha as unhas curtas e sem esmaltes para evitar a contaminação dos alimentos.

- Não usar adornos (pulseiras, relógios, brincos, etc).

- A barba deve ser removida.

- O uso da touca é obrigatório.

- O uso de luvas e máscaras descartáveis deve ser analisado, considerando a grande chance de contaminação em caso de utilização incorreta e, ou por tempo prolongado. Se adotada a utilização das luvas, a recomendação é de que elas sejam utilizadas para a manipulação de alimentos prontos para o consumo e após a higienização correta das mãos.

- Os uniformes e calçados devem ser lavados diariamente e utilizados somente no interior do estabelecimento. A roupa e o calçado utilizados na rua, não devem ser os mesmos utilizados na área de produção, estes precisam ser trocados ao chegar no trabalho e utilizados apenas neste local.

- Os manipuladores não devem fumar, conversar, cantar, assobiar, espirrar, tossir, comer, manipular dinheiro, celular ou praticar qualquer ato que possa levar contaminação aos alimentos durante o preparo.

- Não deve ser permitida a entrada de visitantes na área de manipulação dos alimentos. A presença nesses locais deve ser restrita ao colaboradores internos.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. *Coronavírus (COVID-19)*: Confira informações e saiba como se prevenir. Disponível em: http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/consumidor/5344-coronavirus-confira-informacoes-e-saiba-como-se-prevenir.
Acesso em: 19 mar, 2020.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). *Resolução da diretoria colegiada RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004*. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). *Nota Técnica SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA nº 22/2020*. Recomendações e alertas sobre procedimentos de desinfecção em locais públicos realizados durante a pandemia da COVID-19.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). *Nota Técnica SEI/GGALI/DIRE2/ANVISA nº 15/2020*. Uso de luvas e máscaras em estabelecimentos da área de alimentos no contexto do enfrentamento do COVID-19.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL). *Guia de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.* Programa Qualidade na Mesa. Boas Práticas – Segurança de Alimentos – Serviços de Alimentação. 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde, O *que é coronavírus*? (COVID-19). 2020. Disponível em: https://coronavirus.saude.gov.br/ Acesso em: 21 mar. 2020.

CUNHA, C. B. C., et al. Microbiological evaluation of the cell phones of the professionals of a Surgical Center in a beneficent Hospital. *Journal of Epidemiology and Infection Control*, v. 6, n. 3, p. 120-124, 2016

KAMPF, G. et al. Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. *The Journal of Hospital Infection*, v. 104, n. 3, p.246–251, 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. Escola de Nutrição. *Orientações sobre o uso de sanitizantes na prevenção do coronavírus* (COVID-19). 2020.
Disponível em: https://ufop.br/coronavirus. Acesso em: 19 mar. 2020.

WESTON, S.; FRIEMAN, M.B. COVID-19: Knowns, Unknowns, and Questions. *mSphere*, v. 5, n. 2, p. 203-220, 2020.

Capítulo 3

ENTREGA DE ALIMENTOS: CUIDADOS PARA EVITAR A CONTAMINAÇÃO E A PROPAGAÇÃO DO NOVO CORONAVÍRUS

CAPÍTULO 3. ***Entrega de alimentos: cuidados para evitar a contaminação e a propagação do novo coronavírus***

3.1. Cuidados após o preparo

- Bancadas, paredes na altura das bancadas, equipamentos e utensílios que entram em contato com os alimentos devem ser lavados com água e sabão/detergente e enxaguados. Em seguida, retire o excesso de água e aplique solução sanitizante, deixe-a agir por 15 minutos, enxágue, retire o excesso de água e deixe secar naturalmente.

- Siga as instruções do fabricante apresentadas no rótulo do produto sanitizante (ex. água sanitária) para fazer a diluição do mesmo, se necessário.

- Para a desinfecção dessas superfícies, pode-se utilizar álcool 70%, neste caso não é necessário enxaguar, mas sim deixar secar naturalmente

CAPÍTULO 3. *Entrega de alimentos: cuidados para evitar a contaminação e a propagação do novo coronavírus*

- Após o preparo, os alimentos servidos quentes devem ser mantidos em temperatura elevada (60ºC) até o momento de serem embalados, para evitar multiplicação microbiana.

- Os alimentos servidos frios devem ser mantidos em até no máximo 10ºC anteriormente ao momento de serem embalados.

- Deve-se evitar colocar alimentos quentes e frios na mesma embalagem, mas se não for possível, a entrega deve ser rápida e o consumo imediato.

- Os produtos que estiverem aguardando o transporte necessitam ser identificados e protegidos em embalagens apropriadas contra qualquer tipo de contaminação.

- A identificação deve informar: o nome do produto, o seu destino e a data de preparo.

- Os alimentos embalados devem ser transportados em caixas térmicas apropriadas e higienizadas com frequência.

3.2. Orientações para os entregadores

- É importante destacar a necessidade de higiene, apresentação pessoal e cordialidade. Deve-se manter a tranquilidade na hora da entrega, principalmente quando o atendimento for feito a idosos e demais pessoas que pertencem ao grupo de risco.

- Procure no ponto de apoio/estabelecimento comercial ter acesso à pias providas com água corrente, sabonete líquido, toalhas descartáveis, lixeiras com tampa acionada por pedal, além de frascos com álcool gel 70%.

- Conheça os sinais e sintomas da COVID-19, e, em caso de adoecimento, se afaste do trabalho e procure uma unidade de saúde.

- O cliente precisa saber como será a entrega do produto, considerando a segurança do mesmo e de quem irá realizar a entrega, e que o tempo da entrega poderá ser maior que o usual em virtude do cuidado necessário para a prevenção da contaminação pelo novo coronavírus.

- Tenha disponível o álcool gel 70% em uma embalagem de fácil manuseio e utilize-o a cada entrega.

3.3. Cuidados com o transporte e a entrega dos alimentos

- É necessário estabelecer a forma mais segura de entrega para proteger os colaboradores e os clientes que estão em isolamento social.

- Garanta que o veículo utilizado (incluindo motos e bicicletas) esteja sempre limpo de forma a não comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento transportado.

- Mantenha a higiene da caixa térmica de transporte: aplique solução sanitizante (álcool 70% ou solução clorada) por dentro e por fora. Esse cuidado deve acontecer a cada entrega e a higienização com água e sabão deve ocorrer diariamente.

- Ao chegar no endereço para fazer a entrega, contacte o cliente, faça a antissepsia das mãos com álcool 70%, abra a caixa de transporte, pegue o produto, feche a caixa, entregue o produto para o cliente, e por fim, se houver pagamento, faça-o conforme as orientações descritas na seção 3.4. Higienize novamente as mãos com álcool 70% antes de se deslocar.

- Em hipótese alguma coloque a caixa de entrega no chão ou em superfícies potencialmente contaminadas. Procure levar um suporte para apoiar a caixa.

- Mantenha a distância de 1,5 m do cliente, a fim de evitar qualquer contato físico.

3.4. O pagamento

- Prefira os pagamentos feitos pela internet por aplicativo de pedidos ou transferência eletrônica. Evite manipular dinheiro. Entretanto, caso o pagamento seja em dinheiro, informe ao cliente o valor a ser pago e, se necessário, leve o troco em um saquinho higienizado com álcool.

- Para os pagamentos feitos por cartão, peça ao seu cliente para higienizá-lo com álcool 70% anteriormente (cuidado com a fita magnética que os cartões possuem). Enquanto isso, higienize as mãos e a máquina com álcool 70%. Caso o álcool não esteja disponível, sugere-se envelopar a máquina com plástico filme, retirá-lo e descartá-lo após cada pagamento.

- Ao final da entrega higienize as mãos com álcool 70% e ao chegar no ponto de apoio lave-as com água e sabão.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES. *Cuidados de higiene no delivery para bares e restaurantes na crise do novo coronavírus*. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1u3vSZDLAqDJeVTLROp5WM5WcTED1tpKV/view Acesso em: 24 mar. 2020.

BRASIL. *Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004*. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Diário Oficial da União, Brasília, 16 set. 2004.

KAMPF, G.et al. Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. *The Journal of Hospital Infection*, v. 104, n. 3, p.246–251, 2020.

SÃO PAULO. *Decretos do Governo de SP com medidas de prevenção e combate ao novo coronavírus*. Disponível em: https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/decretos-do-governo-de-sp-com-medidas-de-prevencao-e-combate-ao-novo-coronavirus/. Acesso em: 24 mar. 2020.

REFERÊNCIAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. Escola de Nutrição. *Orientações sobre o uso de sanitizantes na prevenção do coronavírus* (COVID-19). 2020. Disponível em: https://ufop.br/coronavirus. Acesso em: 19 mar. 2020.

WESTON, S.; FRIEMAN, M.B. COVID-19: Knowns, Unknowns, and Questions. *mSphere*, v. 5, n. 2, p. 203-220, 2020.

Capítulo 4

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO PARA ADAPTAR SEU NEGÓCIO

Estratégias de gestão para adaptar seu negócio

As medidas de dispersão de aglomerações utilizadas para o enfrentamento da pandemia pelo novo coronavírus, presentes nos decretos municipais e estaduais, impactaram diretamente as atividades de restaurantes, bares, lanchonetes, padarias, supermercados e similares. Para atender a demanda de alimentação da população, adaptação e criatividade serão as chaves para enfrentar as adversidades econômicas e ampliar o cuidado higiênico-sanitário durante a produção.

Nesse novo contexto, várias alternativas têm sido adotadas por profissionais da área de alimentação coletiva e divulgadas nas mídias sociais*. A seguir são listadas algumas estratégias de mercado para a superação dos desafios frente à necessidade de equilíbrio financeiro do negócio em um período de menor circulação de pessoas.

*@maestriafoodservice, @sudopassaroverde, @clandestinobr, @paolacarosella, @domineseurestaurante, @app.raiox, @robertasudbrack, @mocotorestaurante, @belcoelho e @sebrae.

4.1. Análise do processo produtivo

- Avalie os custos de produção. Procure verificar a existência de desperdícios, diminua despesas ou reprograme-as.

- Analise todo o processo produtivo. A ficha técnica é um elemento muito importante para a padronização das preparações e controle dos gastos de produção. Mantenha a qualidade e se necessário, crie alternativas mais econômicas para o seu cliente e para você.

- Procure reduzir os itens do cardápio, mantenha aqueles que são mais vendidos e que oferecem maior lucratividade.

- Evite a produção de alimentos com vida de prateleira pequena.

- Dentre as preparações de maior lucratividade, procure manter no cardápio aquelas cuja elaboração é mais simples. Isso demanda menos esforço da equipe para manter o ambiente organizado.

- Se o estabelecimento serve refeições, revise a forma de distribuição. A modalidade *self service* pode ser substituída pela cafeteria fixa, onde o funcionário é quem serve os clientes; por pratos executivos com valores pré-estabelecidos e/ou ainda, pela modalidade comida para levar (*take out/take away*).

- Opte pela produção de alimentos que viabilizem a comercialização em embalagens, tendo em vista que isto propiciará uma maior vida de prateleira.

- Embale produtos que anteriormente ficavam expostos. Essa é uma alternativa para otimizar tempo de filas, bem como evitar aglomerações. Reduz também a chance de contaminação do produto pela exposição excessiva ao ambiente.

- Mantenha as operações de higienização eficientes por meio da elaboração dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POP). Isso otimiza os processos e evita o uso indiscriminado de produtos de higiene, bem como contribui para a redução dos custos de produção.

4.2. Estratégias de comercialização

- Informe aos clientes, por meio das mídias sociais e de cartazes fixados no local, as ações tomadas para manter a segurança no estabelecimento para o enfrentamento da COVID-19 e a manutenção dos serviços prestados.

- Se houver mudanças na carta de serviços, exponha aos clientes quais produtos são oferecidos.

- Evite o "*tem, mas acabou*": garanta que a lista de produtos divulgados seja a mesma que estará disponível no estabelecimento.

- É importante utilizar embalagens adequadas para cada tipo de produto. Elas devem ser atrativas, de forma a fomentar a comunicação entre o produto e o cliente. Procure utilizá-las com responsabilidade ambiental, dando preferência para as ecológicas.

- A boa comunicação é uma forma de atrair novos clientes e fidelizá-los, as redes sociais são ferramentas importantes que podem ser utilizadas nesse processo. Seja criativo, mas não faça propaganda enganosa, você precisa cumprir o que é oferecido *online*. Isso vale principalmente para as imagens de divulgação dos seus produtos.

- As mídias sociais podem ser utilizadas para a divulgação dos cardápios, especialmente se forem servidos pratos executivos do dia. Na divulgação, além da data, inclua fotos e a descrição somente das preparações oferecidas no dia em questão, os horários e as formas de aquisição/pedido (ex. aplicativo, telefone) e os horários de entrega para facilitar a logística de distribuição.

- Unifique os canais de comunicação da sua empresa. Caso opte pelo *WhatsApp*, crie uma conta comercial, nela poderá incluir dados sobre o horário de funcionamento, além de respostas automáticas. É importante o constante monitoramento dessa via de comunicação para viabilizar os pedidos e manter o contato com os clientes, informando-os sobre o andamento dos mesmos.

- Crie *kits* de produtos com descontos de acordo com as necessidades do cliente, estações do ano, datas comemorativas, faça parcerias com outras lojas. Opte pela disponibilização dos "combos" em dias de menor movimento. Eles podem atrair e fidelizar clientes, além de proporcionar economia. Reavalie o preço e os produtos oferecidos periodicamente.

- Outra opção é criar o *clube de compras*, em que o cliente paga um valor mensal e recebe em sua casa uma cesta/caixa com produtos selecionados.

- Quanto à identificação do pedido, além das informações básicas (nome do produto, data de preparo) acrescente alguma mensagem que apoie quem receberá seu produto. Não negligencie a nova situação instalada, aproveite o momento para expressar que é possível o apoio mútuo com positividade. Lembre-se que a comida possui várias dimensões e uma delas é ser reconfortante em momentos difíceis, que exigem coragem.

- Para pequenos estabelecimentos, com clientela fidelizada, a forma de pagamento "*Pendura Invertida*" ou "*Fiado Invertido*" poderá ser adotada. Trata-se de pagamento antecipado que gera crédito para ser gasto em um período definido.

- Em São Paulo, bares, restaurantes, cafés e bufês se uniram e criaram o movimento Gentileza Gera Gentiliza (GGG), o qual se refere a aquisição de vales-presente via aplicativo, de forma que os clientes podem escolher, dentro de uma lista, os estabelecimentos que gostaria de frequentar e, a partir de outubro, utilizar o vale. O valor de cada vale é de 150,00 reais. Para saber mais acesse: https://gggpelobrasil.org/

4.3. Formas de distribuição

- O *delivery* é uma estratégia para evitar aglomerações no estabelecimento e amplia a possibilidade de vendas, especialmente neste período de isolamento social.

- Para entregas próximas, uma alternativa é determinar um valor mínimo de compra e não cobrar a taxa de entrega do cliente.

- Para entregas distantes, sugere-se duas possibilidades: optar pelo uso dos aplicativos ou dividir o valor da entrega entre o cliente e o dono do estabelecimento.

- Vale ressaltar que o cadastro em plataformas/aplicativos de vendas *online* é uma estratégia que pode ampliar a clientela e auxiliar na divulgação dos produtos.

- Para supermercados, a criação de uma agenda para entrega dos produtos poderá facilitar a organização da ordem dos pedidos, a logística, bem como estabelecer um limite diário do serviço e torná-lo mais eficiente. Informe ao cliente o horário aproximado da entrega e solicite a ele, no momento da compra, os seguintes dados: nome, lista de produtos, endereço, forma de pagamento e troco, se houver.

4.4. Gestão financeira

- Faça uma previsão das despesas ligadas a manutenção do seu negócio pelos próximos meses para descobrir aquelas que são fundamentais.

- Abra diálogo com fornecedores quanto ao volume e preços dos gêneros pedidos, valor de frete e prazo para pagamentos. Este é um momento delicado e precisará de transparência com os parceiros comerciais. Se possível, adquira seus gêneros do pequeno produtor. Alguns atendem por *delivery*, procure conhecer os mais próximos do seu estabelecimento e faça parcerias.

- A antecipação de recebimento de cartões, a renegociação de taxas cobradas e a verificação de novas condições de pagamento são estratégias que poderão gerar divisas.

- Atenção: monitore as cobranças indevidas feitas pelas operadoras de cartões de crédito. Existem empresas especializadas na auditoria dessas transações. Se necessário, faça parcerias.

- Controle seu fluxo de caixa. Caso você não saiba como fazer, acesse o site do SEBRAE (https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae). Nele você encontra informações e uma série cursos gratuitos que poderão lhe auxiliar.

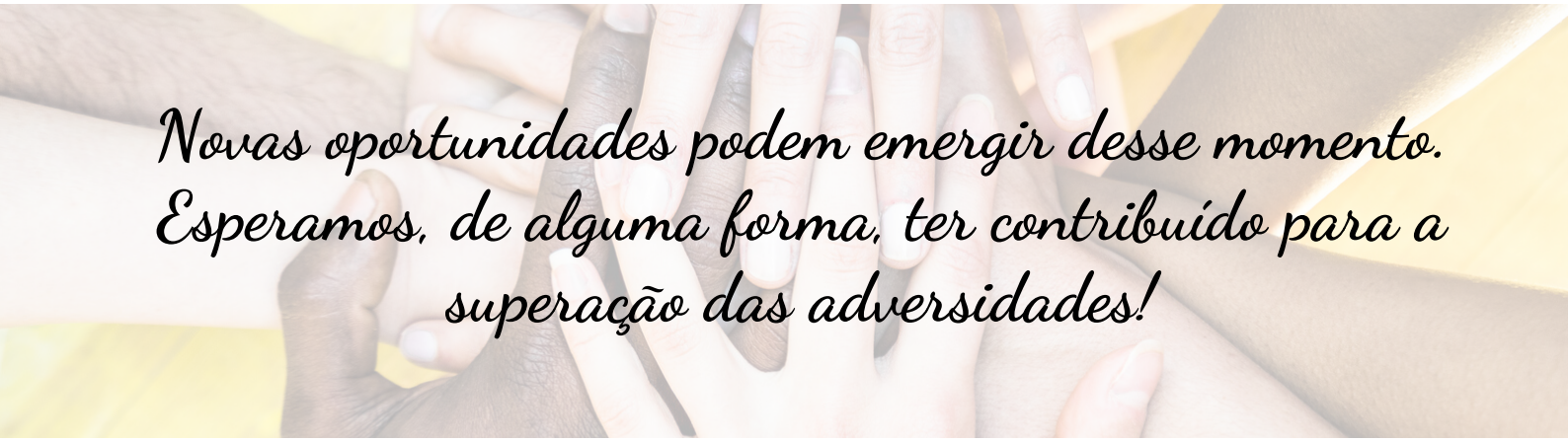
- Faça parcerias. O outro é bom naquilo que eu tenho dificuldade. Você pode trocar seus produtos por serviços de terceiros como, por exemplo, serviços de marketing digital.

- Empréstimos devem ser solicitados somente depois de uma apuração das suas necessidades reais de curto prazo. Isso porque, se os pagamentos não forem planejados, poderão agravar a saúde financeira do seu estabelecimento nos meses seguintes.

- A demissão sem a devida reflexão e busca de alternativas neste momento pode não ser a melhor solução. Fique atento aos pacotes governamentais que visam auxiliar os empreendedores, mas também aos juros cobrados. Avalie, procure viabilizar o adiantamento de férias, uso de banco de horas, antecipação de feriados, etc. Demissões contribuem para a paralisação econômica e todos os esforços para evitá-las devem ser pensados.

- Nosso desejo é de que a crise passe logo! Quando isso acontecer, avalie o que deu certo e adote as novas medidas, com o intuito de valorizar seus produtos e, ou serviços. Estude sua margem de lucro e comercialize produtos que possibilitem maior receita em curto e médio prazos. Lembre-se: a alimentação é uma necessidade básica. Será preciso coragem para se reinventar.

- Quando o isolamento social for finalizado, com segurança, mediante informação do Ministério da Saúde, celebre o fim das dificuldades da melhor forma que você sabe fazer! Porque não reabrir o seu estabelecimento na forma de uma comemoração? Fique atento às normas/decretos e volte a receber com carinho seus clientes.



Mensagem Final ...

Que a vida seja feita só de hoje, tempo presente. A cada dia um hoje diferente.
Que todos os ventos soprem esperança, mas que as chuvas venham bem variadas. (Chuva de amor, chuva de dinheiro, chuva de estrelas...)
Que haja muito brilho nos olhos (...) e muito riso pelo caminho.
Que nossa saúde seja de ferro e nossa vontade inabalável.
Que nosso coração seja doce, suave, cheio de amor e leveza.
Que nossos sonhos nunca desistam de nós!

Texto: Papel E Tudo