

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
FÁBRICA SANTA AMÉLIA

NÁDIA REGINA AMORIM DOS SANTOS SOARES

**NOVOS PROTOCOLOS DE HIGIENE E SEGURANÇA: avaliação da retomada do  
setor de alimentos e bebidas em São Luís, durante a crise sanitária causada  
pela Covid- 19.**

São Luís-MA  
2020

NÁDIA REGINA AMORIM DOS SANTOS SOARES

**NOVOS PROTOCOLOS DE HIGIENE E SEGURANÇA: avaliação da retomada do setor de alimentos e bebidas em São Luís, durante a crise sanitária causada pela Covid- 19.**

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão – UFMA para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ma. Elaine Cristina Silva Fernandes

São Luís- MA  
2020

SOARES, Nádía Regina Amorim dos Santos.

NOVOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA E HIGIENE: avaliação da retomada do setor de alimentos e bebidas em São Luís, durante a crise sanitária causada pela Covid-19 / Nádía Regina Amorim dos Santos Soares. - 2020.

80 p.

Orientador (a): Elaine Cristina Silva Fernandes.

Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2020.

1. Alimentos e Bebidas. 2. Covid-19. 3. Higiene e Segurança. 4. Novos Protocolos. I. Fernandes, Elaine Cristina Silva. II. Título.

NÁDIA REGINA AMORIM DOS SANTOS SOARES

**NOVOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA E HIGIENE: avaliação da retomada do  
setor de alimentos e bebidas em São Luís, durante a crise sanitária causada  
pela Covid-19.**

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria  
da Universidade Federal do Maranhão – UFMA  
para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ma. Elaine Cristina Silva  
Fernandes

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA AVALIADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> M<sup>a</sup>. Elaine Cristina Silva Fernandes  
Universidade Federal do Maranhão - UFMA

---

Examinador 1  
Universidade Federal do Maranhão - UFMA

---

Examinador 2  
Universidade Federal do Maranhão - UFMA

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço em primeiro lugar a Deus, por ter me dado a oportunidade de existir, por ter me permitido chegar até aqui e por ter me ajudado a vencer as barreiras existentes nesta caminhada.

Agradeço aos meus pais, Manoel Santos e Maria das Dores Santos por me proporcionarem atenção, carinho e educação. Sou grata a Deus pelos pais que tenho. Amo vocês.

Agradeço aos meus irmãos Nildes, Manoel e Nilson, que sempre me auxiliam, de alguma forma quando preciso. Obrigado pelo apoio e ajuda. Amo vocês.

Agradeço ao meu esposo Carlos Orlando pelo apoio, carinho, amor e compreensão que sempre me transmitiu. Amo você

Agradeço a minha filha Deborah por ser meu braço direito em casa, me auxiliando nas horas que preciso. Amo você.

Agradeço a todos os meus amigos do curso de Hotelaria em especial, Taynara Ferreira, Alessandra Martins e Maria de Lourdes, pelo incentivo e ajuda na minha caminhada acadêmica. Gratidão. Meninas

Agradeço minha amiga Rosana Silva, pelo auxílio e ajuda.

Agradeço a professora Marilene Sabino, que no começo do curso, fez com que eu me interessasse mais pelo curso. Gratidão.

Agradeço a minha orientadora Elaine Cristina Silva Fernandes, pela paciência e apoio na construção dessa monografia, na qual me auxiliou de forma paciente mostrando as diretrizes a seguir, pelo profissionalismo exemplar, pela prontidão e dedicação.

Agradeço a todos os professores do curso de Hotelaria, que foram deveras importantes na minha jornada acadêmica.

Agradeço aos professores da banca, pelo tempo dedicado à minha monografia.

A todos que de alguma forma contribuíram, para que esse trabalho fosse concluído.

## RESUMO

A crise sanitária mundial ocasionada pelo Covid-19, demonstra a importância da segurança alimentar e consolida as boas práticas de higiene como rotina indispensável ao longo de toda a cadeia produtiva, inclusive pelo consumidor final. Garantir alimentos seguros para o consumidor sempre foi uma preocupação, muito antes da pandemia, para tanto, seguindo as recomendações de legislações, protocolos e normas vigentes. Assim, o objetivo deste trabalho é avaliar a implementação das novas medidas higiênico-sanitárias na reabertura dos estabelecimentos de alimentos e bebidas em São Luís – MA, no contexto da crise sanitária causada pelo Covid 19, os objetivos específicos: verificar o nível de conhecimento e atitudes de manipuladores e/ou gestores relacionado aos novos protocolos de higiene e segurança para o enfrentamento ao novo Coronavírus; averiguar as novas medidas de higiene e segurança efetivamente implementadas nos serviços de alimentação, sobretudo como ocorre a fiscalização sanitária; identificar o método de controle utilizado para monitoramento dos procedimentos de higiene implementadas e por fim conhecer as adequações físico-estruturais realizadas em observância aos novos protocolos de higiene e segurança, instituídos durante a crise sanitária. A pesquisa é de caráter descritiva e exploratória de abordagem quantitativa. Para o levantamento de dados optou-se por aplicação de questionário semiestruturado baseado nos Decretos 35.831/2020, nas Notas técnicas nº 47,48 e 49/2020 da ANVISA e nas RDCs de Segurança Alimentar de Boas Práticas. A pesquisa foi realizada em 11 (onze) estabelecimentos de Alimentos e bebidas, escolhidos de forma aleatória, contemplou estabelecimentos de pequeno, médio e grande porte. Os resultados mostraram que 82% dos estabelecimentos visitados, se adequaram apenas de forma parcial às medidas sugeridas na Portaria nº 34/2020 – CASACIV. Conclui-se que diante da crise sanitária mundial, dispendo de orientações de segurança alimentar e boas práticas foram revisadas e a vigilância em torno delas intensificadas, tendo novas recomendações e um realinhamento de práticas já existentes. Além dos protocolos de higiene e segurança publicados pela OMS, os países, estados e municípios também emitiram suas adequações de acordo com suas realidades.

**Palavras-chave:** Novos protocolos; Higiene e Segurança; Alimentos e bebidas; Covid-19.

## ABSTRACT

The global health crisis caused by Covid-19, demonstrates the importance of food security and consolidates good hygiene practices as an indispensable routine throughout the entire production chain, including by the final consumer. Ensuring safe food for consumers has always been a concern, long before the pandemic, for this purpose, following the recommendations of laws, protocols and rules in force. Thus, the objective of this work is to evaluate the implementation of new hygienic-sanitary measures in the reopening of food and beverage establishments in São Luís - MA, in the context of the health crisis caused by Covid 19, the specific objectives: to verify the level of knowledge and attitudes of handlers and / or managers related to the new hygiene and safety protocols for coping with the new Coronavirus; ascertain the new hygiene and safety measures effectively implemented in food services, especially as regards sanitary inspection; to identify the control method used to monitor the hygiene procedures implemented and, finally, to know the physical-structural adjustments carried out in compliance with the new hygiene and safety protocols, instituted during the health crisis. The research is descriptive and exploratory with a quantitative approach. For data collection, we opted for the application of a semi-structured questionnaire based on Decrees 35.831 / 2020, Technical Notes 47.48 and 49/2020 of ANVISA and the Food Safety RDCs of Good Practices. The survey was carried out in 11 (eleven) food and beverage establishments, chosen at random, including small, medium and large establishments. The results showed that 82% of the establishments visited, only partially adapted to the measures suggested in Ordinance No. 34/2020 - CASACIV. It is concluded that in the face of the global health crisis, having food security guidelines and good practices were revised and the surveillance around them intensified, with new recommendations and a realignment of existing practices. In addition to the health and safety protocols published by WHO, countries, states and municipalities have also issued their adaptations according to their realities.

**Keywords:** New protocols; Hygiene and Safety; Food and drinks; Covid-19.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tempo de espera e de gravidade – Protocolo de Manchester.r .....	18
Figura 2 – Cartaz de como usar máscaras profissionais com segurança. ....	29
Figura 3 – Protetor facial (face shield).....	30
Figura 4 – Como lavar as mãos corretamente.....	32
Figura 5 – Certificado covidaudit.t.....	41



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Descrição de alguns dos principais programas de higiene e controle de qualidade de alimentos. ....	15
Tabela 2 - Horários adotados na reabertura dos estabelecimentos durante pandemia. ....	47
Tabela 3 - Quantidade de colaboradores que trabalhavam antes da pandemia. ....	48
Tabela 4 - Medidas em relação à boa experiência do cliente. ....	50
Tabela 5 - Mudanças realizadas nos estabelecimentos visitados.....	56
Tabela 6 - Procedimentos implementados nos restaurantes visitados referentes ao caixa. ....	58
Tabela 7 - Restaurantes que fizeram ressalvas quanto ao uso de máscaras de seus colaboradores. ....	62
Tabela 8 - Dificuldades apontadas pelos gestores e/ou colaboradores em relação a implementação dos novos protocolos de higiene e segurança.....	67
Tabela 9 - Frequência de higienização na área de produção nos estabelecimentos visitados.....	69
Tabela 10 - Bens adquiridos pelos estabelecimentos visitados.....	70
Tabela 11 - Explicação das respostas afirmativas e negativas dos gestores e ou/ colaboradores, acerca da pergunta: A máquina de lavar louça ajudar no enfrentamento do Covid-19.....	71

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa Etária dos Entrevistados. ....	45
Gráfico 2 - Restaurantes que observaram decretos oficiais antes da reabertura.....	45
Gráfico 3 - Restaurantes que treinaram seus colaboradores.....	46
Gráfico 4 - Estabelecimentos que seus colaboradores possuem cartilhas sobre os novos protocolos de segurança e higiene. ....	47
Gráfico 5 - Restaurantes que elaboraram campanhas internas e externas de prevenção à covid-19.....	48
Gráfico 6 - Restaurantes que demitiram colaboradores durante a pandemia. ....	49
Gráfico 7 - Quantidade de colaboradores demitidos nos estabelecimentos visitados. ....	50
Gráfico 8 - Restaurantes que pretendem continuar com o serviço de delivery. ....	51
Gráfico 9 - Restaurantes visitados que foram fiscalizados por algum órgão.....	52
Gráfico 10 - Restaurantes que possuem tapetes sanitizantes.....	53
Gráfico 11 - Restaurantes que medem a temperatura de seus clientes.. ....	53
Gráfico 12 - Restaurantes que dispõem suas mesas e cadeiras seguindo o distanciamento.....	54
Gráfico 13 - Restaurantes que possuem barreiras físicas entre funcionários e clientes. ....	54
Gráfico 14 - Restaurantes que possuem placas de sinalização ou marcação no chão indicando. ....	55
Gráfico 15 - Restaurantes que mudaram seus cardápios.....	56
Gráfico 16 - Restaurantes que utilizam QRcode. ....	57
Gráfico 17 - Plataformas digitais mais utilizadas pelos estabelecimentos visitados. ..	57
Gráfico 18 - Restaurantes que possuem pias em locais estratégicos. ....	59
Gráfico 19 - Restaurantes que reduziram colaboradores no salão.....	60
Gráfico 20 - Restaurantes visitados que reduziram colaboradores na cozinha. ....	60
Gráfico 21 - Restaurantes em que seus colaboradores utilizam máscaras em todos os setores.....	61
Gráfico 22 - Restaurantes que utilizam máscaras diferenciadas por setores. ....	61
Gráfico 23 - EPIs acrescentados pelos estabelecimentos, além dos sugeridos pelos novos protocolos.....	63

Gráfico 24 - Restaurantes que dispuseram mais uniformes aos seus colaboradores. .....	64
Gráfico 25 - Áreas que foram disponibilizados protetor facial. ....	64
Gráfico 26 - Áreas que foram disponibilizadas luvas. ....	65
Gráfico 27 - EPIs disponibilizados no serviço de delivery nos estabelecimentos visitados. ....	66
Gráfico 28 - Restaurantes visitados que tiveram dificuldades em implementar os novos protocolos. ....	67
Gráfico 29 - Restaurantes que fazem a higienização de utensílios e equipamentos. ....	68
Gráfico 30 - Restaurantes que adquiriram equipamentos para auxiliá-los durante e após e a crise. ....	69
Gráfico 31 - Restaurantes visitados que possuem lava louça. ....	70
Gráfico 32 - Respostas dos restaurantes visitados, se a máquina de lavar louça ajuda no enfrentamento do Covid-19. ....	71
Gráfico 33 - Restaurantes que implementaram outras medidas que não foram citadas nas questões anteriores. ....	72

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2. HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR .....</b>	<b>13</b>
2.1- PROTOCOLOS DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR.....	18
2.2 BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS.....	23
2.3 - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP’S .....	26
<b>3 NOVOS PROTOCOLOS DE HIGIENE E SEGURANÇA PARA O ENFRENTAMENTO DA COVID-19 EM ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS.....</b>	<b>27</b>
3.1 - NOTA TÉCNICA Nº 47/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA .....	27
3.2 - NOTA TÉCNICA Nº48/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA .....	31
3.3 - NOTA TÉCNICA Nº 49/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA.....	33
<b>4 – (RE) DEFINIÇÃO DO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM DECORRÊNCIA DA COVID-19. ....</b>	<b>37</b>
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>43</b>
<b>6 RESULTADOS E DISCUSSÕES. ....</b>	<b>44</b>
6.1 AVALIAÇÃO DA RETOMADA DO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM SÃO LUÍS/MA, APÓS A CRISE SANITÁRIA CAUSADA PELA COVID-19. ....	44
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>73</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>74</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF) de 2017-2018, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), indicou que os brasileiros gastavam, em média, 32,8% de seus recursos com alimentação fora do lar (IBGE, 2019). Contudo, as estatísticas também evidenciam o risco do negócio no setor de restaurantes, que apresenta alto número de falências por problemas, principalmente, de gestão e de fluxo de caixa (Upneja & Dalbor, 2000). Ou seja, o nível de exposição a riscos corporativos pode ser determinante para a continuidade destas empresas (Lunkes, Costa, Bortoluzzi, & Rosa, 2019).

Com a crise sanitária causada pelo Covid-19 e seus efeitos, que data a partir do dia 12 de dezembro de 2019, em que ouviu-se falar, pela primeira vez, de um vírus altamente contagioso e letal, o Coronavírus (COVID-19), que foi detectado na cidade chinesa de Wuhan, com cerca de 11,08 milhões de habitantes (tratava-se de uma síndrome respiratória aguda nos seres humanos). O distanciamento social exigido por dispositivos legais e as orientações de organizações especializadas em saúde para a contenção da propagação do COVID-19 trouxeram barreiras a serem ultrapassadas por quase todos os setores, inclusive o alimentício (Jain, 2020).

Nesta perspectiva o mundo tem passado por inúmeras mudanças em decorrência da situação emergencial de saúde provocada pela pandemia por COVID-19. Declarada em 11 de março de 2020, a doença causada pelo vírus SARS-CoV-2 já atingiu mais de 200 países, possui alta transmissibilidade e difícil controle. O que sabemos até o momento é que a infecção é transmitida de pessoa para pessoa nos níveis local, regional, nacional e internacional, por meio de gotículas de secreção ao tossir, espirrar ou expirar, e que o período de incubação pode variar de 2 a 14 dias (GALANAKIS C. M., 2020; LAI et al., 2020; ROTHE et al., 2020; SHAHBAZ et al., 2020a).

Não existem evidências de contaminação por COVID-19 pelo consumo de alimentos, pois o vírus precisa de um hospedeiro animal ou humano para reprodução. Contudo, um controle rigoroso da cadeia de produção, comercialização e distribuição de alimentos continua sendo indispensável. Neste sentido, a indústria de alimentos e setores relacionados, precisaram responder às rápidas mudanças para a oferta de produtos e serviços (MOY, 2020; WHO, 2020a).

Ademais, as exigências trazidas pela pandemia, atender as regras de Boas Práticas deixou de ser um diferencial e passou a se consolidar como um critério para permanência no mercado. O efeito da pandemia teve impacto imediato no crescimento, a curto prazo, das demandas diferenciadas derivadas do setor de alimentos. Esta é uma tendência em escala mundial, que depende de uma série de fatores, como por exemplo, a adequação dos espaços e das vendas on-line. Esta última, promoveu o crescimento dos serviços de delivery e com ele, a extensão dos protocolos no sentido de garantir um alimento seguro para consumo (HAILU, 2020; SOARES; LIMA, 2020).

A crise de saúde pública ocasionada pelo coronavírus demonstra a importância da segurança alimentar e consolida as boas práticas de higiene como rotina indispensável ao longo de toda a cadeia, inclusive pelo consumidor final. Para minimizar os riscos de contato com alimentos potencialmente expostos ao coronavírus, o manuseio de embalagens e mercadorias deve ser seguido de lavagem das mãos ou uso de desinfetante. Além disso, o fato do vírus persistir em diferentes superfícies e ambientes consolida o controle higiênico de superfícies de contato como um dos pontos críticos para evitar a disseminação do vírus (SEYMOUR et al., 2020; WHO, 2020b). Muitos estudos indicam que algumas bactérias, após o contato inicial, sobrevivem nas mãos e superfícies por horas ou até mesmo dias. Assim, visando garantir a segurança alimentar, é fundamental que as mãos sejam adequadamente lavadas e as superfícies sanitizadas.

Há constante necessidade de aperfeiçoamento das ações de controle sanitário em serviços de alimentação visando a proteção à saúde da população; deste modo tendo em vista a crise sanitária causada pelo novo coronavírus, houve expressa necessidade de adaptação para a retomada das atividades e a circulação social no contexto da restauração, ou seja, novos hábitos de consumo para o “novo normal”.

Como o setor de alimentação foi um dos setores mais afetados pela crise da covid-19, o mesmo terá regras rígidas para promover o retorno gradual de suas atividades, a fim de assegurar, que a população possa voltar a frequentar os estabelecimentos, com a garantia das condições higiênicos-sanitárias, implementadas por meio de novos protocolos de higiene e segurança. É de suma importância que os estabelecimentos que vendem qualquer tipo de alimentação se preocupem com as condições em que o alimento é produzido, preparado, armazenado e distribuído, pois um ambiente higiênico trará menor risco de contaminação, é

primordial identificar as novas medidas higiênico-sanitárias aplicadas na reabertura dos estabelecimentos de alimentos e bebidas em São Luís – MA, durante a crise sanitária causada pelo Covid-19.

Diante dessa problemática, o objetivo central desta pesquisa é avaliar a implementação das novas medidas higiênico-sanitárias na reabertura dos estabelecimentos de alimentos e bebidas em São Luís – MA, no contexto da crise sanitária causada pelo Covid 19. Tendo como objetivos específicos: verificar o nível de conhecimento e atitudes de manipuladores e/ou gestores relacionado aos novos protocolos de higiene e segurança para o enfrentamento ao novo Coronavírus; averiguar as novas medidas de higiene e segurança efetivamente implementadas nos serviços de alimentação, sobretudo como ocorre a fiscalização sanitária; identificar o método de controle utilizado para monitoramento dos procedimentos/medidas de higiene implementadas e por fim conhecer as adequações físico-estruturais realizadas em observância aos novos protocolos de higiene e segurança, instituídos durante a crise sanitária.

Nesta perspectiva, além desta parte introdutória o trabalho está organizado da seguinte forma: a seção 2 apresenta as ferramentas de higiene e segurança alimentar; na seção 3 é apresentado as notas técnicas, a qual fazem parte dos novos protocolos de higiene e segurança; na seção 4 é apresentado a (re) definição dos setores de alimentos e bebidas; a metodologia, resultados e discursões são apresentados nas seções 5 e 6 respectivamente; e por fim, as considerações finais.

## 2. HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

O rápido ritmo de evolução na ciência e tecnologia, as mudanças na legislação e as realidades socioeconômicas e sociodemográficas atuais levaram a um acentuado impacto nas escolhas alimentares de diferentes povos. Hoje, a globalização possibilita ter maiores variedades de alimentos, que podem ser trazidos de todos os cantos do mundo. Como resultado, os alimentos podem ser produzidos praticamente em qualquer lugar, às vezes sujeitas a diferentes meios de preparação e padrões de qualidade. Isso equivale a riscos adicionais e requer uma gestão cuidadosa em todos os níveis da cadeia alimentar (MOTARJEMI; LELIEVELD, 2014).

Embora os cuidados com a higiene, a conservação e a manipulação dos alimentos não seja algo novo, o suprimento e a segurança dos alimentos são considerados os principais problemas globais de saúde pública e são particularmente importantes em países densamente povoados (LAM et al., 2013). De acordo com o Ministério da Saúde os surtos de DTA (doenças transmitidas por alimentos) são inúmeros, em média, 700 por ano, com envolvimento de 13 mil doentes e 10 óbitos (MS, 2020). Esses números atraem a atenção da mídia, o que leva ao aumento da preocupação dos consumidores. Há previsões de que no século 21 o número de casos aumente especialmente com as várias mudanças globais que influenciam a segurança alimentar internacional, como o crescimento populacional, a pobreza, a exportação de alimentos e rações animais.

Nos Estados Unidos, segundo recentes dados do Centers for Disease Control and Prevention, aproximadamente 48 milhões de pessoas (1 a cada 6) adoecem, 128.000 são hospitalizadas, e 3.000 morrem a cada ano por DTA Brazilian Journal of Development Braz. J. of Develop., Curitiba, v. 6, n. 7, p. 53414-53442, jul. 2020. ISSN 2525-8761 53420 (FDA, 2020a). Nesse contexto, os cuidados devidos durante a produção de alimentos, é fundamental para a empresa não perder a confiança do consumidor e, principalmente, o mercado. Nesse sentido existem vários órgãos nacionais que trabalham na busca de superar esses desafios.

O Codex Alimentarius é um programa conjunto da Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO) e da Organização Mundial da Saúde (OMS), criado em 1963, com o objetivo de estabelecer normas internacionais na área de alimentos, incluindo padrões, diretrizes e guias sobre Boas Práticas e sobre Avaliação de Segurança e Eficácia. Com o objetivo de proteger a saúde dos



consumidores e garantir práticas legais de comércio entre os países. Atualmente, participam do Codex Alimentarius 187 países membros e a União Europeia. As normas criadas por esses programas são utilizadas em muitos casos como referências para a legislação nacional dos países (ANVISA, 2016).

No Brasil a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA no setor de alimentos, coordena, supervisiona e controla as atividades de registro, inspeção, fiscalização e controle de riscos, estabelece normas e padrões de qualidade e identidade a serem observados. De maneira a garantir a segurança e a qualidade de alimentos, incluindo bebidas, águas envasadas, ingredientes, matérias primas, aditivos alimentares e coadjuvantes de tecnologia, materiais em contato com alimentos, contaminantes, resíduos de medicamentos veterinários, rotulagem e inovações tecnológicas. Nesse contexto há também a Vigilância Sanitária nos âmbitos estadual e municipal e o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

O cumprimento da legislação sanitária vigente é o que pode garantir que o controle de qualidade seja eficaz. Desse modo, a condição para que os produtos, serviços e estabelecimentos sujeitos à vigilância sanitária recebam a concessão do registro de funcionamento é que estes devem ter sua qualidade verificada e avaliada pelo Estado, por meio de métodos sensoriais, análises laboratoriais e uso de instrumentos com parâmetros avaliativos. Atualmente, nesse campo, o termo higiene contempla, além dos padrões microbiológicos, parâmetros em relação aos resíduos de pesticidas e outros contaminantes (TANCREDI; MARINS, 2014).

Para que mecanismos de prevenção e controle sejam estabelecidos é fundamental o conhecimento dos fatores envolvidos no processo (MEDEIROS; CARVALHO; FRANCO, 2017). Nesse sentido as Boas Práticas de Fabricação (BPF) abrangem um conjunto de medidas que devem ser adotadas pelas indústrias de alimentos e pelos serviços de alimentação, a fim de garantir a qualidade sanitária e a conformidade dos alimentos com os regulamentos técnicos (ANVISA, 2020b). No contexto da segurança dos alimentos e das boas práticas existe uma série de normas e programas aplicados na indústria mundialmente, o Quadro 1 apresenta uma breve descrição de alguns dos principais.

Tabela 1 Descrição de alguns dos principais programas de higiene e controle de qualidade de alimentos.

Normas e programas	Descrição
RDC n° 275/2002	Introduz o controle contínuo das BPFs e os procedimentos Operacionais Padronizados, além de promover a harmonização das ações de inspeção sanitária por meio de instrumento genérico de verificação das BPFs.
RDC n° 43/2015	Estabelece regras sobre a prestação de serviços de alimentação em eventos de massa, incluindo requisitos mínimos para avaliação prévia e funcionamento de instalações e serviços relacionados ao comércio e manipulação de alimentos e definição de responsabilidades.
RDC n° 52/2014	Procedimentos de BPFs que incluem as unidades de alimentação e nutrição dos serviços de saúde.
RDC n° 216/2004	Estabelece os procedimentos de BPFs para serviços de alimentação que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte. Exposição à venda e entrega de alimentos preparados.
RDC n° 218/2005	Estabelece procedimentos higiênicos-sanitários para o preparo, acondicionamento, armazenamento, transporte, distribuição e comercialização de alimentos e bebidas preparados com vegetais. Aplica-se às unidades tais como lanchonetes, quiosques, barracas, ambulantes e similares.
APPCC	O sistema APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle), dispõe sobre todas as etapas do processo de produção industrial e promove uma abordagem preventiva sistemática para melhorar a segurança dos alimentos à luz dos riscos biológicos, químicos e físicos na produção de alimentos
BRC para segurança de alimentos	As Norma BRC 7 da British Retail Consortium tem foco em: APPCC, comprometimento de gestão de qualidade; auditoria de BPF; auditoria em áreas que frequentemente têm os maiores índices de recall de produtos; de desenvolvimento de sistemas para redução da exposição à fraude de alimentos; garantir consistência em processos de auditoria; promover maior resiliência, transparência e rastreabilidade da cadeia de suprimentos.
FSMA- Food Safety Modernization Act	O FSMA (Lei de Modernização da Segurança de Alimentos, em tradução livre) do FDA. Consta de sete regras que devem ser tomadas em cada ponto para evitar contaminação. 1. Boas Práticas de fabricação e análise de perigos e controles preventivos baseados em riscos para alimentos para humanos e para animais; 2. Programas de verificação de fornecedores estrangeiros; 3. Proposta de regras para acreditação de laboratórios; 4. Estratégias de mitigação para proteger os alimentos contra a adulteração intencional; 5. Transporte Sanitário de Alimentos Humanos e Animais; 6. Normas para cultivo, colheita, embalagem e conservação de produtos para consumo humano; 7. Programa de Importador Voluntário Qualificado (VQIP).

ISO 22000	Visa à harmonização dos requisitos para gestão em segurança de alimentos em nível global. Contribui para assegurar a segurança de alimentos através de toda a cadeia de alimentos, do ambiente rural à mesa do consumidor. A norma não estabelece critérios específicos para desempenho de segurança de alimentos, nem é prescritiva sobre o projeto de um sistema de gestão.
SMETA 4 pilares	Diz respeito à produção à produção industrial internacional, em que um fornecedor realiza uma auditoria e pode partilhá-la com diversas clientes sem ter a necessidade de oferecer auditorias diferentes para cada um deles. É composta pelo código de ETI (Ethical trading Initiative) e leis locais de cada país. Possui quatro pilares básicos: saúde e segurança; normas laborais; ambiente; ética comercial.

**Fonte:** ANVISA, 2020b; FDA, 2020b; LIU et al., 2021; MALAGUTTI, 2018; REGISTER, 2018.

As normas, procedimentos e protocolos de higiene devem alcançar as áreas de processamento e envase, transportes, áreas internas e externas, ao redor da produção, escritório e banheiros.

Etimologicamente o termo protocolo remete ao vocabulário latino *protocollum*. Que por sua vez, deriva de um conceito da língua grega. No nosso idioma, protocolo é um regulamento ou uma série de instruções estabelecidas por tradição ou por acordo. Procedendo desde significado, é possível usar a informação em diferentes contextos. Um protocolo pode ser um documento ou uma norma que estabelece como se deve atuar em certos procedimentos.

Procedimentos conforme a ISO 9000:2015 é uma forma específica de executar uma atividade ou processo, que pode ser documentada ou não. Desta forma, reúne condutas, ações e técnicas consideradas pertinentes a certas situações e que estará presente em setores, empresas e organizações.

Em um evento social de certa formalidade, o protocolo será as normas que definem o comportamento, ou seja, o protocolo, desta forma, é associado àquilo que se conhece como etiqueta, onde fazem parte do protocolo, vestir-se de uma determinada forma, ser pontual, saudar uma autoridade e outros requisitos que poderão fazer parte das normas do evento. Quando acontece algum evento onde estão presentes representantes de países, federações, estados e etc., o roteiro a ser executado são os protocolos de estados, que por sua vez, são todos os procedimentos padrões. Muitas das vezes ouvimos em acontecimentos assim, a seguinte fala: que independente da situação, todos os envolvidos deverão “seguir o protocolo”, ou seja é obrigatório seguir todos os procedimentos previstos para que não ocorra nenhuma situação indesejada, mas sim atingir a finalidade pretendida.

Como citado anteriormente um protocolo pode abranger um conjunto de normas e regras firmadas entre duas ou mais partes, como resultado de uma reunião decisiva. Neste sentido, podemos citar como exemplo, os protocolos internacionais, onde entidades governamentais de diferentes países constituem acordos com o propósito de atingir um objetivo em comum.

✓ Protocolo de kyoto – É um tratado criado em 1997, entre diversos países que se comprometeram a seguir as normas e procedimentos estabelecidos durante a Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre as mudanças climáticas. A meta desde protocolo é reduzir a emissão de poluentes no meio ambiente, especialmente por parte dos países mais desenvolvidos.

✓ Protocolo de Manchester – Consiste na descrição do Sistema Manchester de Classificação de Risco, utilizado em hospitais para melhorar e pôr em ordem as prioridades de atendimento dos pacientes, ou seja qual paciente atender primeiro de acordo com seu grau de urgência. Foram definidas, de acordo com o protocolo de Manchester, cinco cores que representam os níveis de gravidade de cada caso, assim como o tempo que o paciente levará para ser atendido.

✓ Protocolos de rede – São procedimentos que controlam e regulam a comunicação, conexão e transferência de dados entre sistemas computacionais. Existem diversos protocolos de comunicação em rede, sendo o IP (Internet Protocol) e o HTTP (Hypertext Transfer Protocol) alguns dos mais conhecidos.

Figura 1 Tempo de espera e de gravidade – Protocolo de Manchester.



Fonte: redec.com.br

O protocolo serve como orientações em etapas, melhorias em técnicas, aperfeiçoamento de sistemas, qualidades em serviços e etc. sempre procurando agregar soluções positivas mediante uma padronização a fim de obter os resultados esperados.

É possível através das normas o convívio harmonioso entre as pessoas, em todos os setores da sociedade, pois normas estão presentes em escola, em faculdades, hospitais, supermercados, nas nossas casas e etc., ou seja, em qualquer lugar no mundo, a fim de permitir o bem-estar social.

## 2.1- PROTOCOLOS DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

Segundo Isabel Amaral, (especialista em protocolo e comunicação intercultural), rituais próprios (protocolos) existem em todas as instituições públicas ou privadas decorrentes de legislação própria, de normas internas ou de costumes e tradições. Os estabelecimentos de alimentos e bebidas também se encaixam nesta afirmação pois os mesmos possuem regras, normas, protocolos e procedimentos a serem seguidos para que haja qualidade nos serviços oferecidos por eles.

É de suma importância que a qualidade esteja presente nos serviços de alimentação, pois a qualidade deixou de ser um diferencial competitivo, e transformou-se em uma necessidade para quem quer permanecer no mercado.

Desta forma “qualidade passa ser uma exigência absoluta dos consumidores e, portanto, dos mercados” (BERTOLINO, 2010).

De acordo com Juran (1993), a adequação ao uso define o que se entende por qualidade. A qualidade para Deming (1992), está associada a um processo de melhoria contínua em produtos e serviços, o que não deixa de ser algo ligado à sua adequação ao uso pelo cliente final. A segurança alimentar é uma das maiores preocupações dos consumidores em todo o mundo, pois a cada dia esse consumidor se torna mais exigente quanto ao aspecto e a segurança dos alimentos que eles consomem.

Os requisitos básicos para que o alimento tenha um ótimo padrão de qualidade são baseados em ações de higiene em todas as etapas da produção que vai desde a obtenção da matéria-prima até o consumo final. Segundo Sinell (1981), as principais atividades no campo da higiene dos alimentos podem ser: investigar ou influenciar a qualidade nutricional; desenvolver métodos que aperfeiçoem as características organolépticas dos alimentos, evitando alterações reduções ou perdas por alterações; estabelecer medidas de controle na obtenção, fabricação, tratamento, manipulação, armazenamento, envase, transporte e distribuição dos alimentos, visando à prevenção de doenças veiculadas ou transmitidas por alimentos. A Food and Agriculture Organization (FAO, 1998) define higiene dos alimentos como o conjunto de medidas necessárias para garantir a segurança, a salubridade e a sanidade do alimento.

Garantir a segurança dos alimentos abrange identificar todos os perigos potenciais dentro do estabelecimento ou de pontos de venda de alimentação que, se não fossem controlados, poderiam levar a uma epidemia de doenças alimentares. O alimento seguro para o consumo é aquele que não oferece perigos significativos que possam causar alterações deletérias nos mecanismos fisiológicos do consumidor. (NETO, 2003). Ou seja, é aquele alimento que não causa doença ou injúria ao consumidor (CODEX ALIMENTARIUS COMMISSION, 1994).

Não é de hoje que as pessoas demonstram preocupação com a conservação dos alimentos no que diz respeito à segurança alimentar, muitas são as discussões relacionados a este assunto. Em todo o mundo, os governos estão voltando sua atenção a esse problema tendo em vista a redução dos riscos originados da insegurança alimentar (OMS, 2010).

Devido a mudança de hábitos e de estilo de vida causada pela rotina acelerada de muitas pessoas como: dificuldade de locomoção, aumento da jornada de trabalho e o aumento da mão de obra feminina, torna-se cada vez o número de refeições consumidas fora do lar, buscando assim praticidade e economia de tempo. Devido ao crescimento no número de pessoas que fazem sua alimentação fora do lar, cresceu também a quantidade de estabelecimentos voltados ao comércio de alimento, com isso cresceu também a concorrência, no que diz respeito não apenas aos melhores preços, mas, também a variedade de pratos, instalações confortáveis e a oferta de alimentos potencialmente seguros do ponto de vista nutricional e microbiológico (SOUZA; MEDEIROS; SACCOL, 2013).

Para garantir um alimento seguro, os estabelecimentos que oferecem serviços de alimentação devem adotar rigorosas práticas higiênicas no processamento dos alimentos (MEDEIROS; PEREIRA; SACCOL, 2012). A higiene e salubridade dos estabelecimentos onde se fabricam, preparam ou servem alimentos são determinadas pelas infraestruturas, pelo desenho das suas instalações e equipamentos, assim como pelas boas práticas sanitárias e procedimentos técnicos (Lewis, 1980). Pois segundo GRIFFITH et al., 1998, as falhas estruturais e o desconhecimento ou negligenciadas boas práticas de higiene alimentar podem levar à contaminação das refeições e, conseqüentemente, à ocorrência de toxinfecções alimentares (TIAs) (GRIFFITH et al., 1998).

Trazem riscos à saúde as seguintes condições: preparação de comida sem acesso à água potável; desrespeito pelas práticas mínimas de higiene e preparação adequada dos alimentos; falta de cuidado ao selecionar os alimentos crus; negligência com a contaminação ambiental. A contaminação dos alimentos pode se dar através da contaminação direta – que é aquela que se dar através do contato direto do manipulador contaminado com o alimento, por má higienização das mãos, tosse ou espirros; Contaminação indireta – ocorre através do contato de insetos ( moscas e baratas), contaminados com material humano como fezes ou urina, levam esses elementos até o alimento; ou pode ocorrer também através das condições inadequadas de temperaturas, instalações, utensílios e equipamentos, por isto faz se necessário cuidar da higiene dos alimentos, dos manipuladores, dos utensílios e do ambiente.

O conceito de ambiente higiênico não é e nem deve ser uma prerrogativa de países desenvolvidos, mas deve se estender a todos os países, não importando

seu grau de desenvolvimento (FIGUEIREDO, 1999). As doenças transmitidas pelos alimentos contribuem para uma parcela considerável da morbi-mortalidade geral, enquanto a contaminação dos alimentos por substâncias químicas é um problema cada vez maior em países em desenvolvimento (SILVA, 1999). Segundo Arruda (2000), a questão da segurança alimentar sob o ponto de vista higiênico-sanitário é de grande preocupação e por isso faz-se necessária a adoção de medidas que previnam a contaminação nas diferentes etapas do processo produtivo, uma vez que as DTA se propagam com rapidez e alta patogenicidade.

Desde épocas antigas as sociedades, sob os mais diversos modos de produção e de vida social, vêm tentando exercer controle sobre os elementos essenciais à vida em coletividade e que geram ameaças à saúde. (ROZENFELD, 2000; BADARÓ; AZEREDO; ALMEIDA, 2007).

O que se entende hoje por Vigilância Sanitária, no Brasil tem origem no período colonial, a partir das ações da polícia sanitária onde, suas atividades eram exercidas pelas câmaras municipais. Ações essas que tinham como principais objetivos evitar a propagação de doenças através do controle sanitário em portos, cemitérios e locais de comercialização de alimentos, além de combater o exercício ilegal das profissões ligadas à saúde. (ANVISA, 2015).

Atualmente no Brasil, vigilância sanitária, abrange a regulação de vários produtos e serviços, de natureza diversas, agrupados nos grandes ramos: dos alimentos; medicamentos; produtos biológicos, tais como vacinas e derivados de sangue; dos produtos médicos, odontológicos, hospitalares e laboratoriais; dos saneantes e desinfetantes; dos produtos de higiene pessoal, perfumes e cosméticos; além do controle sanitário dos portos, aeroportos e estações de fronteiras, e de ampla gama de serviços de interesse à saúde (LUCCHESI, 2001).

O modelo atual de vigilância sanitária dispõe de uma instituição central – a Anvisa -, que foi criada pela lei nº 9782, de 26 de janeiro de 1999. A mesma encontra-se vinculada ao Ministério da Saúde e integra o SUS, absorvendo seus princípios e diretrizes, isso significa que o SNVS é um instrumento privilegiado do qual o SUS dispõe para realizar seu objetivo de prevenção e promoção da saúde. O Sistema engloba os três níveis do governo – federal, estadual e municipal, além do Distrito Federal – com responsabilidade compartilhadas (ANVISA, 2012). A missão é intervir nos riscos decorrentes da produção para melhoria da qualidade de vida da população brasileira (ALMEIDA-MURADIAN; PENTEADO, 2011; ANVISA, 2012).



A segurança e a qualidade dos produtos alimentares são assuntos importantes nos dias atuais, o que é evidenciado pelo crescente número de leis que exigem a qualidade dos alimentos nas várias etapas da cadeia de produção (SOARES; GONÇALVES, 2012). A Portaria MS nº 1428, 26 de novembro de 1993, e nº 326 de 30 de julho de 1997, determinou que os estabelecimentos relacionados com à área de alimentos adotassem sob responsabilidade técnica as suas próprias boas práticas de fabricação através das diretrizes estabelecidas nas mesmas.

Considerando a necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário no setor alimentício, visando à proteção à saúde da população, a harmonização das ações de inspeção sanitária e a elaboração de requisitos higiênico-sanitários gerais para serviços de alimentação, em 15 de setembro de 2004, foi publicada a RDC nº 216 que “Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação”, contribuindo para a melhoria e padronização das condições higiênico-sanitárias dos alimentos preparados ou comercializados em estabelecimentos sob sua competência. Esta resolução se destina aos serviços de alimentação que realizam atividades como manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos prontos para o consumo (BRASIL, 2004).

No Brasil, as legislações gerais aplicáveis a todo tipo de alimento instituídas pela ANVISA que tratam de Boas Práticas de Fabricação são.

✓ Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, que determina as Boas Práticas no serviço de Alimentação, sendo, portanto, o referencial para consulta e adequações. Ela se aplica a qualquer serviço de alimentação que se realiza: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados para o consumo, como cantinas, buffet, comissárias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisseries, delicatesses.

✓ Resolução RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002, na qual estabelece que o estabelecimento deve desenvolver, implementar e manter no mínimo oito POPs, que são: Higienização das Instalações, equipamentos, móveis e utensílios. Controle da potabilidade da água. Higiene e saúde dos manipuladores.

✓ Portaria SVS/MS nº326, de 30 de julho de 1997, que estabelece os requisitos gerais (essenciais) de higiene e de boas práticas de fabricação para alimentos produzidos fabricados para o consumo humano.

✓ Portaria MS nº 1428, de 26 de novembro de 1993, que determina que os estabelecimentos relacionados à área de alimentos adotem sob responsabilidade técnica, as suas próprias Boas Práticas de Produção e/ou Prestação de Serviços, seus Programas de Qualidade, e atendem aos PIQ's para Produtos e Serviços na Área de Alimentos.

✓ Portaria nº 368, de 04 de setembro de 1997, aprova o Regulamento técnico sobre as condições higiênico-sanitárias e de Boas práticas de Fabricação para estabelecimentos elaboradores/industrializadores de alimentos, nas empresas que estão sob fiscalização do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. (DAMIAN et al, 2008).

## 2.2 BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS

As Boas Práticas de Manipulação de Alimentos – BPMs, segundo a RDC nº 216/04 da ANVISA, “são procedimentos que devem ser adotados por serviços de alimentação a fim de garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária”. RÊGO, 2004 destaca que a efetividade na aplicação desses procedimentos deve ser avaliada através de inspeções, estabelecendo medidas preventivas para o controle dos perigos. Nesse sentido, a manipulação de alimentos exige cuidados bastantes rígidos para manter a segurança dos alimentos evitando assim riscos à saúde dos consumidores.

Os alimentos podem ser contaminados devido projetos inadequados de instalações e equipamentos, higienização inadequada, uso de material de higienização e sanitização para outra finalidade, ausência de controles no processamento, ou falta de controle de qualidade na recepção e durante o armazenamento das matérias-primas. É reconhecida segundo a FAO a importância de controles que adicionam os princípios gerais de higiene d alimentos e as BPF como base para efetiva instalação do sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC). Ele é um sistema proativo que auxilia mais na prevenção do que na correção, problemas relacionados com a contaminação dos alimentos na cadeia de produção e distribuição.

Para manter as boas práticas na manipulação de alimentos é necessário que haja certos cuidados por meio do manipulador. Manipulador segundo a RDC nº 216 de 15 de setembro de 2004 é qualquer pessoa e serviço de alimentação que entra em contato direto ou indireto com o alimento, ou seja, é a pessoa que lava, descasca, corta, rala e cozinha o alimento.

A BPM envolve requisitos fundamentais como:

- Higiene Pessoal - todas as pessoas que manipulam alimentos devem ter cuidados com a higiene pessoal e a aparência. A higiene pessoal vai envolver regras equivalentes ao pessoal que indicará os procedimentos relativos a uniformes e acessórios, cabelos, bigodes e barba, unhas, hábitos comportamentais, lavagens das mãos, objetos pessoais e adereços, enfermidades e ferimentos, bem como treinamento.

- Higiene do Ambiente - o cuidado com a higiene do ambiente também é um requisito importante. A mesma envolverá à situação de condições da edificação, como paredes, pisos, forros, janelas, portas, ralos, estruturas aéreas e subterrâneas, instalações sanitárias, vestiários, lavatórios, refeitório, serviços de água potável, tratamento de água, vapor, refrigeração, iluminação, tratamento de lixo e arredores.

- Higiene operacional - são normas relativas às condições do processo, tendo como finalidade evitar contaminações cruzadas ou condições que levem à multiplicação de microrganismo, formação de toxinas, acesso, abrigo, ou proliferação de pragas. As principais normas são: recebimento de matéria-prima, armazenamento, equipamentos e utensílios, condições de processo e manipulação, tratamento de resíduos e efluentes, distribuição, manutenção, treinamento e registros.

- Procedimentos de limpeza e desinfecção: procura mostrar o método de limpeza, produtos químicos utilizados, sua concentração, tempo de contato, temperatura, equipamentos utilizados, frequência de limpeza, responsáveis, estocagem de produtos químicos, equipamentos e utensílios em uso, treinamento e registros.

- Controle de pragas - dedica-se a programa que tem por objetivo combater as pragas a fim de reduzir e controlar sua população a níveis aceitáveis, composto de métodos de prevenção, de combate, produtos químicos aprovados, concentrações utilizadas, equipamentos de aplicação, frequência de inspeção,

responsáveis, estocagem de produtos químicos e equipamentos de aplicação, treinamento e registros.

PAZ, et al., (1999) sugere que para avaliar as boas práticas de fabricação são necessários que se conheçam primeiramente as características do produto e o processo produtivo envolvido, de modo que os perigos potenciais e riscos de contaminação envolvidos possam ser avaliados.

[...] para poder cobrar que as regras de BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO sejam cumpridas pelos empregados, a empresa deve fornecer treinamento em manipulação de alimentos, incluindo programas de saúde e higiene pessoal, a todos os novos colaboradores cujas atribuições estejam relacionadas com áreas de produção e controle de qualidade, sempre antes desses iniciarem suas atividades. O treinamento deve incluir, também, os colaboradores da área de manutenção e de outras áreas cuja atividade possa afetar a qualidade do produto. Periodicamente, e não excedendo o intervalo de uma no, os treinamentos devem ser reciclados e devidamente registrados (BERTOLINO, 2010)

Faz-se necessário também o cuidado com cada categoria de alimentos, pois cada um deles requer cuidados diferentes:

a) Alimentos cozidos: quente e expostos ao consumo - deve se evitar o manuseio do alimento já cozido. Se for preciso o manuseio, deve-se ter mãos e equipamentos limpos além da limpeza do expositor. Cuidado também com o choque de temperatura, mudando do quente para o frio e vice-versa.

b) Alimentos cozidos: refrigerados, congelados ou à temperatura ambiente ao levar o alimento à geladeira, o mesmo deve se encontrar em boas condições, devidamente embalado evitando assim a contaminação de outros que podem estar dentro da geladeira. Ao esquentar o alimento se for preciso, o equipamento deve estar limpo.

c) Alimentos crus: mantidos refrigerados ou à temperatura ambiente, exposto ao consumo.

d) Por serem mais sensíveis às condições externas, podendo estragar com maior facilidade, é importante o cuidado ao armazená-lo devendo ser armazenados nas condições ideais de temperatura. O local de exposição ao consumo do alimento deve se encontrar sempre limpo, utilizando equipamentos livres de possíveis agentes de infecção.

### 2.3 - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP'S

Para LIMA (2005), Procedimento Operacional Padrão é o documento que mostra o planejamento do trabalho com a sequência das atividades descritas detalhadamente, que devem ser executadas para atingir a meta padrão sendo que este deve conter: listagem dos equipamentos; padrões de qualidade; peças e materiais utilizados na tarefa, adicionando-se os instrumentos de medição; pontos e métodos de controle; descrição dos procedimentos da tarefa por atividade críticas; condições de fabricação, operação e pontos proibidos de cada tarefa; relação de anomalias passíveis de ação; roteiro de inspeção periódicas dos equipamentos de produção.

Os principais objetivos da implantação dos POP's são:

a) Padronização – onde se faz com que as ações tomadas para garantir a qualidade sejam padronizadas, fazendo com que haja economia através da redução de custos;

b) Instrução – os manipuladores devem ser capazes de entenderem o documento, a fim de utilizá-los nas atividades do dia a dia.

c) Garantia – ao implantar os POPs, se garante que cada atividade seja realizada sempre da mesma forma, independente do turno ou do manipulador que executará a função, pois pode se haver necessidade de um manipulador ocupar a função do outro ou se contratar um novo colaborador tendo as instruções necessárias qualquer pessoa poderá executar a tarefa.

d) Frequência e sequência – as atividades sendo executadas sempre da mesma forma, gera uma sequência lógica e com a mesma frequência.

Faz se necessário utilizar na construção do POP uma linguagem simples afim de que todos entendam os procedimentos descritos e a atividade nele contido possa sempre ser executada corretamente. A elaboração de um POP deve seguir as seguintes etapas definidas: objetivos, descrição, monitoramento, ação corretiva, registro e verificação, podendo haver uma variação, dependendo da legislação a ser seguida. Os POPs de acordo com FERREIRA (2001), devem ser aprovados, datados, e assinados pelo responsável do estabelecimento.

### **3 NOVOS PROTOCOLOS DE HIGIENE E SEGURANÇA PARA O ENFRENTAMENTO DA COVID-19 EM ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS.**

Com o surgimento da Covid-19, houve uma necessidade do reforço da segurança alimentar nos estabelecimentos de alimentos e bebidas. Sendo que, novos procedimentos para a segurança do trabalhador são de suma importância para o funcionamento das empresas do ramo de alimentos e bebidas. Sendo assim a ANVISA atualizou as orientações e medidas que devem ser adotadas pelas empresas de alimentos durante a pandemia de Covid-19.

Embora não exista comprovação de transmissão do novo Corona vírus por meio de consumo dos alimentos, os materiais desenvolvidos destacam e reforçam a importância de se adotar as boas práticas de fabricação e de manipulação dos produtos, além de orientar os trabalhadores sobre o uso de máscaras e luvas de forma correta. Existe também a publicação de um novo conteúdo, com orientações para o atendimento aos clientes, tanto nos estabelecimentos quanto por serviços de entrega (delivery).

#### **3.1 - NOTA TÉCNICA Nº 47/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA**

Este documento renova duas Notas Técnicas: a de nº 15/2020 e a de nº18/2020, estritamente em relação às recomendações sobre o uso de máscara. O uso de EPI, como luvas e máscaras, é abordado nas regras de Boas Práticas de Fabricação e de Manipulação, porém em uma visão diferente, tendo como foco a redução da contaminação de alimentos.

O objetivo desse documento é tratar do uso de luvas e máscaras em estabelecimentos da área de alimentos no contexto do enfrentamento da Covid-19, afim de conter a contaminação dos indivíduos pelo novo vírus da família corona e como fazer uso desses EPIs.

a) Luvas: a nota técnica ressalta que o uso desse EPI por si só não certifica a proteção contra a Covid-19 e que seu uso não é uma obrigação segundo a legislação sanitária vigente, nem em serviços de alimentação e nem em indústrias de alimentos. As autoridades sanitárias recomendam o uso das luvas em atividades muito específicas como: substituição de pegadores em alimentos prontos para o consumo,

evitando o contato direto das mãos com o alimento; proteção da saúde do manipulador, no que diz respeito ao contato com materiais que possam evitar a pele. O uso das luvas não garante proteção contra o COVID-19.

A nota também enfatiza à importância da lavagem adequada das mãos para minimizar a contaminação e a transmissão do vírus, e se caso usar luvas, não isenta o manipulador da lavagem das mãos.

Devido a atividade de produção, preparação e comercialização de alimentos ser muito dinâmica deve-se lavar as mãos sempre:

- Antes de comer, começar o trabalho, manusear alimentos crus ou cozido ou prontos para o consumo

- Depois de usar o banheiro, tossir, espirrar, assoar o nariz, levar as mãos ao rosto, comer, beber, fumar, lidar com dinheiro, tocar em dispositivos, como celulares, tablets e etc. ou seja, regularmente e quando houver necessidade.

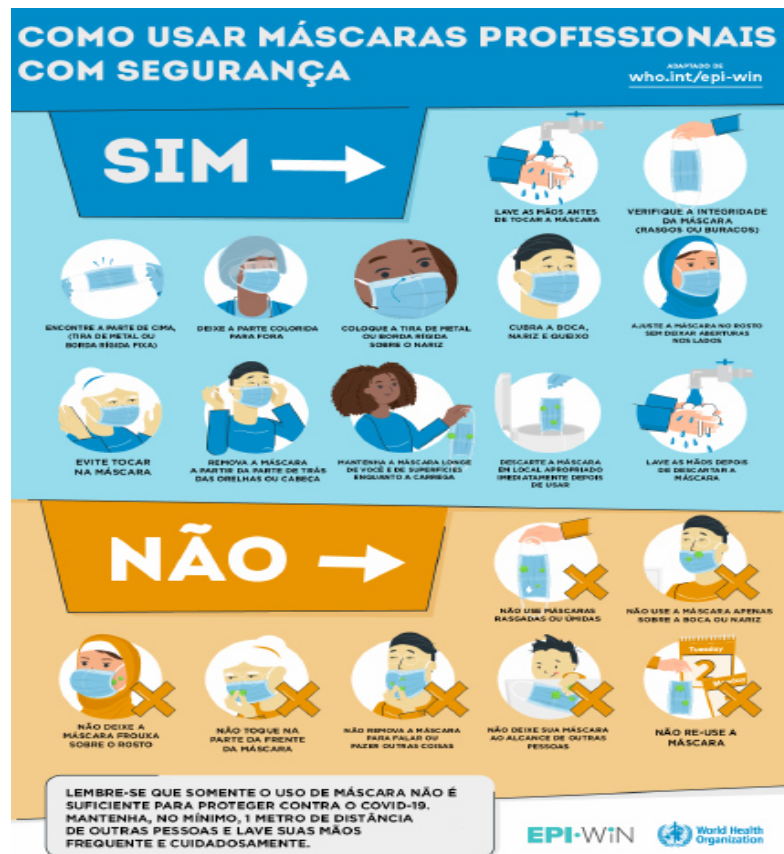
Deve se ter cuidados no uso de luvas em serviços de alimentação ou indústrias de alimentos, pois é um erro comum não as trocar na frequência que se deveria, torna-se assim um fator de risco, pois esse EPI, que deveria proteger, acaba acumulando sujeira, tornando assim um foco de contaminação.

Sendo assim, deve-se haver um fornecimento desse material em grande quantidade afim de promover a troca frequentemente e sempre que necessário. Conclui-se que o uso de luvas descartáveis deve ser feito através de uma análise de riscos, inclusive avaliando se a higienização de mãos não seria mais eficaz do que o uso desse equipamento.

b) Máscaras: a nota técnica destaca que o uso de máscaras contribui efetivamente para o combate à Covid-19 tendo recomendações do Ministério da Saúde de que esse EPI, ainda que não haja obrigatoriedade federal, deve ser utilizado em serviços de alimentação e indústria de alimentos já que as máscaras minimizam o risco de contaminação de alimentos prontos para o consumo e também minimiza o risco de contaminação entre indivíduos, exclusivamente onde há a dificuldade de se manter o distanciamento mínimo de 1(um) metro.

Destaca-se ainda, que o uso de forma inadequada da mesma, pode se tornar um meio de contaminação, ao invés de exercer maior proteção aos usuários e também aos alimentos.

Figura 2 Cartaz de como usar máscaras profissionais com segurança.



Fonte: Nota Técnica nº47/2020 – ANVISA

O uso não reduz a necessidade dos hábitos de higiene, inclusive o da lavagem das mãos, sempre que a atividade permitir. É de responsabilidade das empresas o fornecimento de orientações para o uso, descarte e substituição da máscara facial, higienização das mãos antes e após o seu uso, e inclusive, limitações de sua proteção contra o Covid-19.

Segundo o ministério da saúde, os manipuladores de alimentos devem usar máscaras simples e confortáveis e de tecido reutilizáveis, sendo ajustadas ao rosto e cobrir a boca e o nariz, devem ser corretamente higienizadas. A troca deve ser feita a cada 2 horas no máximo e ao trocar não tocar na parte frontal da máscara apenas tocar no elástico ou na extremidade de amarrar.

O descarte das máscaras de TNT deve ser feito em sacos fechados ou em lixeiras mantidas tampadas em local seguro para descarte. As de materiais reutilizáveis também deve se utilizar sacos plásticos ou de papel para guardar após seu uso, antes da higienização. A lavagem deve ser diária e a forma correta de higienização consiste em desinfecção em água com solução clorada (duas colheres de sopa de cloro na concentração de 2,0 % à 2,5% para um litro de água), deixando



de molho 20 minutos e proceder com o enxague e lavagem com sabão neutro. Passar a máscara com ferro quente e não misturar com outras roupas.

Outro modelo que pode ser utilizado juntamente com as máscaras de tecido em estabelecimentos de alimentação é o uso do visor de proteção facial (*face shield*). A máscara *face shield* é um equipamento muito parecido com uma viseira de capacetes transparentes, atuando como primeira barreira física de proteção do Covid-19, conforme Figura 3. Ele é indicado para lugares que existem várias pessoas trabalhando, como por exemplo, recepcionistas, secretárias, cobradores de ônibus e etc. São de material plástico incolor e de ajustes simples, onde sua higienização pode ser feita com álcool líquido 70% e lenço de papel macio ou solução clorada. É necessário, constantemente se deve fazer limpeza profunda, lavando-a com água e sabão depois do enxague, seque-a com papel-toalha, em seguida, borrife álcool líquido a 70% e deixe secar em local previamente limpo para armazenagem. O local da armazenagem deve ser apropriado, de maneira a evitar a (re) contaminação.

Figura 3 Protetor facial (face shield).



Fonte: Fisiostore.com.br

A higienização desse EPI pode ser feita com frequência ou conforme necessidade, de acordo com as recomendações do fabricante. Lembrando que esse tipo de EPI pode ser compartilhado, desde que, adequadamente higienizados antes e após o uso. O uso da face shield possui várias vantagens como: proteção dos olhos; toque nos olhos e rosto podem ser evitados e é indicada para pessoas que possuem problemas respiratórios. Pois a transmissão do vírus se dá através de contato próximo como por exemplo, gotículas de saliva, tosse, espirro, contato direto com as mãos ou

olhos. Pois a transmissão do vírus se dá através de contato próximo como por exemplo, gotículas de saliva, tosse, espirro, contato direto com as mãos ou olhos.

### 3.2 - NOTA TÉCNICA N° 48/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA

Este documento atualiza a nota técnica de nº 18/2020/SEI/GGALI/DIRE2/ANVISA, com aporte de maiores detalhamentos sobre as medidas a serem adotadas na fabricação e manipulação de alimentos durante a pandemia de Covid-19. A vigilância sanitária tem se demonstrado uma peça-chave fundamental para o enfrentamento da pandemia, inclusive na área de alimentos.

Alguns desafios estão sendo impostos nesse “novo normal” para com a sociedade, como: garantir que os alimentos cheguem com segurança à população brasileira, assegurar que não haja desabastecimento, fornecer informações corretas sobre o assunto, minimizar os riscos de contágio pelo novo coronavírus. Mesmo que os alimentos não sejam considerados veículos de transmissão da Covid-19, faz-se necessário seguir fielmente às Boas Práticas de Fabricação e de Manipulação de Alimentos nesse momento, de forma que se garanta a entrega de alimentos livres de contaminação à população brasileira.

A nota ainda aborda sobre a importância da higiene das mãos, dos ambientes de trabalho e das superfícies de contato frequente como maçanetas, de portas, corrimão, teclados e etc. A lavagem das mãos, quando feita com regularidade, torna-se uma das estratégias mais efetivas para reduzir o risco de transmissão e de contaminação pelo novo coronavírus, pois os vírus, fungos, bactérias e parasitos são germes passíveis de serem transmitidos por um simples aperto de mão. A nossa pele é uma espécie de armadura contra microrganismos. O problema é quando levamos a mão suja à boca, ao nariz, aos olhos ou tocamos em alguma ferida, estando dando aos germes entrada à parte interior do nosso corpo. É importante assegurar que todos os trabalhadores estão realizando a lavagem cuidadosa e frequente das mãos.

Figura 4 Como lavar as mãos corretamente.



Fonte: [blog.praticabr.com](http://blog.praticabr.com)

É muito importante que exista a presença de instalações adequadas em pontos estratégicos dos estabelecimentos, principalmente na linha de produção, para a lavagem frequente das mãos. Tendo sempre disponível nessas instalações água e produtos adequados como sabonete líquido e álcool em gel, se usado, para a higiene e desinfecção das mãos. A secagem das mãos deve ser feita não por toalhas de tecido, mas sim de papel ou outros métodos higiênicos como equipamentos de secagem, onde os mesmos devem entrar na rotina de limpeza e desinfecção para garantir o uso seguro do equipamento.

A nota também enfatiza sobre a higienização do ambiente, equipamentos e utensílios. Esclarece a necessidade da limpeza e desinfecção frequente e sistematizada dos ambientes da área de alimentos, se for ambiente fechado pode aumentar os riscos de contaminação conforme a OMS, por tanto, recomenda-se que o local tenha boa ventilação e manter as portas e janelas abertas e que estejam teladas para evitar a entrada de pragas. Inclui-se também na limpeza e desinfecção utensílios e equipamentos, pois é muito importante reduzir ao máximo qualquer via de transmissão do Covid-19. Superfícies em que há maior frequência de contato, como maçanetas das portas, corrimãos, teclados, celular e tablets e etc. devem ter maior atenção.

Há também na Nota Técnica Nº 48/2020 - ANVISA, orientações sobre à avaliação da saúde do trabalhador, conduta pessoal, distanciamento físico, uso de barreiras físicas e de equipamentos de proteção individual ou máscaras faciais reutilizáveis, além da divisão de turnos para os funcionários, controle de matéria-prima e transporte de produtos. As empresas deverão estabelecer padrões específicos de avaliação de estado de saúde dos trabalhadores, a fim de se identificar de forma ágil possíveis suspeitas, deverão capacitar todos os seus funcionários a fim de que eles reconheçam os sintomas da doença, procurem atendimentos adequados e tomem por iniciativa própria comunicar a direção e afastar-se da empresa. A conduta pessoal citada na nota se refere à higiene pessoal dos funcionários que trabalham na área de manipulação de alimentos e às roupas, sapatos, equipamentos e EPIs utilizados, os mesmos devem estar limpos a cada turno de trabalho.

Deve se haver uma atenção no recebimento de matérias-primas recebidas, onde a empresa deve avaliar se será necessário a implementação de novos protocolos de higienização e desinfecção de suas embalagens. Instalações para a higiene das mãos dos colaboradores envolvidos no recebimento das matérias-primas devem estar disponíveis em locais adequados.

Instruções para o transporte de alimentos e matérias-primas também é ressaltada na nota, onde o mesmo deve seguir às Boas Práticas.

O Cumprimento das Boas Práticas garante a entrega de alimentos seguros, e diminui o risco de disseminação da COVID-19 entre os trabalhadores envolvidos na cadeia produtiva de alimentos. Se o colaborador estiver com suspeita de COVID-19, deve avisar à direção para que tome as providências cabíveis, ressaltando que as orientações do Ministério da Saúde devem ser seguidas na íntegra. O distanciamento dentro das instalações de produção e processamentos são louváveis, desde que possível.

### 3.3 - NOTA TÉCNICA Nº 49/ 2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA

Este documento complementa a Nota Técnica nº47/2020 – ANVISA, que trata do uso de luvas e máscaras em estabelecimentos da área de alimentos no contexto do enfrentamento a COVID-19. A Nota trata de cuidados que envolve o retorno dos serviços de alimentação, no qual alerta sobre o reforço a atenção às medidas de distanciamento social, etiqueta respiratória e higiene, de forma a evitar a transmissão

do novo Coronavírus nos serviços de alimentação. Pois como sua transmissão ocorre de pessoa a pessoa, pelo contato próximo com um indivíduo infectado ou por contágio indireto, por meio de superfícies e objetos contaminados, principalmente pela tosse e espirro de pessoas infectadas, ajustar e revisar condutas, regras e procedimentos que visem a preservação da saúde dos trabalhadores e também dos clientes de restaurantes, lanchonetes, cafés, bares, e demais serviços de alimentação é de suma importância.

O objetivo da Nota Técnica nº49/2020 – Anvisa é apresentar as principais recomendações aplicáveis aos serviços de alimentação com atendimento ao cliente no contexto do enfrentamento do COVID-19. Considerando as disposições legais e diretrizes definidas por organismos internacionais, especialmente a OMS e FAO. Segundo a nota, a Anvisa vai continuar a monitorar de perto a situação, atualizando-a quando necessária a mudança nas práticas recomendadas.

Sobre o atendimento ao cliente, a nota sugere algumas ações que podem ser adotadas para diminuir a transmissão de COVID-19. As principais medidas são:

a) Distanciamento Social: Onde se deve manter a distância segura mínima de 1 metro tanto entre funcionários e clientes, nas filas, atendimento realizados nas mesas e balcões. Demarcações no chão, uso de barreiras como faixa entre o caixa e o cliente. Avisos e orientações em locais visíveis sobre a necessidade de manter o distanciamento e obedecer às demarcações, afim de conscientizar o público e evitar aglomeração.

b) Barreiras físicas: Que podem ser instaladas em locais de maior contato, como caixas ou balcões de atendimento. Esse recurso pode se reduzir o contágio entre as pessoas por meio da saliva e secreções respiratórias. Podem ser confeccionadas de material impermeável e de fácil higienização, como acrílico ou vidro. Se o estabelecimento oferecer serviço de bufê, deve-se cobrir os expositores de alimentos com protetores salivares, feitos com material de fácil limpeza.

c) Uso de EPI, (máscaras e luvas): Os colaboradores deverão estar utilizando máscaras faciais durante o trabalho, a fim de protegerem a si mesmo e as outras pessoas, devendo sempre manter o devido cuidado e higiene com a máscara, troca a cada 3 ou 4 horas. As luvas só em caso muito específico, como os colaboradores que estão em contato direto com alimentos prontos para o consumo. O uso da mesma, não substitui a lavagem das mãos.

d) Assepsia das mãos: Enfatiza-se a importância da lavagem das mãos frequentemente, sempre que necessário. O funcionário não deverá usar nenhum tipo de adorno como anéis, relógios e pulseiras, pois podem acumular sujeiras e dificultar o processo de higienização das mãos, nem devem apresentar as unhas cumpridas e pintadas.

Sobre disposição do ambiente, mesas e posicionamento das pessoas, a nota recomenda organizar as mesas e cadeiras com distância segura de 1 metro entre pessoas; fazer interdições de mesas de forma intercalada; constantemente vigiar o fluxo de pessoas, e controlar o acesso para que não haja aglomeração; destinar pias com água corrente, sabão neutro e toalhas descartáveis, secadores de mãos para higienização das mãos dos clientes; colocar em locais estratégicos como pias de higienização das mãos, antes de expositor de alimentos e no caixa dispensers de álcool 70% em gel; pôr também junto às pias de higienização orientações com figuras de como higienizar corretamente as mãos e junto aos dispensers de álcool 70%, orientações com figuras de como usar o álcool corretamente. Famílias que convivem no mesmo ambiente dentro de casa, poderão ficar em uma mesma mesa, mas manter distância de outros clientes. Fazer uma avaliação do estabelecimento afim de identificar e implantar mudanças operacionais no que se refere ao distanciamento social também entre funcionários.

Referente à limpeza, a nota esclarece que os procedimentos de limpeza e desinfecção dentro dos serviços de alimentação devem se tornar mais frequentes, de preferência nos ambientes de maior circulação de pessoas. A fim de minimizar o contágio do COVID-19 nos serviços de alimentação a nota recomenda:

a) Higienizar as mesas e cadeiras com álcool 70°, ou água sanitária diluída, sempre após o término o de cada atendimento ou refeição;

b) Reforçar o procedimento de higienização: dos utensílios (bandejas, copos, pratos e talheres) usados pelos clientes; das superfícies usadas com mais frequências (maçanetas de porta, alças dos equipamentos, balcões, carrinhos e cestas de compras e máquinas de cartão de crédito);

c) Preferir: usar temperos, molhos, condimentos, e especiarias em sachês; usar cardápios descartáveis, eletrônicos, lousas ou outros painéis ou usar cardápios plastificados para facilitar a higienização;

d) Equipamentos como lava-louça, deve estar em temperatura indicada e os detergentes e desinfetantes apropriados;

e) Disponibilizar lixeiras com pedal para evitar contato com as mãos;

Ao mencionar o serviço de delivery, a nota ressalta a adotar as boas práticas de manipulação de alimentos, juntamente com os cuidados básicos de higiene. Os entregadores devem lavar as mãos frequentemente, e ao entregar o alimento, deve se manter o distanciamento ou utilizar meios que reduzam o contato com o cliente. Se o cliente for retirar o alimento, deve se haver zonas de coleta específicas, mantendo o distanciamento físico de no mínimo 1 metro. Os alimentos devem ser mantidos em temperaturas e embalagens, adequadas, o transporte deve ser apropriado em caixas térmicas, que devem ser higienizadas frequentemente e adequadamente.

Outras medidas podem ser adotadas pelos estabelecimentos como: controle de clientes na entrada, medida de temperatura, o uso de cartão de crédito ao invés de cédulas, disponibilizar álcool em gel ou pias próximas ao caixa para estimular a higienização das mãos após o pagamento.

#### **4 – (RE) DEFINIÇÃO DO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM DECORRÊNCIA DA COVID-19.**

O futuro nunca pareceu tão incerto para os restaurantes, enquanto o mundo se adapta ao devastador impacto da Covid-19 na economia global. Após o confinamento, restaurantes vivem sob incertezas. A esmagadora maioria deles está fechada atualmente, e é provável que alguns deles não reabrirão. A retomada das atividades, que já começou em diversos países, dificilmente resolverá todos os problemas, representando um desafio monumental para a maioria dessas organizações. O contexto exige um repensar o negócio de alimentos, (re)projetar o futuro.

Desde o primeiro caso de coronavírus confirmado no Brasil, no final de fevereiro, muitas coisas mudaram. De repente os padrões de consumo, os hábitos de trabalho e as interações humanas tiveram que ser revistas. Isso fez com que diversos setores do mercado fossem afetados, cada um de uma forma diferente.

O novo Coronavírus expandiu-se rapidamente pelo mundo, fazendo com que as empresas paralisassem suas atividades para atravessar esse momento com segurança. Apenas serviços essenciais foram mantidos em funcionamento. Com o acatamento do isolamento social paralisou-se parte dos comércios, alguns serviços e indústrias exigiram novas posturas internas, adaptações de trabalho e outros meios de produção, distribuição e comunicação, projetando assim, uma grande recessão mundial.

A partir deste cenário, o futuro do mercado de alimento pós covid-19 passará por uma possível transformação motivada por novos hábitos, pela aceleração tecnológica, protocolos sanitários e de saúde global, a fim de fornecer maior segurança alimentar, saúde, sustentabilidade e estabilidade às pessoas e países. Nesse novo cenário, alguns desafios foram enfrentados pelas indústrias e estabelecimentos de alimentos e bebidas como:

a) Redobrar os cuidados sanitários a fim de evitar o contágio entre os colaboradores e clientes;

Uma pesquisa feita pela FOODCONSULTING em abril de 2020, mostra que muitos clientes se preocupam em retornar a frequentar os estabelecimentos devido medo de ser contaminado com a covid-19. Com isso os estabelecimentos devem



redobrar os cuidados sanitários, observando os protocolos e os procedimentos relatados na nota técnica nº 49/2020. Deve-se ter todo um cuidado em relação a algumas superfícies. Uma pesquisa publicada dia 17 de março de 2020 na revista “New England Journal of Medicine, afirma que o vírus consegue sobreviver em plástico e aço inoxidável por até 3 dias, materiais esses que são utilizados bastante no nosso dia a dia. De modo geral, é importante manter o mais alto padrão de higiene, reforçando cuidados com a limpeza de todo o estabelecimento.

b) Garantir fornecedores para os insumos de produtos com alta demanda;

A pandemia da Covid -19 tem causados impactos não somente na saúde pública, mas também na produção e a comercialização de alimentos. Com isso os estabelecimentos de alimentos e bebidas devem buscar fontes alternativas de suprimentos, com diversificação de fornecedores, preferencialmente locais, a fim de estocar matérias para garantir a continuidade do negócio, como matéria-prima para os processos de produção e produtos para a comercialização.

Apesar de a segurança dos produtos não está sendo prejudicada, as indústrias de alimentos precisam continuar trabalhando, pois na verdade, diante do que estamos vivendo no que se refere a pandemia, toda a população precisa, e muito, de disponibilidade de alimentos e as empresas envolvidas na cadeia de fornecimento de alimentos têm um papel fundamental que é impedir o desabastecimento de alimentos.

c) Adequar os processos de logística às novas normas.

Os estabelecimentos devem avaliar a necessidade de novas rotinas de higienização das matérias primas recebidas, como lavagem e desinfecção de suas embalagens. Os procedimentos de compra, recebimento e armazenamento de alimentos e mantimentos devem ter cuidados redobrados com a higienização. A entrega de fornecedores deve ser feita em uma área exclusiva para esse fim e esse local deve ser higienizado com uma frequência maior. O transporte de alimentos e suas matérias primas também devem obedecer às Boas Práticas. Recomenda-se atenção também à higienização dos transportes e à saúde e proteção dos trabalhadores envolvidos nessa etapa.

Os estabelecimentos devem intensificar a atenção e o cuidado no cumprimento das boas práticas de manipulação de alimentos de acordo com a legislação em vigor. (RDC ANVISA 216/04). Se, antes a higienização nos processos de produção já era uma preocupação constante, ela se tornou um fator determinante após a Covid-19. Afinal, manter a higienização em todas as etapas de produção de alimentos é uma forma de prevenção contra o vírus e impactos sociais. Os estabelecimentos de alimentação de forma geral devem atentar para a limpeza e desinfecção dos utensílios e equipamentos usados na produção e comercialização de seus produtos.

O transporte de refeições prontas para o consumo “imediato” deverá ser realizado logo após o seu acondicionamento em equipamentos de conservação a quente ou a frio e sob temperatura que não comprometa a qualidade higiênico-sanitária do produto. Os pagamentos devem ser realizados preferencialmente online ou por meio de cartão, evitando contatos desnecessários entre funcionários e clientes.

Em um cenário que impõe mudanças rápidas a todos nós, não há margem para erros. É verdade que muitas mudanças já se desenhavam no horizonte e que muitas indústrias e empreendedores já se arriscavam no que chamávamos de novas tendências. Contudo, a partir de agora vivemos em uma nova realidade que chegou. E isto é válido para os todos os setores da cadeia de alimentos e bebidas. O tempo de adaptação dos estabelecimentos de alimentação aos canais digitais deverá ser rápida ao mesmo tempo em que precisará oferecer serviços e produtos de qualidade, mantendo padrão igual ao que o consumidor espera ao consumir o produto no local físico.

A pandemia trouxe novos hábitos de consumo e convívio. O aumento de produtos que não eram essenciais e a queda daqueles que deixaram de ser prioridade refletiu-se em decorrência do distanciamento social. No novo normal, o mercado foi influenciado até mesmo no modo de comprar e vender. O e-commerce brasileiro faturou R\$ 9,4 bilhões em abril, aumentou de 81% em relação ao mesmo período do ano passado, segundo o Compre&Confie. Uma das categorias que tiveram o maior crescimento em volume de compras foram alimentos e bebidas (aumento de 294,8% em relação a abril de 2019).

Os hábitos de consumo dos próximos anos também serão muitos diferentes dos atuais, onde as compras e serviços digitais serão preferências, devido à

aceleração digital das empresas, um episódio que tende a não ser reversível. O segmento de E-commerce e Delivery são segmentos que estão em altas e continuarão crescendo. Especialistas confirmam que será normal que as pessoas prefiram realizar compras sem precisar sair de casa devido à facilidade, comodidade e segurança do sistema. Tendo em vista as expectativas para o setor, é fundamental para os pequenos e microempreendedores criar versões virtuais dos seus negócios e incluir a opção de entrega, no caso de empresas de alimentação.

Os hábitos ligados à saúde e higiene tendem a crescer muito no futuro. Os consumidores vão querer evitar qualquer tipo de contato físico no qual apresente algum risco de contaminação. Com isso, o pagamento por aproximação tende a crescer também, além do mais que essa tecnologia não exige a digitação da senha ou contato de atendente com o cartão, sendo possível também criar contas em serviços de pagamentos como: Mercado Pago; PicPay e Iti, do Itaú-Unibanco. Estes serviços gratuitos permitem receber o pagamento do cliente através de QR-Codes e sem a necessidade do contato físico, sendo ainda rápido e seguro em tempos de proliferação do coronavírus.

Segundo a ABIA, a perspectiva para o fechamento de 2020 da indústria de alimentos e bebidas, considerando a projeção de retração do PIB entre -6% e -5%<sup>9</sup> (relatório Focus -24/07), é de um crescimento de até 1% nas vendas reais e de até 11% nas exposições. De uma forma geral, a pandemia modificou o comportamento e o estilo de vida das pessoas, induzindo os critérios de escolhas dos alimentos, a ocasião e o local de consumo. As refeições preparadas nos domicílios ganharam mais importância, devido ao confinamento causado pela quarentena, resultando o aumento das vendas no varejo e do canal de delivery. A valorização da segurança alimentar, as boas práticas de produção e as questões sanitárias ganharão mais relevância e prioridade.

Uma rede denominada Le Jazz Brasserie foi a primeira a obter o selo *CovidAudit*, emitido pela *OnYou* em parceria com Hospital Israelita Albert Einstein.

A On You é uma das maiores empresas especializadas em monitoramento da experiência do cliente na América Latina, utilizando-se das metodologias de Cliente Oculto e de Auditoria Revelada, com processos e tecnologia de análise de dados diferenciados. A mesma realiza uma avaliação de casas comerciais pelo método de cliente oculto. O cliente Oculto é realizado com o objetivo de avaliar se os padrões de qualidade da marca estão sendo executados e qual a real experiência que os clientes

estão vivenciando no dia a dia com a empresa. a “OnYou” lança-se numa nova proposta: a certificação com o selo “CovidAudit” de estabelecimentos que seguem corretamente os protocolos de segurança necessários após o surgimento da Covid-19.

A empresa tem parceria para esse novo projeto, “o Hospital Israelita Albert Einstein, sócio nessa empreitada”, o hospital desenvolve normas de acordo com cada segmento de atuação. No caso da gastronomia, observam-se distintos critérios para restaurantes, bares, sorveterias, lanchonetes, praças de alimentação e outros. E “os protocolos visam a não proliferação do vírus sob duas óticas, uma do ponto de vista da clientela e a outra da equipe de colaboradores”.

Figura 5 Certificado covidaudit.t



Fonte: vejasp.abril.com.br

Depois de receber as informações, a empresa atribui notas a cada um dos itens. “É feita uma média dessas notas e algumas são classificatórias. Se o estabelecimento não pontuar, não ganha o selo, e o selo tem prazo de validade de 21 dias. Com quatro estabelecimentos em São Paulo, a rede de cozinha francesa *Le Jazz Brasserie* é a pioneira na adoção da certificação. As restrições impostas pelo novo avanço de caso de contaminação pelo novo coronavírus deve ampliar a procura na capital por esse tipo de serviço.

A certificação no mercado de alimentos é importante. Não importa o tamanho da empresa. Se ela atua no mercado de serviços de alimentação, deve colocar a segurança em primeiro lugar, guiando-se por normas técnicas. O Sebrae em parceria com o Senai, Sesi, Sesc, a Anvisa e a Embrapa, criou o programa PAS,

Programa de Alimento Seguros. O programa tem como objetivo o ensinamento de técnicas sobre Segurança de Alimentos e a implantação das Boas Práticas e do Sistema APPCC nos estabelecimentos que produzem alimentos.

A recompensa é a certificação concedida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), além do reconhecimento dos clientes, que têm garantia de receber produtos de qualidade, livres de contaminações. A norma ABNT NBR 15635:2008 traz os requisitos de boas práticas higiênico-sanitárias e controle operacionais essenciais para as empresas. Ter esta certificação garante segurança não apenas para o consumidor, mas também para o empresário. Já a ABNT 15033:2004 explica a competência dos trabalhadores que exercem atividades em restaurantes, como cozinheiros, garçons e pizzaiolo, entre outros. A capacitação constante destes profissionais também é importante para o cumprimento das boas práticas de manipulação em todas as etapas das atividades relacionadas aos alimentos.

## 5 METODOLOGIA

A pesquisa é de caráter descritiva e exploratória com abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa segundo Denzil e Lincoln (2006), envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que vai significar que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem. E ao discutir as características da pesquisa qualitativa, Creswel (2007, p. 186) chama atenção para o fato de que, na perspectiva qualitativa, o ambiente natural é a fonte direta dos dados e o pesquisador, o principal instrumento, sendo que os dados coletados são predominantemente descritivos.

Para o levantamento de dados, optou-se por aplicação de questionário semiestruturado, baseado no Decreto 35.831 de 20/05/2020, nas Notas técnicas de nº 47,48 e 49/2020 – ANVISA e nas RDCs de Segurança Alimentar de Boas Práticas. O mesmo foi aplicado com gestores e/ ou colaboradores de estabelecimentos de alimentos e bebidas em São Luís, para avaliar as novas medidas higiênico-sanitárias implementadas na reabertura dos estabelecimentos de alimentos e bebidas em São Luís - MA, no contexto da crise sanitária causada pela Covid 19. O instrumento foi aplicado nos meses de setembro e outubro do ano 2020, em 11 (onze) estabelecimentos de alimentos e bebidas. Estabelecimentos estes, escolhido de forma aleatória, onde contemplou estabelecimentos de grande, médio e pequeno porte. Assim, escolheu-se amostra não probabilística, em que a escolha dos estabelecimentos foi realizada de forma aleatória e estratificada, dando preferência a regiões de grande fluxo de pessoas, como: orla turística, centro histórico, praças, proximidades de hospitais, de universidades, escolas, igrejas, parques e outros. Ressalta-se que optamos pelo anonimato dos sujeitos e dos estabelecimentos de restauração, objeto deste estudo para apresentação dos resultados.

Em relação às limitações da pesquisa, destaca-se que: em alguns estabelecimentos houve resistência à participação, alegando ocupação constante em reuniões e etc. Em outros não tivemos a oportunidade de adentrarmos ao local, a pesquisa foi realizada do lado de fora do estabelecimento. Em relação ao questionário aplicado na pesquisa, algumas questões não foram respondidas, pois os gestores alegaram informações sigilosas.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES.

Nesse capítulo apresentamos os resultados obtidos após o processo de análise e interpretação dos dados coletados, divididos em quatro temas: Procedimentos de Higienização e Segurança; Ambiente; EPIs e; Equipamentos e Utensílios. A divisão está relacionada ao questionário aplicado junto aos gestores e/ou colaboradores dos estabelecimentos de estabelecimentos de alimentos e bebidas.

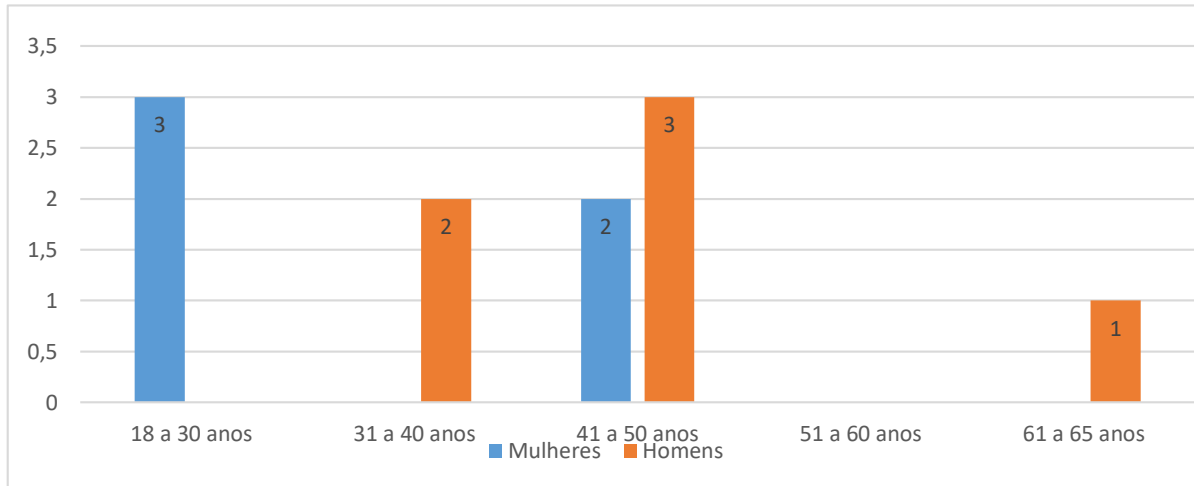
### 6.1 AVALIAÇÃO DA RETOMADA DO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM SÃO LUÍS/MA, APÓS A CRISE SANITÁRIA CAUSADA PELA COVID-19.

Segundo a RDC 216/2004, entende-se como serviços de alimentação todo estabelecimento que exerce as seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega dos alimentos preparados ao consumo. A indústria de alimentos e bebidas segundo a Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (Abia), faturou R\$ 699,9 bilhões em 2019. Essa quantia representa 9,7% do Produto Interno Bruto. Porém desde o início da pandemia, um dos setores mais afetados pela mesma, está o serviço de alimentação. De acordo com uma pesquisa feita pelo Sebrae, em parceria com a FGV, entre os dias 27 e 30 de julho do corrente ano, em todos os estados e DF, 54% dos estabelecimentos tiveram perdas acima de 75% no faturamento devido o avanço da Covid-19.

No dia 21 de março do ano vigente, o governador do Maranhão, determinou por meio do Decreto nº 35677 de 21/03/2020 que lojas de rua, shoppings, bares e restaurantes, fechassem imediatamente pelo período de 15 dias. Apenas serviços essenciais como supermercados e farmácias deveriam funcionar. E nesse período de aproximadamente três meses estes serviços lutaram para sobreviver. Após esse período de paralisação, os serviços de alimentação começaram a voltar a funcionar, e no dia 23 de junho a Secretária Estadual de Indústria, Comércio e Energia do Maranhão (Seinc), antecipou a reabertura de bares, restaurantes, praças de alimentação, a data prevista seria dia 29 de junho, mas foi antecipada para o dia 27 de junho.

Foram entrevistados os gestores e/ou colaboradores de 11 estabelecimentos visitados entre os meses de setembro e outubro de 2020. Destes, cinco eram do sexo masculino e 6 do sexo feminino. A maior parte dos entrevistados femininos possuem idade entre 18 e 30 anos. (Gráfico1).

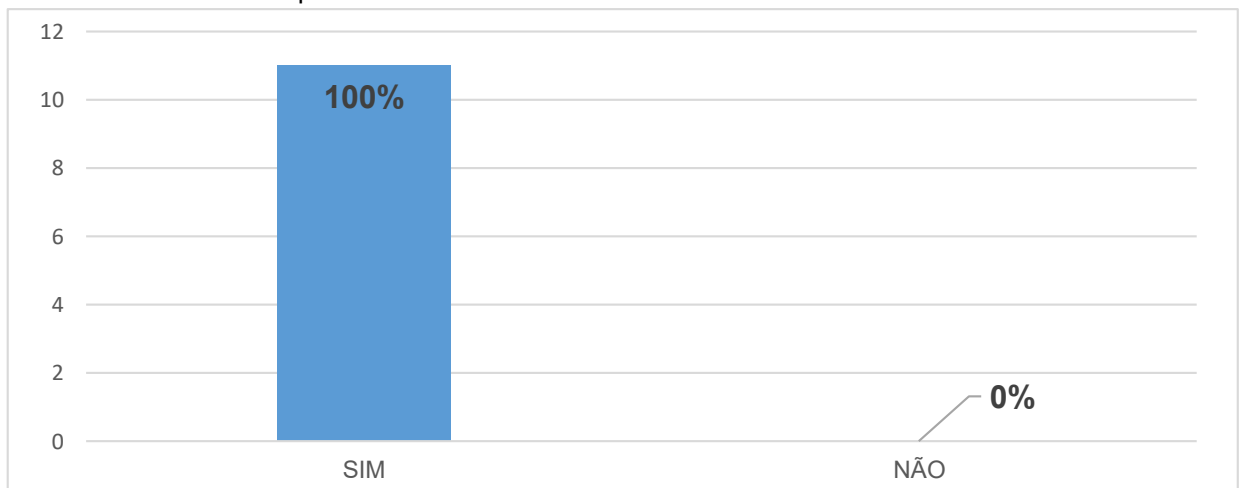
Gráfico 1: Faixa Etária dos Entrevistados.



Fonte: Elaborado pela autora

No primeiro bloco de perguntas a respeito dos procedimentos de higienização e segurança, todos os entrevistados (100%), afirmaram que foram observados, todos os decretos e documentos oficiais antes da reabertura dos estabelecimentos. (Gráfico 2).

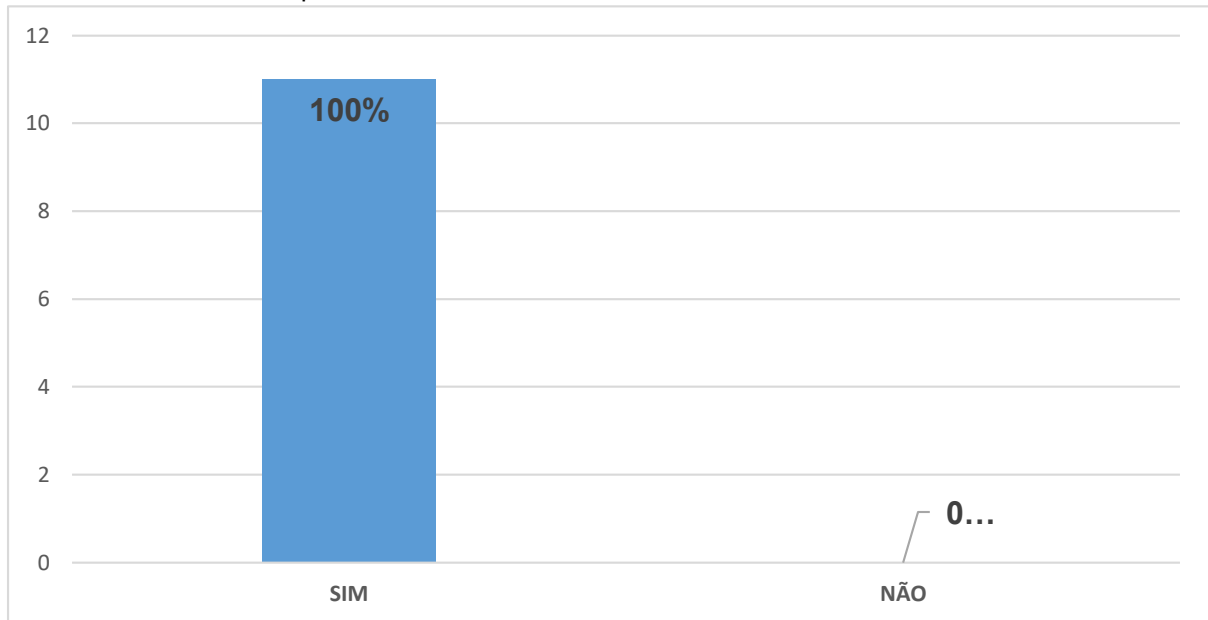
Gráfico 2: Restaurantes que observaram decretos oficiais antes da reabertura.



Fonte: Elaborado pela autora



Gráfico 3: Restaurantes que treinaram seus colaboradores.

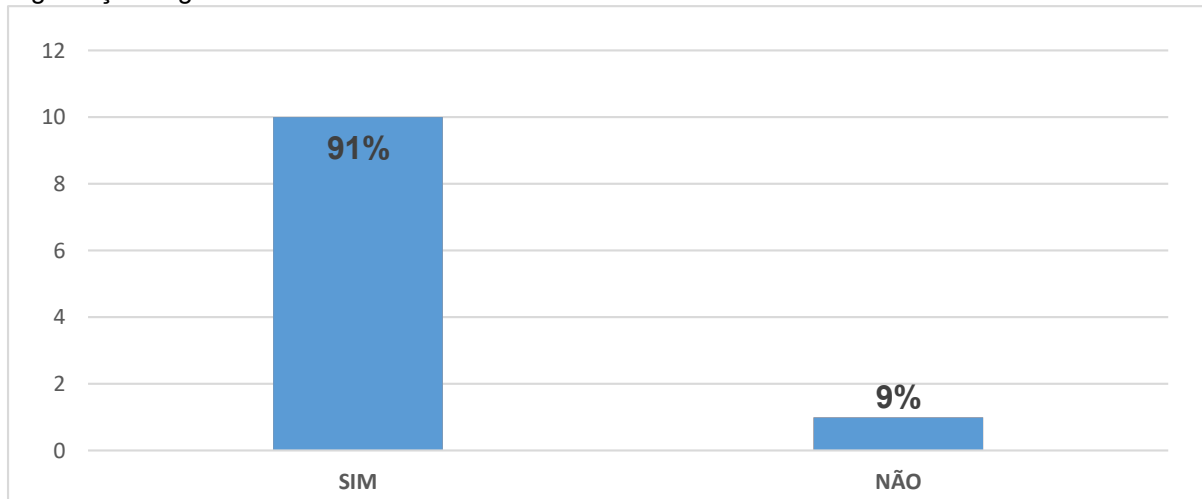


Fonte: Elaborado pela autora

A respeito do treinamento com aos colaboradores, sobre os novos procedimentos de higiene e segurança, todos (100%), afirmaram que treinaram seus colaboradores. (Gráfico 3). É importante que haja a preocupação dos gestores em relação ao treinamento com seus colaboradores, pois além de agregar conhecimento, trará melhorias nas atividades. Segundo Marras (2000, apud Fontes, 2015, p.20), “ o treinamento produz um estado de mudança no conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes de cada colaborador, uma vez que programa ou modifica a bagagem particular de cada um”. A portaria nº 42 - CASACIV de 24/06/2020, Anexo I, inciso 1.29, relata que os estabelecimentos devem capacitar seus trabalhadores sobre prevenção de contágio do novo coronavírus antes de voltarem a exercer suas atividades de atendimento ao público e preparação e manipulação de alimentos.

O gráfico 4, representa os estabelecimentos em que os seus colaboradores possuem cartilhas ou algum tipo de formulário que contém informações sobre os novos procedimentos de higiene e segurança. Sobre estas informações, apenas colaboradores de 10 estabelecimentos visitados (91%), contêm algum tipo de cartilha ou folheto sobre o assunto. É interessante que os colaboradores tenham algum tipo de cartilha contendo informações sobre os novos procedimentos, pois qualquer dúvida, os mesmos poderão acessar o material.

Gráfico 4: Estabelecimentos que seus colaboradores possuem cartilhas sobre os novos protocolos de segurança e higiene.



Fonte: Elaborado pela autora

Sobre o horário de funcionamento, apenas 1 estabelecimento (9%) não mudou o horário, o mesmo funciona das 12:00 às 15:00. A tabela abaixo se refere aos horários dos estabelecimentos que adotaram os novos horários.

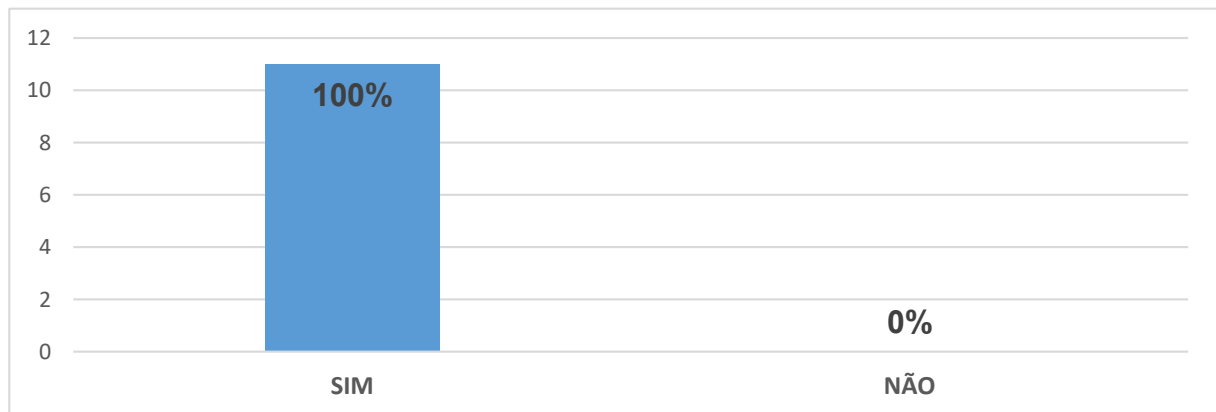
Tabela 2: Horários adotados na reabertura dos estabelecimentos durante pandemia.

Estabelecimentos	Horário	
	Almoço	Janta
<b>E1</b>	10:00 às 15:00	18:00 às 10:00
<b>E2</b>	11:00 às 23:00	
<b>E3</b>	12:00 às 15:00	Não mudou
<b>E4</b>	15:00 às 00:00	
<b>E5</b>	11:00 às 22:00	
<b>E6</b>	08:30 às 03:00	
<b>E7</b>	11:00 às 15:00	18:00 às 10:00
<b>E8</b>	11:30 às 15:30	18:00 às 00:00
<b>E9</b>	11:45 às 15:00	19:00 às 23:00
<b>E10</b>	11:00 às 15:00	18:00 às 00:00
<b>E11</b>	06:00 às 23:00	

Fonte: Elaborado pela autora

A Portaria nº42 – CASACIV, dispõe que bares devem funcionar das 11h às 02h, (contemplando almoço, lanches e janta), horários esses seguindo pelos estabelecimentos de acordo com a tabela 1.

Gráfico 5: Restaurantes que elaboraram campanhas internas e externas de prevenção à covid-19.



Fonte: Elaborado pela autora

O gráfico 5 mostra que todos os restaurantes (100%), elaboraram campanhas na prevenção à covid-19. É de suma importância esse tipo de ação pois, se observa que o estabelecimento se preocupa com o bem-estar e saúde de seus clientes e colaboradores, caracterizando-se também um local que pratica a hospitalidade, preocupação essa que devem ser de todos.

A hospitalidade é um conjunto de ações, serviços, infraestrutura e outros recursos, destinados a receber bem visitantes, acolhê-los com satisfação e servi-los com excelência sem perder as características fundamentais da relação entre pessoas (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2007). “[...] as atividades de hospitalidade ajudam no desenvolvimento de laços sociais com terceiros e na satisfação subsequente das necessidades sociais”. (Alves, 2012, apud LASHLEY & MORRISON, 2004, p.12).

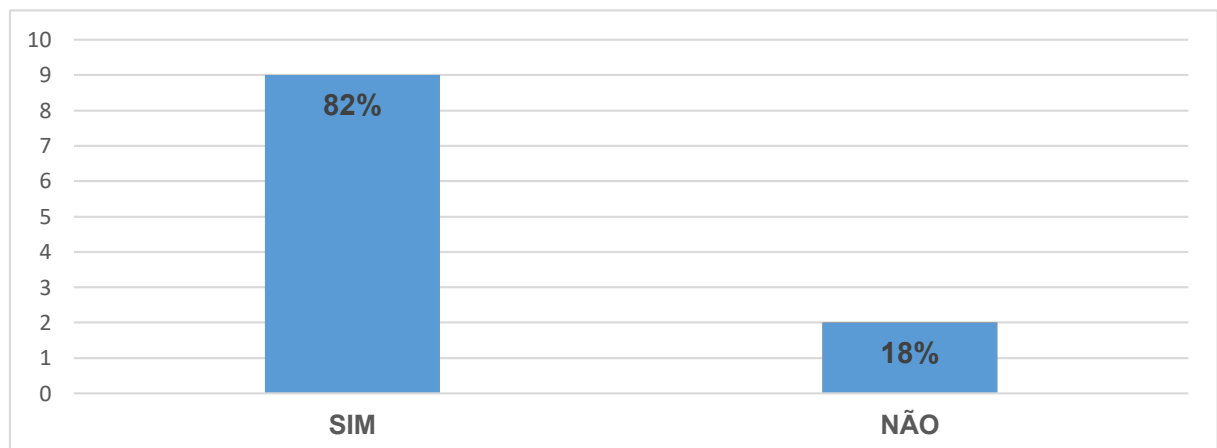
Tabela 3: Quantidade de colaboradores que trabalhavam antes da pandemia.

<b>Estabelecimentos</b>	<b>Quantidade em média de colaboradores antes da pandemia</b>
<b>E1</b>	28
<b>E2</b>	8
<b>E3</b>	36
<b>E4</b>	12
<b>E5</b>	20
<b>E6</b>	34
<b>E7</b>	24
<b>E8</b>	180
<b>E9</b>	20
<b>E10</b>	80
<b>E11</b>	45

Fonte: Elaborado pela autora

A tabela 2, apresenta a quantidade de colaboradores dos estabelecimentos que foram visitados, que trabalhavam antes da pandemia. Porém, assim como outros setores, o setor de alimentação também foi afetado devido a covid-19, e desta forma precisou enxugar o quadro de seus colaboradores. A portaria nº34 28/05/2020 – CASACIV enfatiza que se deve priorizar, sempre que possível, trabalho remoto para todos os trabalhadores que possam executar suas funções dessa maneira, sem comprometer o desenvolvimento de suas atividades. Os estabelecimentos também devem reduzir a capacidade de atendimento pela metade, ou seja 50% (cinquenta por cento) de sua capacidade física.

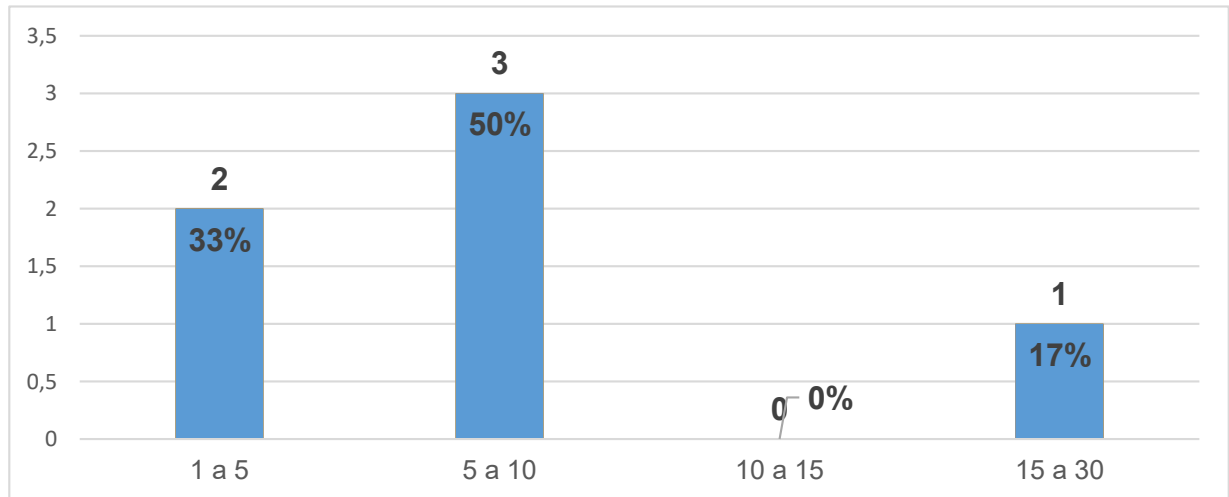
Gráfico 6: Restaurantes que demitiram colaboradores durante a pandemia.



Fonte: Elaborado pela autora

Como o setor de alimentação foi um dos mais atingidos durante a pandemia, muitos estabelecimentos desse segmento faliram. Segundo o sindicato dos empresários cerca de 30% dos negócios no setor de bares e restaurantes faliram no Maranhão. Com isso houve demissão de colaboradores. Dos estabelecimentos visitados, 82% demitiram colaboradores. (Gráfico 6). Porém a medida provisória nº 936, sancionada na lei 14.020, permite que empresas reduzam os salários e jornadas dos funcionários ou suspendam seus contratos temporariamente, com duração máxima de 90 dias, garantindo assim a manutenção de empregos.

Gráfico 7: Quantidade de colaboradores demitidos nos estabelecimentos visitados.



Fonte: Elaborado pela autora.

Das informações sobre a quantidade de colaboradores demitidos, apenas 6 estabelecimentos (55%), nos passaram esta informação. Alegando informação sigilosa. Observamos que a maior faixa de demissões, se deu entre 5 a 10 colaboradores. (Gráfico 7).

No dia 25 de junho (2020) Sidney Pereira publicou no site de notícias, G1 MARANHÃO, bares e restaurantes já haviam feito 7 mil demissões, devido a pandemia do coronavírus. Com isso, é de se esperar um crescimento na taxa de informalidade, muitos desses se tornarão empreendedores por necessidade. O empreendedor por necessidade é alguém que se vê sem opções e inicia um empreendimento autônomo a fim de gerar renda para si e sua família.

Tabela 4: Medidas em relação à boa experiência do cliente.

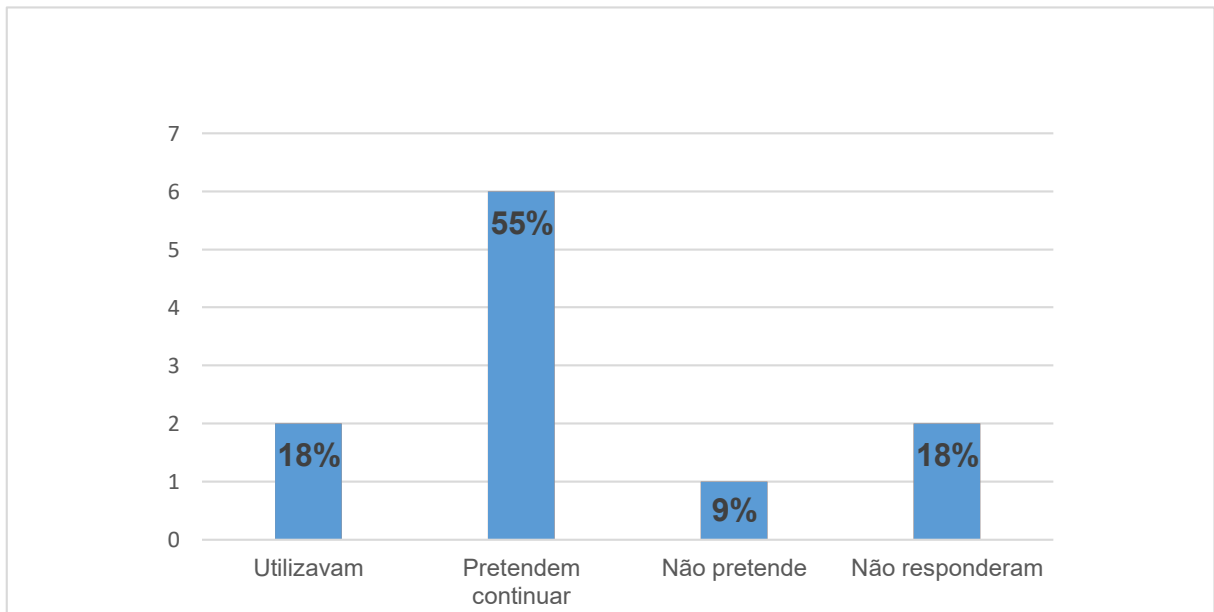
Estabelecimentos	Medidas em relação à boa experiência do cliente.
E1	Tenho relação de amizade com a minha clientela, cativo.
E2	Não respondeu
E3	Não respondeu
E4	Bom atendimento
E5	Medidas de segurança no sentido dos alimentos, para não contaminar e haver reclamação.
E6	Temos preocupação com a higiene, fazemos higienização em todos os utensílios, sempre deixamos de 30 a 40 minutos para essa tarefa.
E7	Bom atendimento e qualidade na comida
E8	Excelência no atendimento e instrução aos clientes
E9	Bom atendimento e rapidez
E10	Bom atendimento
E11	Não respondeu.

Fonte: Elaborado pela autora

No que diz respeito à boa experiência do cliente, (Tabela 3), observamos que a resposta dos estabelecimentos E4, E7, E8 e E9, foi o bom atendimento. De certo não é uma boa experiência chegarmos em um estabelecimento e não sermos bem atendido, um bom atendimento é muitas vezes o método de escolha e fidelização dos clientes para com o mesmo. Segundo Dias (2002, p.71) “o ambiente onde se desenvolvem as relações de hospitalidade tem a mesma importância para atrair e promover a satisfação do cliente, [...]. A hospitalidade “é capaz de manter ou não uma fidelização da clientela, fazendo com que o indivíduo possa retornar – mesmo quando outros fatores tenham sido apresentados de maneira desfavorável -, ou não retornar, quando apenas o item alimentação não satisfaz suas necessidades ou expectativas” (DIAS, 2002, p. 73).

O delivery é um sistema de entrega em domicílio, ação de entregar, de levar compras até ao endereço indicado por quem as comprou. (Dicio.com.br, 2020). Este tipo de serviço, ajudou e tem ajudado muitos estabelecimentos a pagarem pelo menos as contas básicas. Quanto ao uso do delivery, todos os estabelecimentos (100%), utilizam esse tipo de serviço. Quanto a continuidade 55% pretendem continuar, 9% não pretendem, 18% já utilizavam o serviço e 18% não responderam (Gráfico 8).

Gráfico 8: Restaurantes que pretendem continuar com o serviço de delivery.



Fonte: Elaborado pela autora

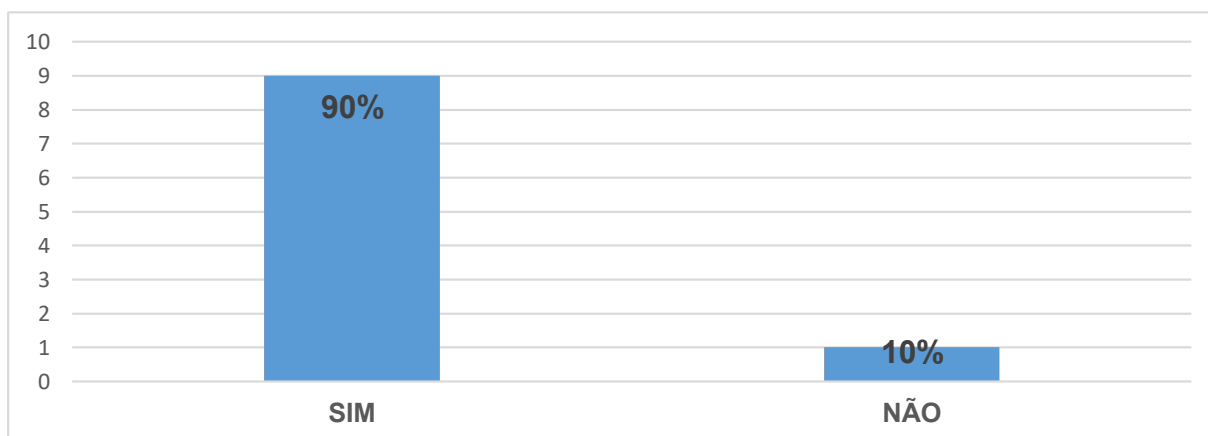
Sobre a fiscalização de órgãos competentes nos estabelecimentos visitados, 90% já foram fiscalizados. (Gráfico 9). Dentre os órgãos que fizeram a fiscalização estão: Corpo de Bombeiro, Procon e Vigilância Sanitária.

O Corpo de Bombeiros na fiscalização atesta se o estabelecimento possui condições de segurança contra incêndio, aos seus ocupantes, se tudo correto emite o Alvará de Vistoria do Corpo de Bombeiros.

O Procon, tem a missão de fazer cumprir as leis de proteção ao consumidor que proíbem práticas comerciais desleais, fraudulentas e enganosas, a fim de garantir um mercado justo para consumidores e empresas.

Já a Vigilância sanitária, é o órgão responsável, entre outras coisas, pela fiscalização dos padrões de higiene e segurança alimentar de todo estabelecimento que lida com o manuseio e a venda de alimentos e bebidas. A mesma tem um importante papel para a sociedade, pois garante que as pessoas comprem ou consomem alimentos com tranquilidade, seja em casa ou em locais como bares, restaurantes e lanchonetes.

Gráfico 9: Restaurantes visitados que foram fiscalizados por algum órgão.

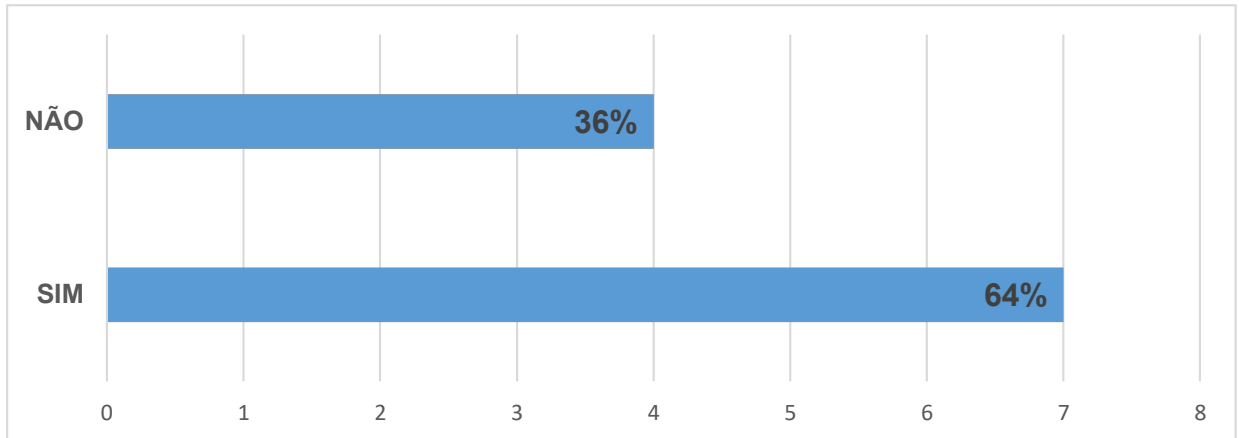


Fonte: Elaborado pela autora

No segundo bloco de perguntas na qual se referem ao ambiente dos estabelecimentos, 64% dos estabelecimentos visitados possuem tapete sanitizantes na entrada, um critério da Portaria CASACIV nº 42/2020, letra n, do inciso 1.12 que diz: “Colocar tapetes nas entradas e saídas dos estabelecimentos embebidos com sanitizantes adequado à desinfecção de calçados”. Referente aos dispersadores de álcool 70% no ambiente, 90% dos estabelecimentos visitados possuem os mesmos,

distribuídos em locais estratégicos. O 10% possuem garrafinhas com o conteúdo distribuídos em locais estratégicos.

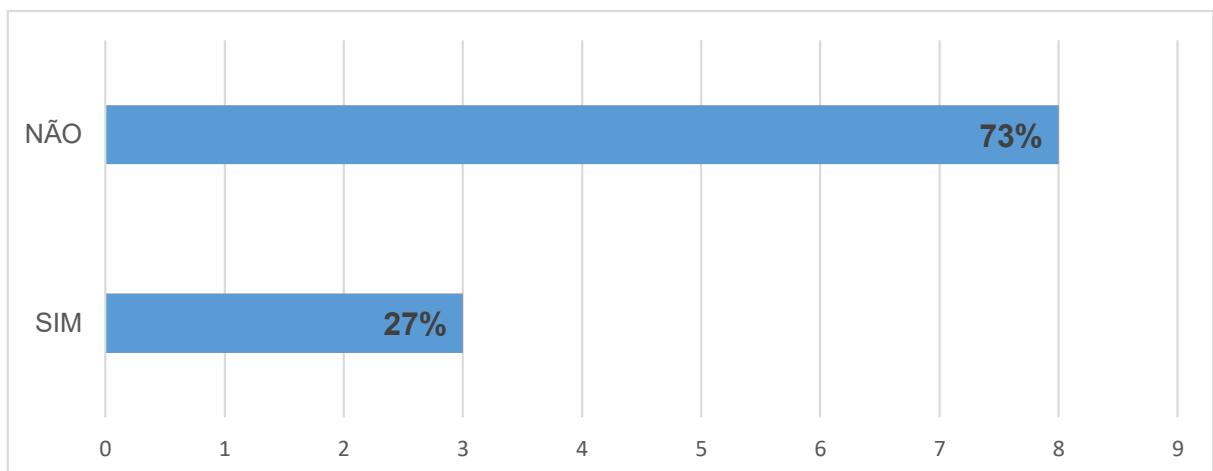
Gráfico 10: Restaurantes que possuem tapetes sanitizantes.



Fonte: Elaborado pela autora

Quanto a medição de temperatura de colaboradores e clientes na entrada dos estabelecimentos, 73% dos estabelecimentos (Gráfico 11), não realizam essa ação. Essa medida é recomendada pela portaria CASACIV nº 80/2020, “Deverá ser adotada rotina de medição de temperatura corporal de todos os clientes, de modo que não seja permitido o acesso ao evento de pessoas que apresentem quadro febril”. Observamos que apenas 27% realiza essa ação. (Gráfico 11).

Gráfico 11: Restaurantes que medem a temperatura de seus clientes.



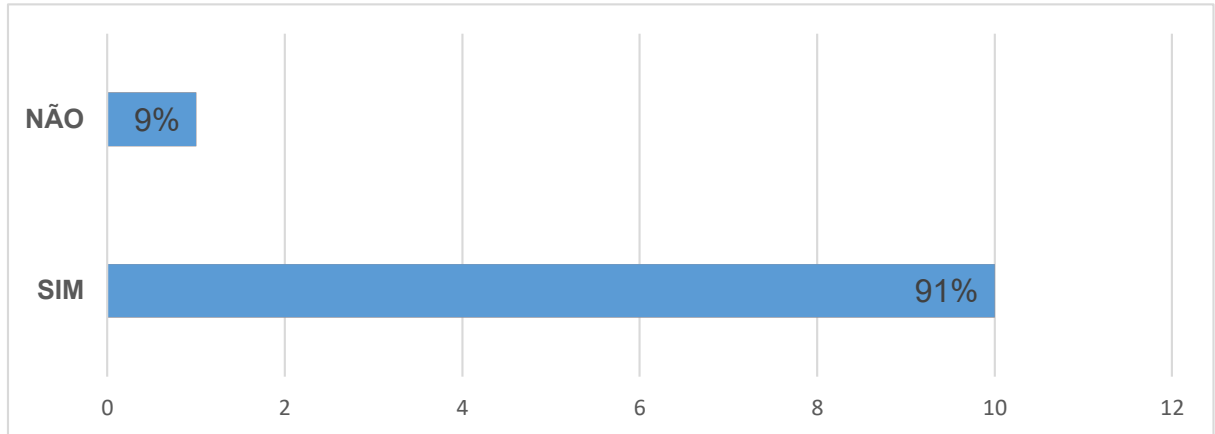
Fonte: Elaborado pela autora

Quanto à disposição de mesas e cadeiras seguindo o distanciamento, 91% dos entrevistados (Gráfico 12), responderam que os estabelecimentos seguem essa



medida. Medida essa que pode evitar a transmissão do covid-19. Como o vírus pode ser passado através de gotículas de saliva, é de suma importância que essa medida seja obedecida.

Gráfico 12: Restaurantes que dispõem suas mesas e cadeiras seguindo o distanciamento.

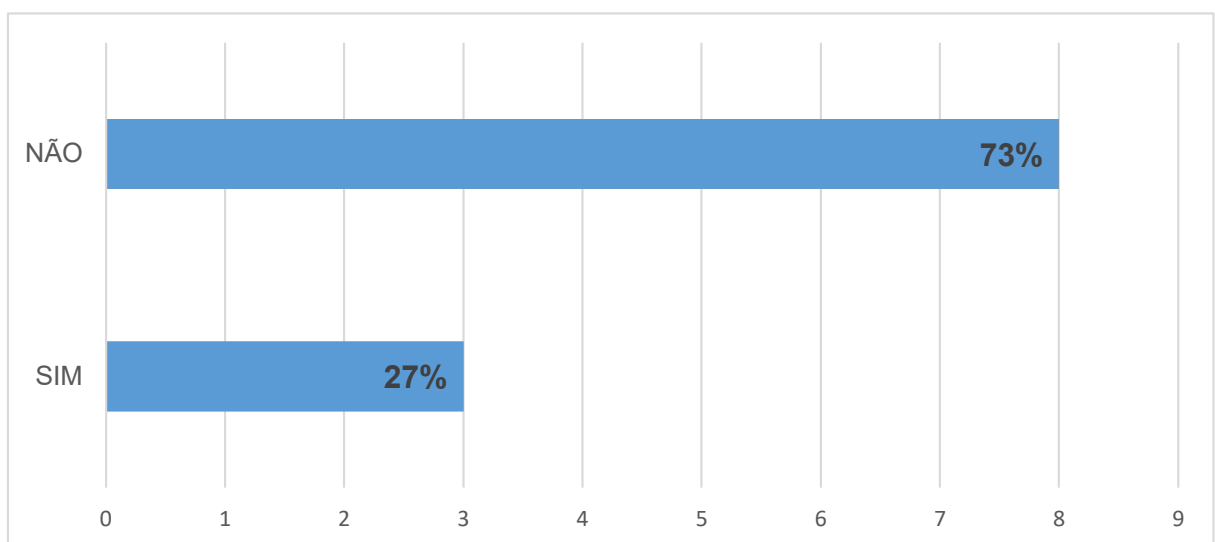


Fonte: Elaborado pela autora

Apenas 9% não segue a recomendação da Portaria CASACIV nº 42/2020, que ressalta “Alteração no layout do espaço interno de maneira que as mesas sejam dispostas com distância de 2 (dois) metros entre os clientes”.

Quanto as barreiras físicas entre funcionários e clientes, apenas 27% dos entrevistados (Gráfico 13), responderam que possuem esse item de segurança e apenas no caixa dos estabelecimentos.

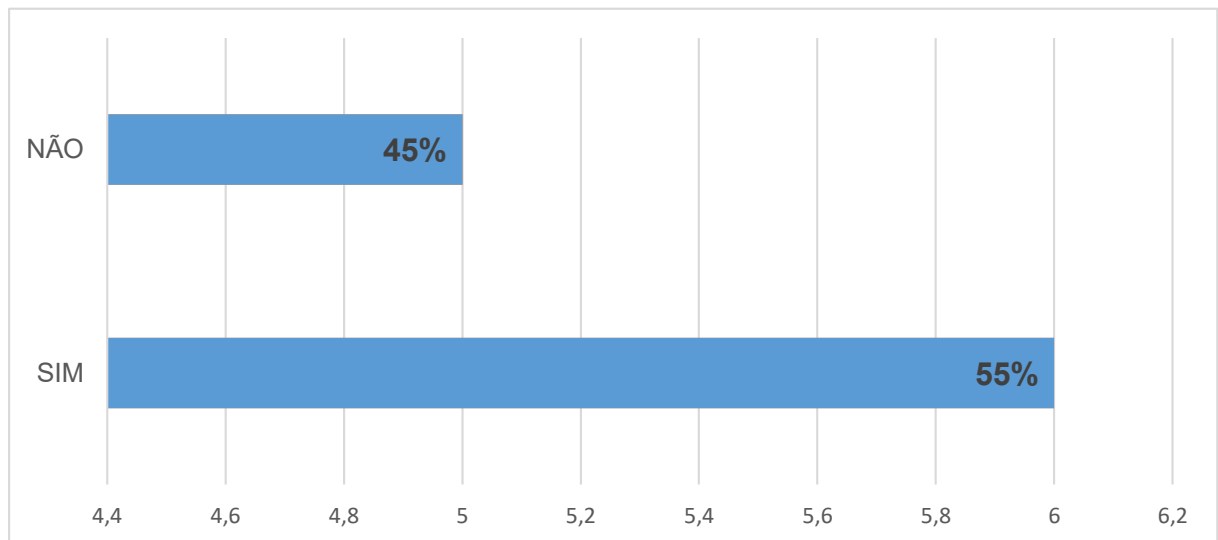
Gráfico 13: Restaurantes que possuem barreiras físicas entre funcionários e clientes.



Fonte: Elaborado pela autora

No que se refere a placas de sinalização, ou qualquer marcação no chão indicando distanciamento entre as pessoas, observamos que 45% não segue essa medida de segurança (Gráfico 14). A nota técnica nº 49/ANVISA – 2020, recomenda que se organize a disposições das mesa e cadeiras para que seja mantida distância segura de 1 metro entre as pessoas. Essa ação corrobora para evitar aglomeração dentro do estabelecimento evitando assim a disseminação do Covid-19.

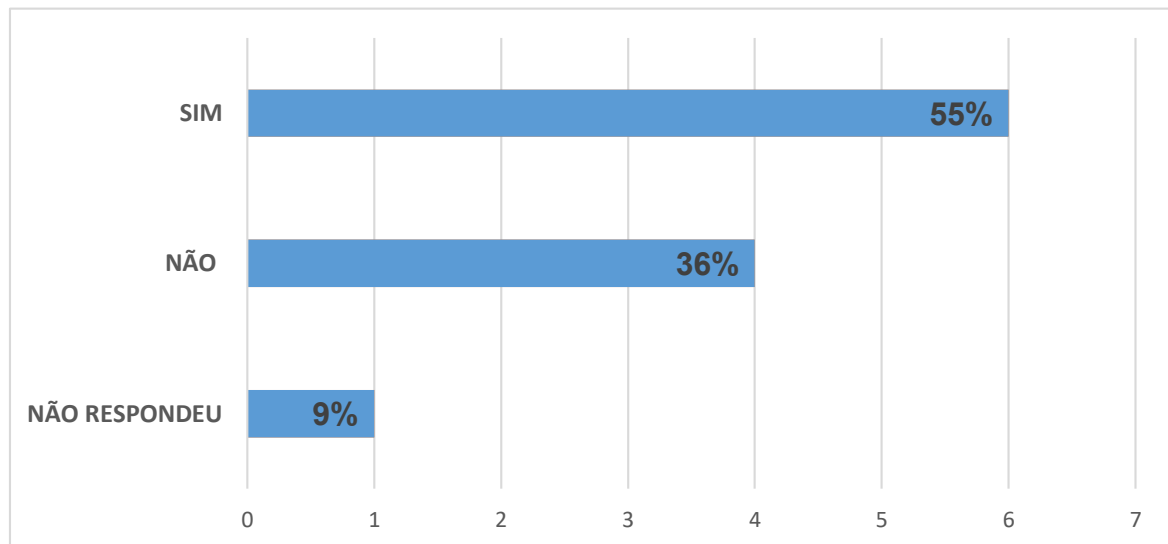
Gráfico 14: Restaurantes que possuem placas de sinalização ou marcação no chão indicando.



Fonte: Elaborado pela autora

Referente a mudança de cardápio, 55% dos estabelecimentos mudaram seus cardápios. (Gráfico 15). Segundo a Portaria nº42/2020 – CASACIV, os cardápios devem ser produzidos em materiais de fácil limpeza, materiais descartáveis e/ou disponibilizados em meio virtual para acesso do cliente (materiais usados pelo cliente devem ser higienizados entre um atendimento e outro, a fim de prevenir a propagação do vírus. Uma pesquisa divulgada pelo, *The Journal of Hospital Infection*, apontam que o coronavírus sobrevive no papel por 5 dias. No demais 9% mudou seu cardápio mas não informou mais sobre o respeito.

Gráfico 15: Restaurantes que mudaram seus cardápios.



Fonte: Elaborado pela autora

As mudanças relacionadas ao cardápio estão disponíveis na tabela 4.

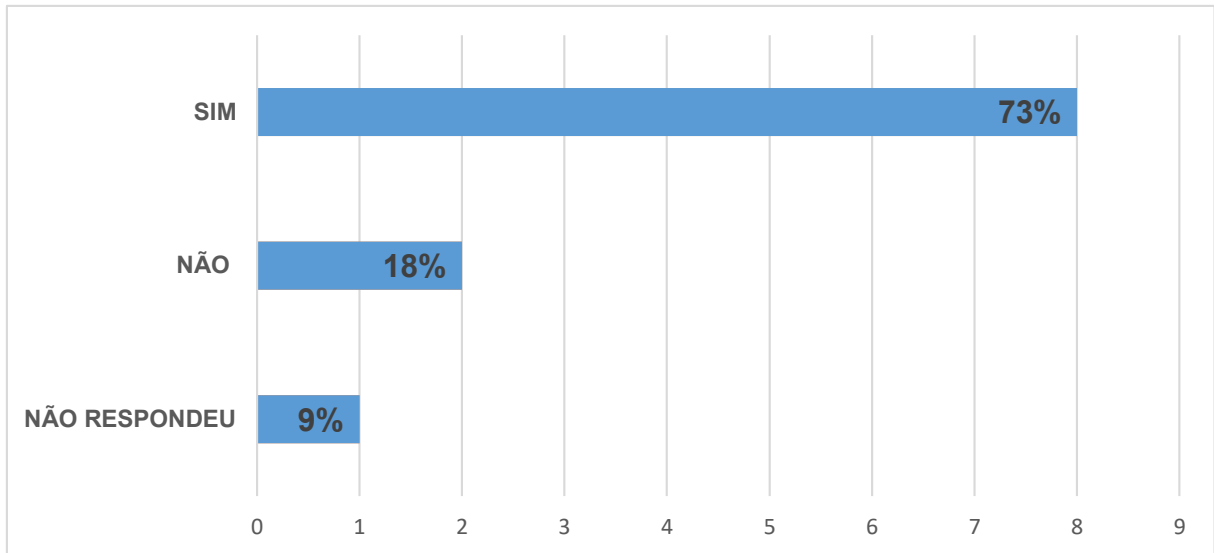
Tabela 5: Mudanças realizadas nos estabelecimentos visitados.

Estabelecimentos	Mudanças realizadas
E1	Não mudou
E2	Não respondeu
E3	Deixamos de oferecer buffet e trabalhamos apenas com a lá carte
E4	Ficou mais caro
E5	Não mudou
E6	Não mudou
E7	Cardápio digital
E8	Pratos mais acessíveis no valor
E9	Pratos mais baratos durante a semana
E10	Não mudou
E11	Cardápio digital

Fonte: Elaborado pela autora

Sobre as mudanças realizadas o E1, E5, E6 e o E10 não mudaram seu cardápio. O E3 mudou o tipo de serviço, E4 repassou a diferença de preço ao consumidor. O E7 e o E11, passaram a utilizar cardápio digital, uma forma de evitar a transmissão do covid-19. Já os estabelecimentos E8 e E9, facilitaram o preço de seus pratos.

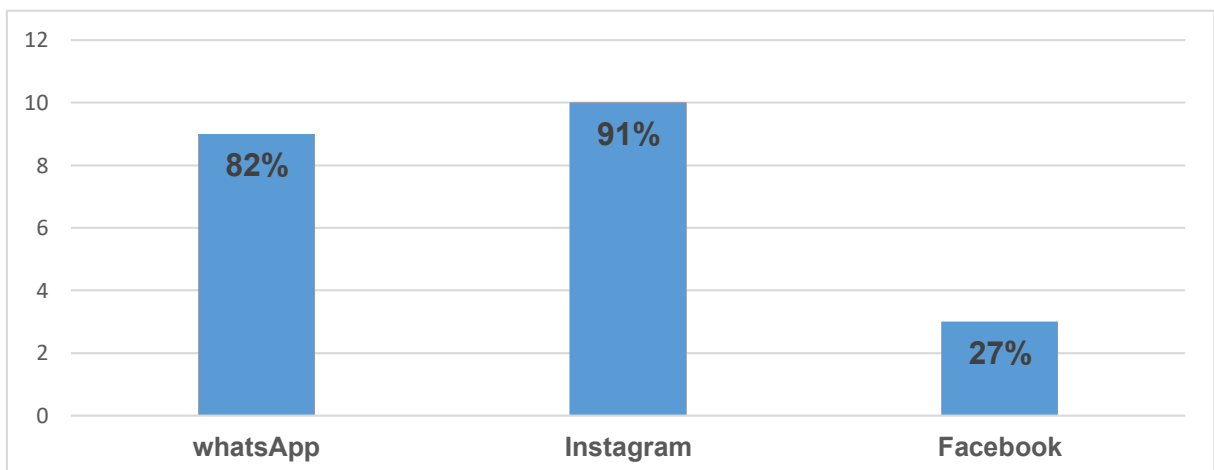
Gráfico 16: Restaurantes que utilizam QRcode.



Fonte: Elaborado pela autora

Quanto ao uso do Qrcode, 73% dos estabelecimentos utilizam este código de barra, o que facilita na hora do pedido, 18% ainda não utiliza e 9% não respondeu a respeito. (Gráfico 15). No que se refere ao uso de plataformas digitais, todos os estabelecimentos visitados utilizam plataformas digitais. (100%). A plataforma digital mais utilizada entre os estabelecimentos é o Instagram (91%). Em seguida, o whatsapp (82%) e logo após o facebook (27%). (Gráfico 16).

Gráfico 17: Plataformas digitais mais utilizadas pelos estabelecimentos visitados.



Fonte: Elaborado pela autora

**Tabela 5:** Medidas tomadas pelos estabelecimentos visitados referentes a redução da capacidade

Estabelecimentos	Medidas referentes a redução nos estabelecimentos
E1	Eram 15 mesas, agora só tem 6.
E2	Somente 4 pessoas por mesa
E3	A demanda atual não estar trazendo um número de clientes que necessite nenhuma atitude diferenciada
E4	Reduzido de acordo com o padrão
E5	Organiza-se na entrada do estabelecimento.
E6	A capacidade é de 600 pessoas, mas reduzimos para 334. Quando atinge essa capacidade, fecha-se a entrada principal
E7	4 pessoas por mesa
E8	Reduzimos a capacidade para 50%
E9	Pela manhã e noite é reduzido
E10	Reduzimos para 50%
E11	Como tivemos que reduzir a capacidade no atendimento deu para ficar bem organizado.

**Fonte:** Elaborado pela autora

Quanto à redução da capacidade dos estabelecimentos, a portaria CASACIV nº 34/2020, item 2.8 aponta que se não houver determinação em protocolo específico para atividade, fica determinado de modo geral o limite de :1 pessoa (trabalhador e/ou clientes) para 4m<sup>2</sup> (quatro metros quadrados). No caso dos estabelecimentos visitados, observamos que a maioria reduziu de alguma forma sua capacidade. Apenas o E3, não estar recebendo uma demanda alta que necessite tomar essa atitude. (Tabela 5). Quanto aos procedimentos de higienização implementados ao caixa do restaurante, os estabelecimentos tomaram atitudes que apresentaremos na tabela 6.

**Tabela 6:** Procedimentos implementados nos restaurantes visitados referentes ao caixa.

Estabelecimento	Procedimentos implementados no caixa
E1	Álcool em gel, máscara
E2	Luvras e álcool em gel
E3	O caixa estar utilizando face shilde, limpeza das superfícies, máquina de cartão com plástico filme para higienização, fila com distanciamento.
E4	Limpeza, álcool em gel, máscara
E5	Álcool em gel, máscara
E6	Álcool em gel, proteção de acrílico
E7	Álcool em gel, barreira, máscara
E8	Álcool em gel, face shilde
E9	Máquina envelopada com papel filme, álcool em gel, máscara
E10	Álcool em gel, proteção facial e barreira

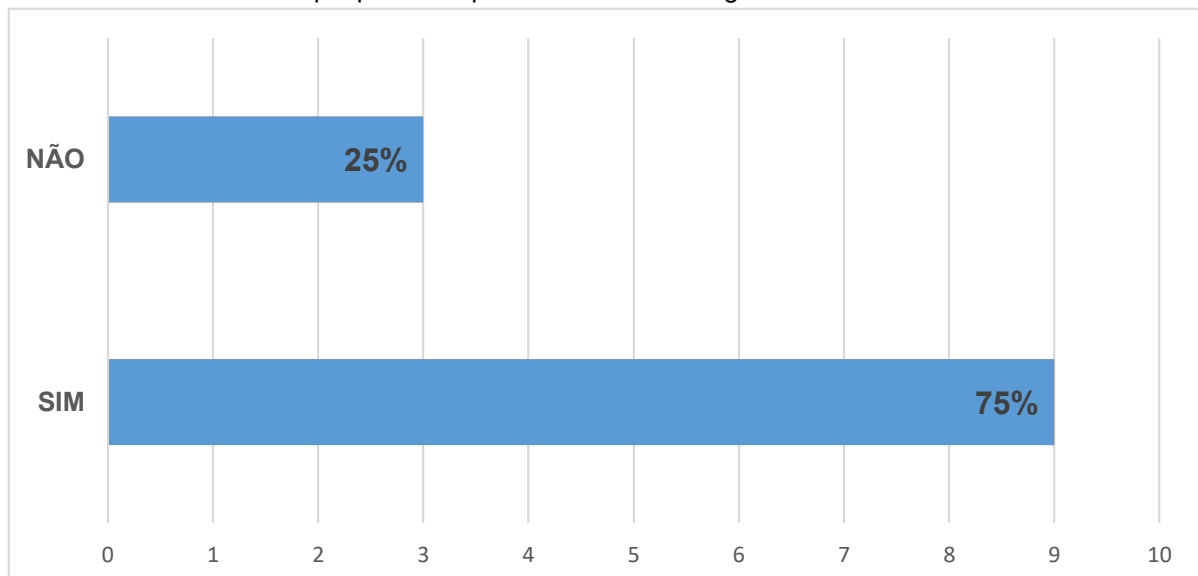
E11	Utilização de máscara e luvas e álcool em gel, máquinas de cartão de crédito estão com papel filme para facilitar a higienização.
-----	---

**Fonte:** Elaborado pela autora

Observamos que os estabelecimentos implementaram algum tipo de medida de higiene a fim de combater a Covid-19 (tabela 6). Alguns estabelecimentos (E3, E9, E11), seguiram a orientação contida na portaria CASACIV nº 42/2020, 1.25 que orienta que se for inserir senha direto na maquininha, ela deve estar embalada em material plástico de modo que facilite a higienização com álcool 70% e/ou sanitizantes ou produtos antissépticos que possuem efeito similar. O outros estão com as implementações básicas.

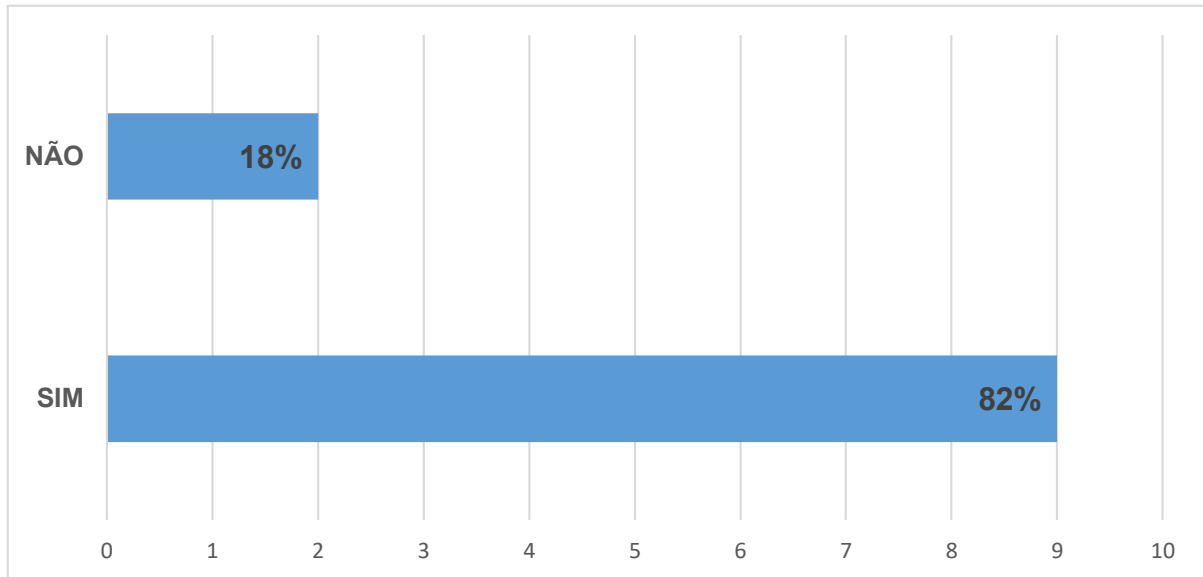
Quanto a colocação de pias em locais estratégicos dos estabelecimentos, 75% dos estabelecimentos visitados possuem pias em locais estratégicos. O restante (25%) disponibiliza álcool em gel (Gráfico 17). Medidas apontadas na portaria nº 42/2020 – CASACIV, enfatiza que os estabelecimentos devem disponibilizar nas entradas, locais para lavagem adequada das mãos (lavatórios): pia com água corrente, sabão ou sabonete líquido e papel toalha suficientes e caso não ser possível, disponibilizar soluções de álcool em gel 70% ou outro sanitizante.

Gráfico 18: Restaurantes que possuem pias em locais estratégicos.



**Fonte:** Elaborado pela autora

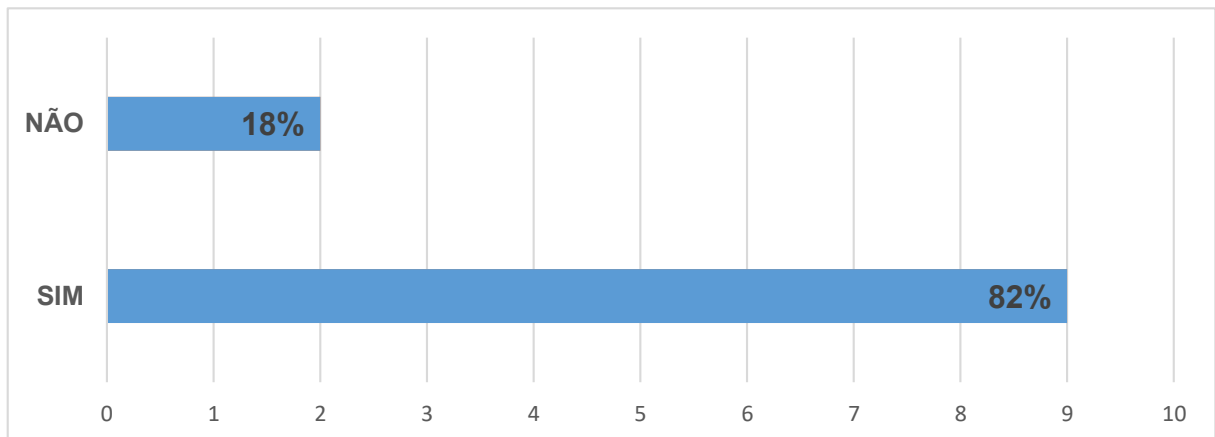
Gráfico 19: Restaurantes que reduziram colaboradores no salão.



Fonte: Elaborado pela autora

Quanto a redução de colaboradores no salão, 82% dos estabelecimentos visitados fizeram a redução (gráfico 18), seguindo assim a Portaria nº 34/2020 – CASACIV onde deve-se reduzir fluxo, contatos e aglomerações de trabalhadores, consumidores e usuários. Quanto a redução de colaboradores na cozinha, 82% dos estabelecimentos visitados também reduziram colaboradores na cozinha. (Gráfico 19).

Gráfico 20: Restaurantes visitados que reduziram colaboradores na cozinha.

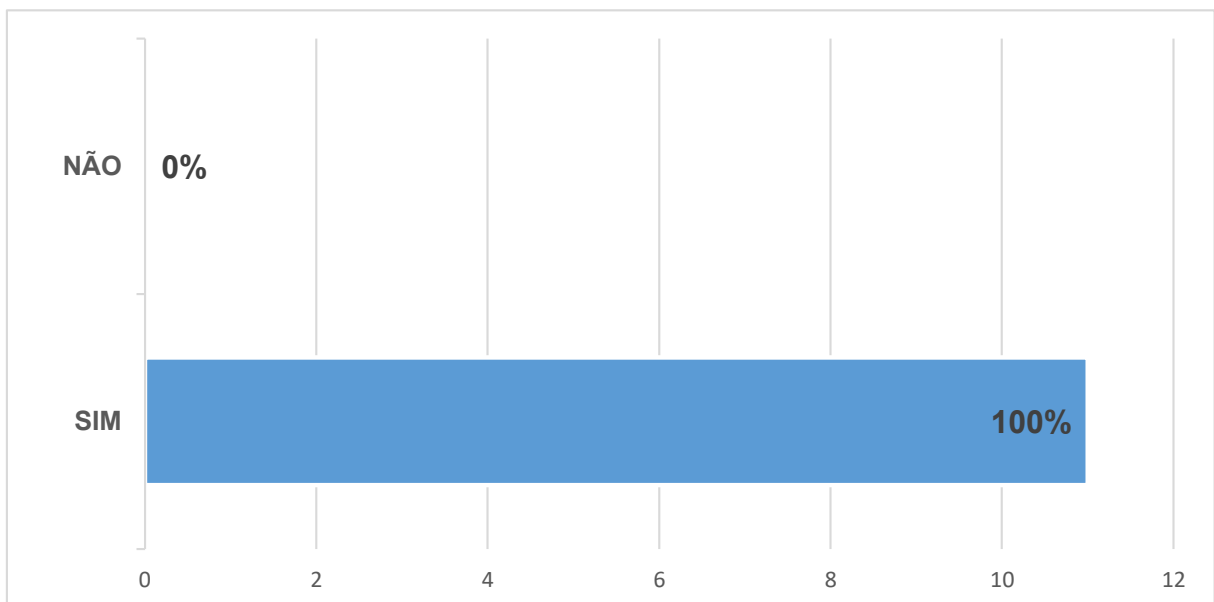


Fonte: Elaborado pela autora

Quanto as medidas de higiene no serviço de self service, apenas 9% estão oferecendo esse tipo de serviço, “mantemos proteção em acrílico e um funcionário bem equipados para atender os clientes”. Cita o Entrevistado E 11. No demais, 18%

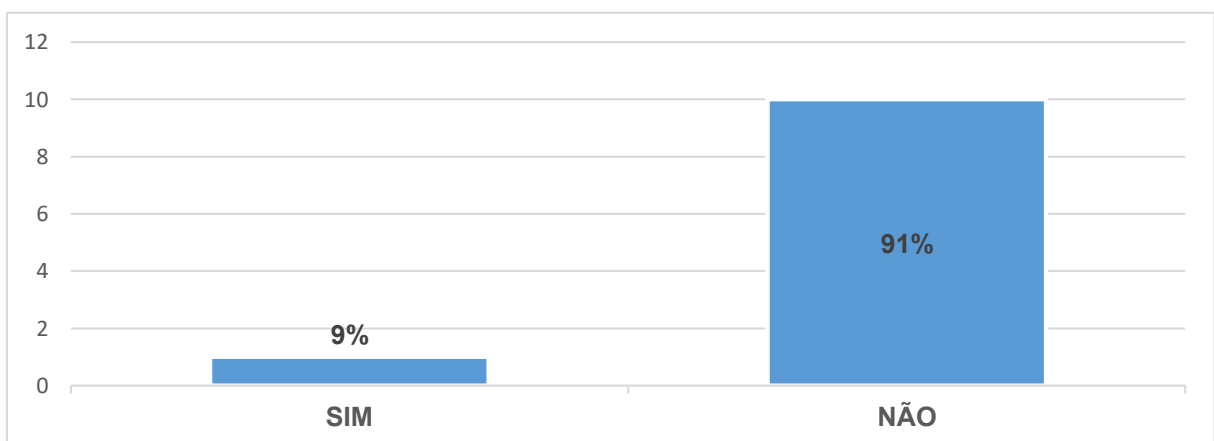
dos estabelecimentos visitados suspenderam esse tipo de serviço, e 73% não trabalham com self service. Abrindo o terceiro bloco de perguntas sobre EPIs, os entrevistados de todos os estabelecimentos visitados afirmaram que os colaboradores de todos os setores utilizam máscaras. Medida esta, que é enfatizada na Portaria nº 34/2020 – CASACIV, na qual diz que é obrigatório que todos os trabalhadores e clientes façam uso de proteção facial, recomendando-se uso de máscara descartável, ou de tecido não tecido (TNT) ou ainda de algodão, sendo seu uso individual [...]

Gráfico 21: Restaurantes em que seus colaboradores utilizam máscaras em todos os setores.



Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 22: Restaurantes que utilizam máscaras diferenciadas por setores.



Fonte: Elaborada pela autora



Sobre o uso de máscaras diferenciadas por setores, apenas 9% (Gráfico 20) dos estabelecimentos visitados, fez a opção de que os colaboradores da cozinha utilizassem máscaras descartáveis, os outros setores utilizam máscaras de tecido. O restante (91%), não diferenciaram as máscaras por setores, porém destes, 40% fizeram ressalvas. (Tabela 7).

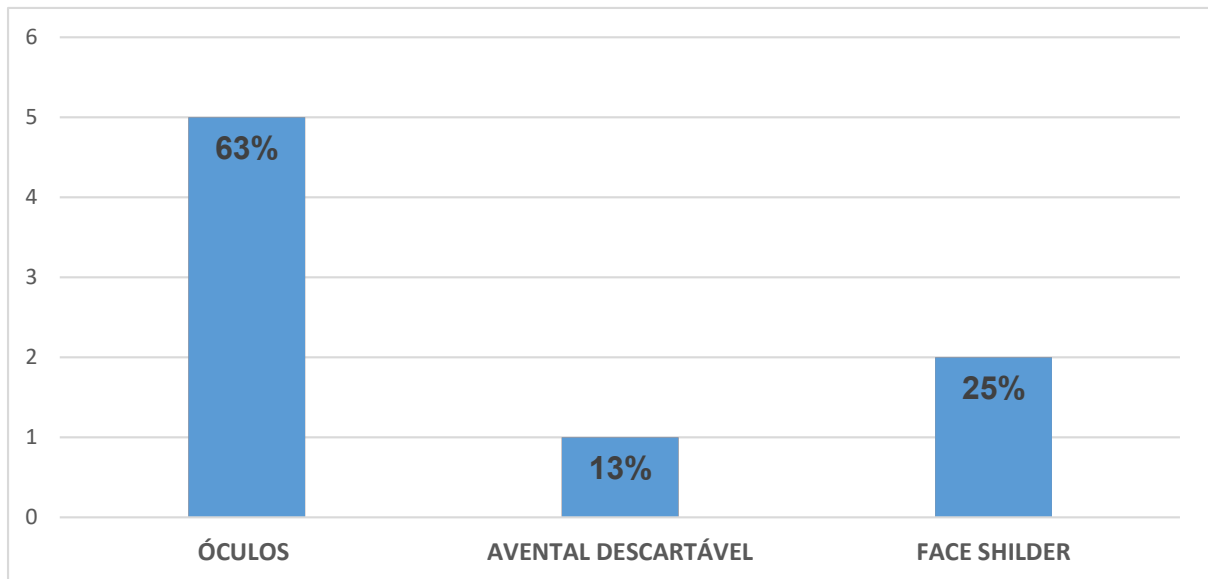
Tabela 7: Restaurantes que fizeram ressalvas quanto ao uso de máscaras de seus colaboradores.

Estabelecimentos	Ressalvas
E1	Fica a critério dos colaboradores
E4	Fica a critério dos colaboradores
E6	Não devem utilizar máscaras coloridas
E9	Utilizam apenas máscaras brancas e pretas.

**Fonte:** Elaborado pela autora

No que tange a disponibilidade de EPIs aos colaboradores, todos os estabelecimentos (100%), forneceram EPIs aos seus colaboradores, conforme Portaria nº 34/2020 – CASACIV, onde as empresas deverão fornecer adequadamente e orientar no que se refere ao uso correto, os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). Quanto aos EPIs que não foram sugeridos pelos novos protocolos, 73% dos estabelecimentos visitados, acrescentaram algum tipo de EPI, aos que já se utilizavam. Dentre eles, o EPI mais acrescentado, foram os óculos, como mostra o gráfico 21.

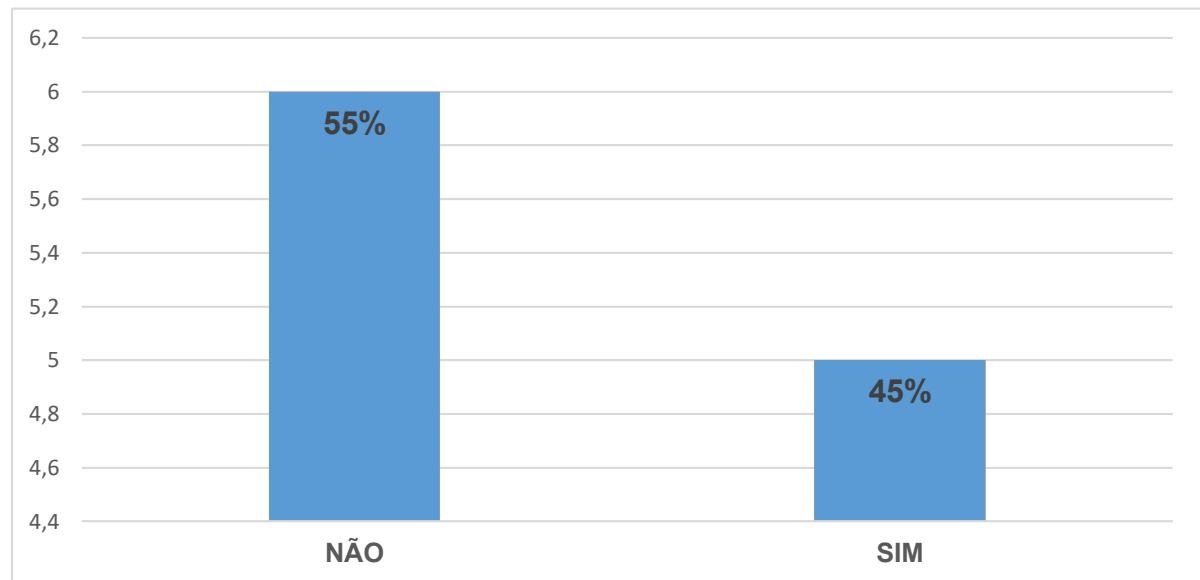
Gráfico 23: EPIs acrescentados pelos estabelecimentos, além dos sugeridos pelos novos protocolos.



Fonte: Elaborado pela autora

Ao que se refere as orientações aos colaboradores sobre substituição e higienização de seus EPIs, todos os estabelecimentos, (100%) segundo os mesmos, passam orientações aos seus colaboradores. Algo que é necessário não só em tempos de pandemia pois a higiene de forma geral minimiza qualquer tipo de contaminação. Quanto ao fornecimento de mais uniformes aos colaboradores, 55% dos estabelecimentos visitados não forneceram mais uniformes aos seus colaboradores, alegando já possuírem uniformes. (Gráfico 22). O restante 45% dos entrevistados, dispuseram uniformes aos seus colaboradores.

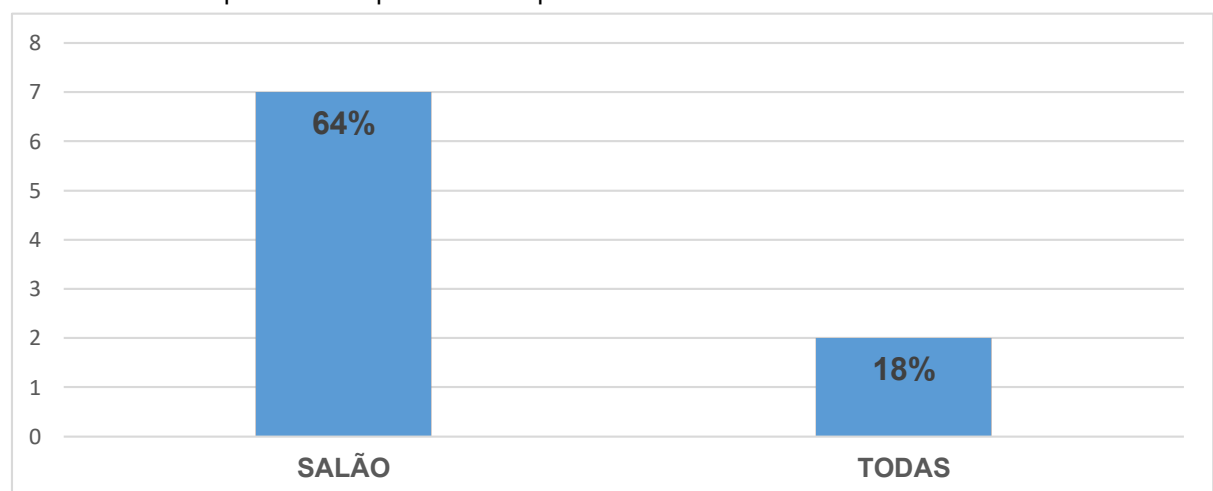
Gráfico 24: Restaurantes que dispuseram mais uniformes aos seus colaboradores.



Fonte: Elaborado pela autora.

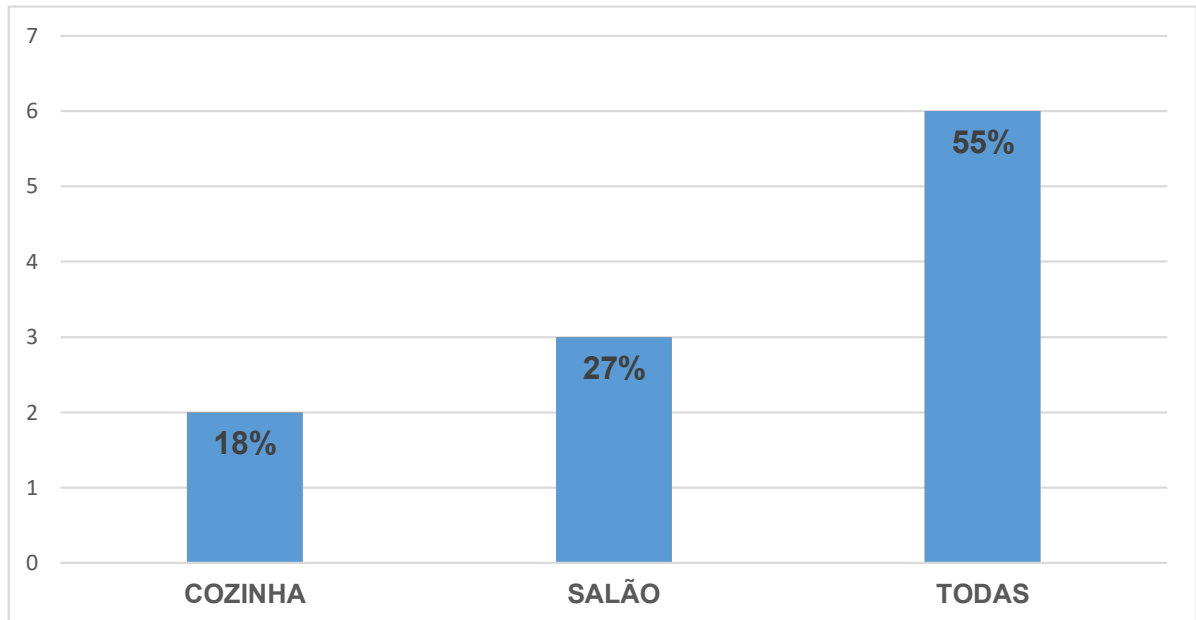
Ao que se refere a disponibilidade de protetor facial, 82% dos estabelecimentos disponibilizaram o utensílio, sendo que a área que mais obteve disponibilidade para tal, foi o salão (64%), (gráfico 23). Local onde os colaboradores (garçons), têm mais contato com os clientes. O protetor facial assim como a máscara, cria uma barreira de proteção, que impede que gotículas de saliva atinja o rosto, causando assim uma possível contaminação.

Gráfico 25: Áreas que foram disponibilizados protetor facial.



Fonte: Elaborado pela autora.

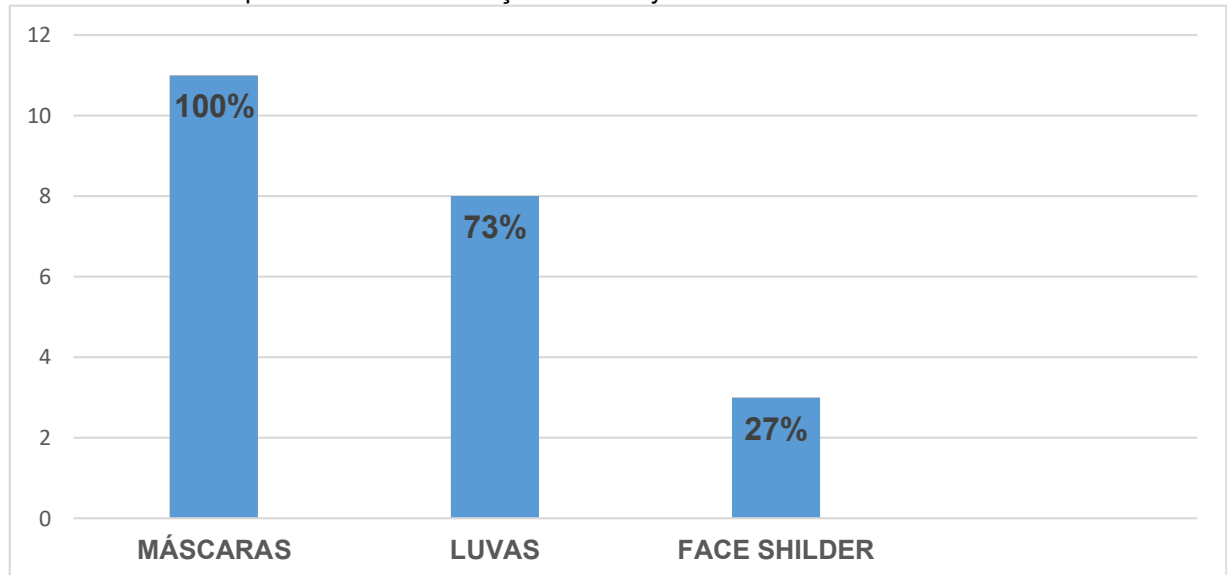
Gráfico 26: Áreas que foram disponibilizadas luvas.



Fonte: Elaborado pela autora

No que se refere a disponibilidade de luvas nos estabelecimentos visitados, todos (100%), disponibilizaram o EPI, sendo que 65% dos entrevistados, disponibilizaram em todas as áreas, 27% no salão e 18% na cozinha. (Gráfico 24). Deve-se ter muito cuidado em relação ao uso das luvas, a Nota Técnica nº47/2020 – ANVISA, adverte que as luvas, não isenta o manipulador da lavagem das mãos e que as mesmas podem trazer uma “falsa sensação de segurança”, fazendo que o manipulador negligencie a conduta de higiene. Quanto a disponibilidade dos EPIs no serviço de delivery, Todos os estabelecimentos visitados, disponibilizaram EPIs no serviço de delivery (100%). O EPI mais disponibilizado foi a máscara (100%), seguida pela luva com 73% e posteriormente a face shield com 27% (gráfico 25).

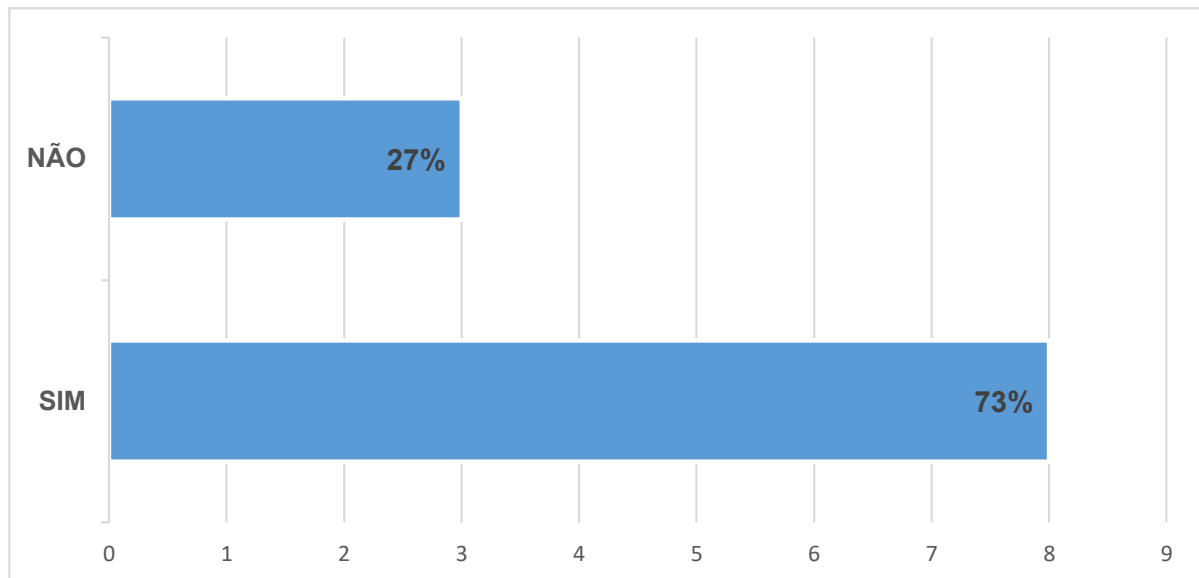
Gráfico 27: EPIs disponibilizados no serviço de delivery nos estabelecimentos visitados.



Fonte: Elaborado pela autora

Quanto o monitoramento das novas medidas e segurança, todos responderam que fazem o monitoramento, (100%), porém não souberam especificar como realizam a forma de monitoramento. Responderam apenas que observam e que chamam a atenção dos que não seguem as medidas e que a conscientização vai de cada um. Quanto a dificuldade na implementação dos novos protocolos de higiene e segurança, 73% dos estabelecimentos visitados, (Gráfico 26) apontaram alguma dificuldade em relação a implementação dos novos protocolos. (Tabela 8). De certa forma é até compreensível pois, nunca tínhamos passado por algo parecido, porém devemos nos adequar para tal situação, pois a finalidade dos protocolos é promover em forma geral, a segurança das pessoas e a regressão da propagação do Covid-19.

Gráfico 28: Restaurantes visitados que tiveram dificuldades em implementar os novos protocolos.



Fonte: Elaborada pela autora

Tabela 8: Dificuldades apontadas pelos gestores e/ou colaboradores em relação a implementação dos novos protocolos de higiene e segurança.

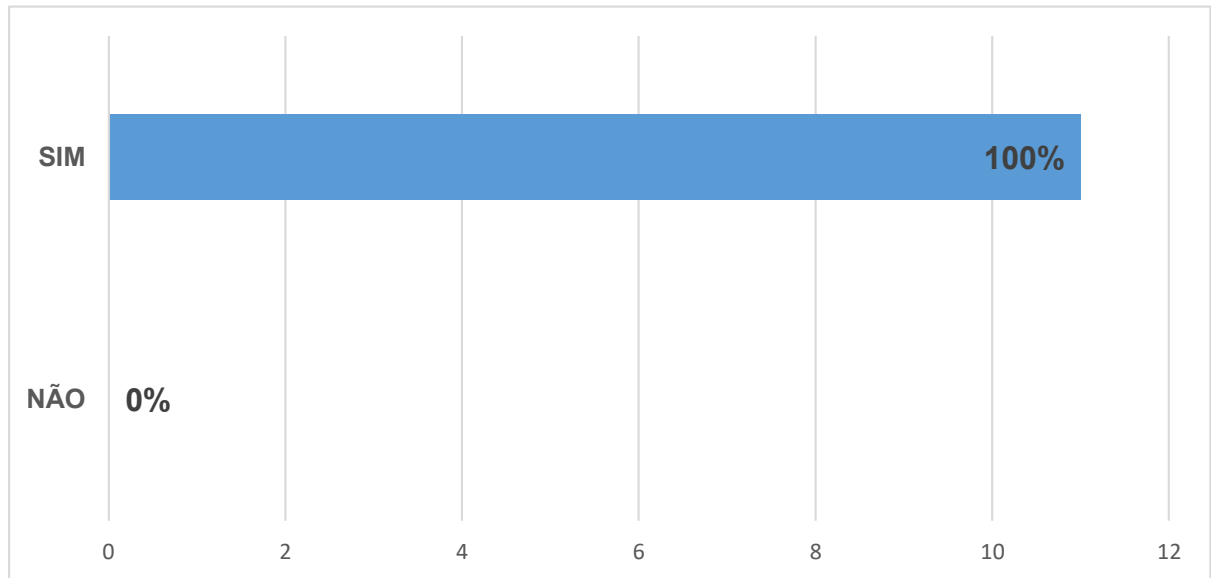
Estabelecimento	Dificuldades
E1	No começo sim, utilizar máscara é sufocante.
E3	Aumento do custo com alguns materiais, ex.: luvas, máscaras, e face shield, álcool em gel e álcool 70% para higienizar superfícies
E5	No começo foi difícil, o uso das máscaras. Embora muitos funcionários já relaxaram o uso. A conscientização é de cada um.
E6	Conscientização dos clientes e colaboradores
E7	Trabalhar com máscara é ruim, devido a respiração.
E8	Alguns funcionários reclamavam das máscaras
E9	Dificuldade de trabalhar com EPIs, principalmente a máscara.
E10	Um pouco mais, tem que cumprir

Fonte: Elaborada pela autora

Sobre a primeira pergunta do último bloco de perguntas referente a equipamentos e utensílios, no que diz respeito a higienização, todos os entrevistados (100%) dos estabelecimentos visitados, responderam que fazem a higienização. (Gráfico 27). Essa medida é de suma importância, pois minimiza a contaminação,

além do que a RDC 216/2004 – ANVISA, enfatiza que os utensílios devem ser mantidos em condições-higiênicas sanitárias. A Portaria 42/2020 – CASACIV esclarece que se deve lavar com água e sabão os utensílios de serviços (espátulas, pegadores, conchas, etc.) a cada 30 minutos, higienizando-os completamente.

Gráfico 29: Restaurantes que fazem a higienização de utensílios e equipamentos.



Fonte: Elaborado pela autora

Quanto a limpeza na área de produção todos os entrevistados dos estabelecimentos visitados foram unânimes em responder que fazem a limpeza da mesma. (100%). Medida essa também enfatizada na RDC 216/2004 –ANVISA “ A área de preparação do alimento deve ser higienizadas quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho”. Quanto a frequência da limpeza dos estabelecimentos visitados mostraremos na tabela 9.

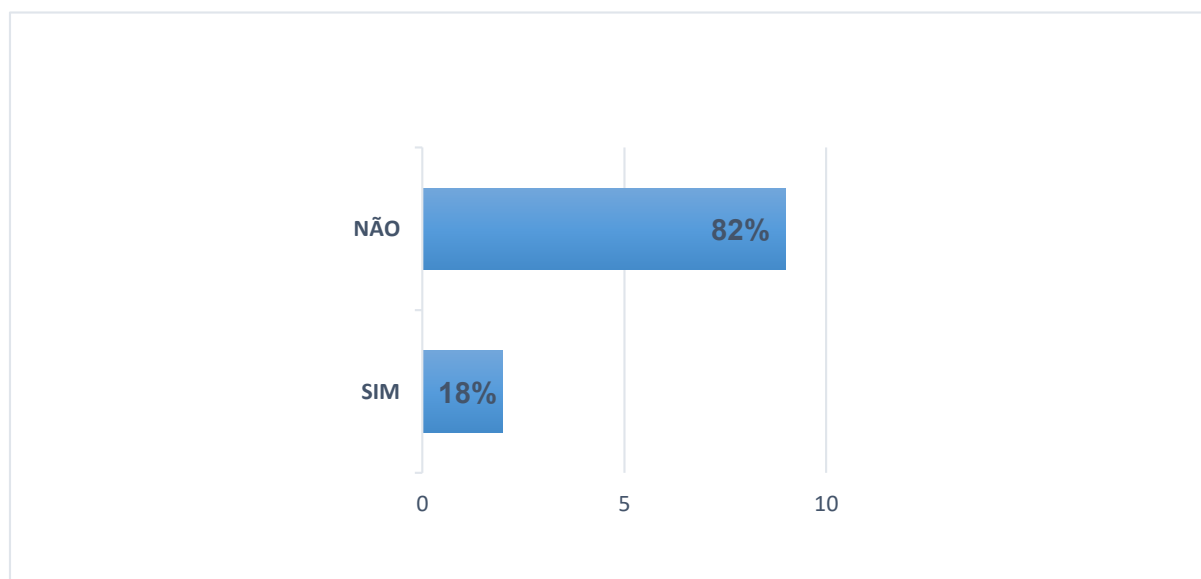
Tabela 9: Frequência de higienização na área de produção nos estabelecimentos visitados.

Estabelecimento	Frequência de higienização na área de produção.
E1	Feita de hora em hora.
E2	Não informou
E3	Não informou
E4	Todo dia
E5	2 vezes ao dia
E6	A cada troca de turno
E7	2 vezes ao dia
E8	Regularmente
E9	2 vezes ao dia
E10	4 a 5 vezes ao dia
E11	Regularmente

**Fonte:** Elaborado pela autora

Como observado na tabela 9, a frequência de limpeza na área de produção os estabelecimentos E5, E7 e E9; E8 e E11, coincidem respectivamente a rotina, já os demais possuem frequência diferenciadas. Sendo que a RDC 216/2004 – ANVISA, relata que a área de produção de alimento deve ser higienizada quantas vezes forem necessárias e logo após o fim do trabalho.

Gráfico 30: Restaurantes que adquiriram equipamentos para auxiliá-los durante e após a crise.



**Fonte:** Elaborado pela autora



Quanto ao adquirir algum tipo de equipamento, com a finalidade de auxiliá-los durante e pós pandemia apenas 18% fizeram essa ação. (Gráfico 29). Na tabela 10 apresentaremos quais bens foram adquiridos.

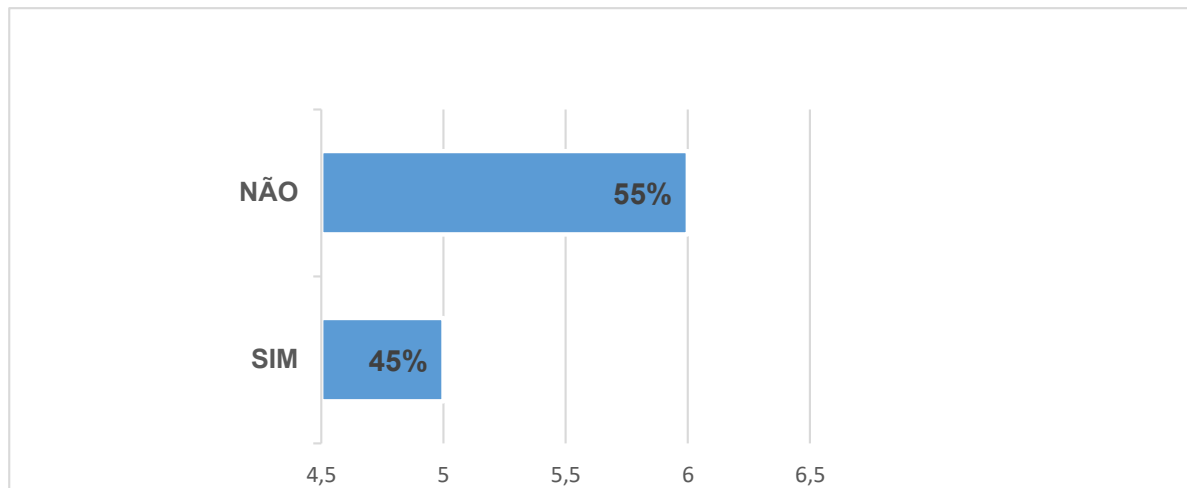
Tabela 10: Bens adquiridos pelos estabelecimentos visitados.

Estabelecimentos	Bens adquiridos
E3	Tapetes sanitizantes para entrada e saída de clientes e colaboradores, medidores de temperatura e dispensadores de álcool em gel.
E6	Dispensador grande para solução de sanitizante utilizado na cozinha.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

No que se refere aos estabelecimentos possuírem lava louças, 45% dos entrevistados afirmam que possuem lava louças e o restante (55%) não possuem. (Gráfico 30).

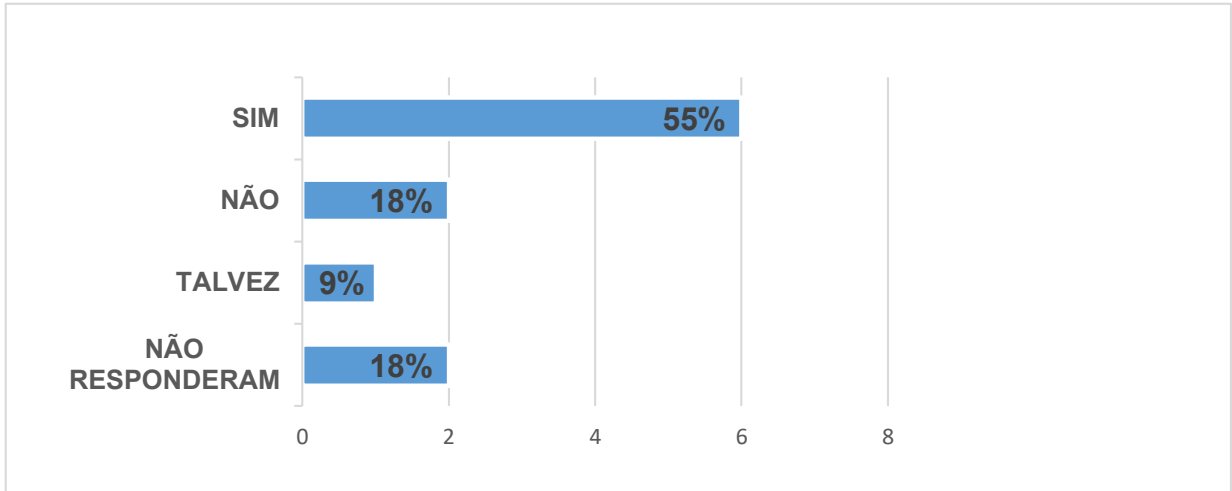
Gráfico 31: Restaurantes visitados que possuem lava louça.



**Fonte:** Elaborado pela autora

Sobre a pergunta, de que a máquina de lavar louça pode ajudar no enfrentamento à Covid-19, 55% deram resposta afirmativa, 18% negaram, ficaram na dúvida 9% e não deram resposta 18%. (Gráfico 31).

Gráfico 32: Respostas dos restaurantes visitados, se a máquina de lavar louça ajuda no enfretamento do Covid-19.



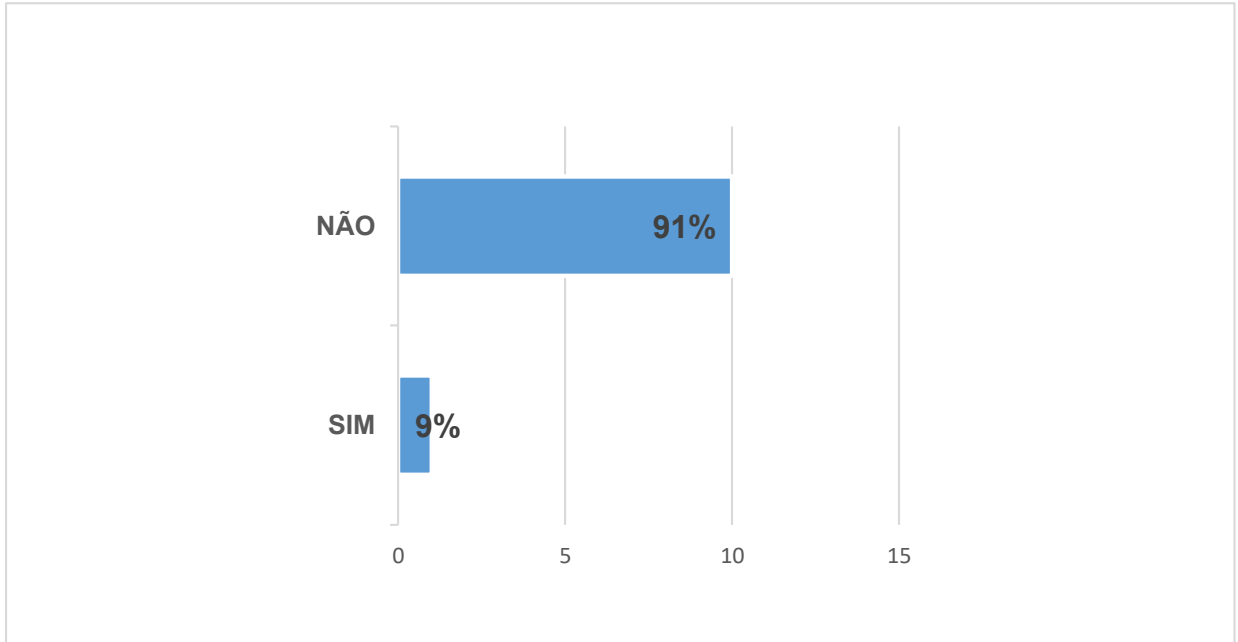
Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 11: Explicação das respostas afirmativas e negativas dos gestores e ou/ colaboradores, acerca da pergunta: A máquina de lavar louça ajudar no enfretamento do Covid-19.

Estabelecimentos	Afirmativa	Negativa	Dúvida	Não respondeu
E1				X
E2	Água em alta temperatura, auxilia na higienização dos utensílios			
E3				
E4			X	
E5	A tecnologia agiliza o serviço			
E6	Pela temperatura e sanitizante			
E7		Pessoas higienizam melhor		
E8	Água quente e calor			
E9		Manualmente há uma higienização melhor		
E10	Temperatura mata os germes			
E11				X

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 33: Restaurantes que implementaram outras medidas que não foram citadas nas questões anteriores.



Fonte: Elaborada pela autora

Sobre a implementação de outras medidas não citadas nas questões anteriores, apenas 9% respondeu que implementou novas medidas, a saber: “redução no número de pessoas atendidas simultaneamente nas áreas de estudos, sala de aula, biblioteca, banheiros, área de convivência”. Cita o ENTREVISTADO E3.

Os resultados obtidos na pesquisa foram satisfatórios, pois mostra que, os estabelecimentos seguem de forma parcial, às principais medidas de higiene e segurança contidas nos novos protocolos. Ressalta-se que se faz necessário adotar todas as medidas dos novos protocolos, possibilitando minimizar a contaminação entre os clientes e colaboradores.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que diante da crise sanitária mundial, algumas orientações normativas de segurança alimentar e boas práticas foram revisadas e a vigilância em torno delas intensificadas, surgindo ainda novas recomendações e um realinhamento de práticas já existentes. Além dos novos protocolos de higiene e segurança publicados pela Organização Mundial da Saúde, os países, estados e municípios também emitiram suas adequações de acordo com suas realidades. Mudanças no hábito dos consumidores e procedimentos operacionais por mais segurança tem se intensificado na atualidade.

A pesquisa mostra que mesmo em meio à crise sanitária, os estabelecimentos visitados estão retornando, tendo a preocupação em atender os clientes com segurança. Os gestores têm conhecimento a respeito dos protocolos, porém, o relaxamento de alguns colaboradores, são visíveis a respeito dos mesmos, principalmente em relação a máscara. Muitos não utilizam máscaras alegando incomodo ao respirar. Dos estabelecimentos visitados, 82% estão cumprindo os protocolos de forma parcial, faltam algumas medidas que não foram implementadas em um ou outro estabelecimento. Os órgãos competentes, de acordo com os gestores, já fizeram visitas aos estabelecimentos, fazendo as fiscalizações devidas.

É de suma importância que os gestores minimizem as chances de contaminação em seus estabelecimentos e em suas operações seguindo à risca as medidas sanitárias, uma vez que norteiam o enfrentamento eficaz à covid-19. Os colaboradores devem pôr em prática o que aprenderam nos treinamentos, pois segundo os gestores, foram organizados treinamentos e campanhas acerca das novas regras de procedimentos de higiene. Ademais, o segmento deve transmitir segurança e confiança aos diferentes tipos de clientes em relação à aplicabilidade dos novos procedimentos de higiene e segurança e ainda reconhecer a necessidade de apoio aos clientes internos em relação às incertezas do mercado.

## REFERÊNCIAS

ABIA (São Paulo). Associação Brasileira da Indústria de Alimentos. **Indústria de alimentos cresce 0,8% em faturamento no primeiro semestre 2020**. 2020. Disponível em: <https://abia.org.br/>. Acesso em: 07 dez. 2020.

ABRASEL - (Brasil). **Retomada de bares e restaurantes deve atender às exigências e ao novo padrão de consumo dos clientes**. 2020. Disponível em: <https://abrasel.com.br/>. Acesso em: 26 nov. 2020.

**A PANDEMIA DE COVID-19 NO BRASIL. Crônica de uma crise anunciada**. São Paulo: Caderno de Saúde Pública, v. 36, n. 5. 8 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.scielosp.org/>. Acesso em: 02 nov. 2020.

AMARAL, Isabel. **Para que serve o protocolo**. 2017. Disponível em: [linktoleaders.com](http://linktoleaders.com). Acesso em: 18 out. 2020.

ANA RITA LIMA (Amazonas). Sebrae. **Cartilhas para Manipuladores de Alimento**. 2018. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/S>. Acesso em: 21 out. 2020.

BEZERRA, Camilla Lima. **Boas Práticas de Fabricação em Restaurantes de Fortaleza/Ce**. 2014. 86 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Segurança Alimentar e Saúde Pública, Instituição Superior de Ciências da Saúde Pública, Fortaleza, 2014.

BRASIL. Anvisa. Ministério da Saúde. **Anvisa atualiza orientações para empresas de alimentos**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/>. Acesso em: 21 out. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 35.831, de 20 de maio de 2020**. Reitera o estado de calamidade pública em todo o Estado do Maranhão para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19, estabelece as medidas sanitárias gerais e segmentadas destinadas à contenção do Coronavírus (SARS-CoV-2), e dá outras providências. *Diário Oficial Poder Executivo*, São Luís – Maranhão.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução – RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Brasília, 2004.

BRASIL. **MINISTÉRIO DA SAÚDE. Coronavírus**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/>. Acesso em: 02 nov. 2020.

BRASIL. **Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária**. Portaria nº 326, de 30 de Julho de 1997. Regulamento Técnico Sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para estabelecimentos Produtores/Industrializados de Alimentos. Disponível em: [bvsms.saude.gov.br](http://bvsms.saude.gov.br). Acesso em 20 out.2020.

BRASILIA. Anvisa. Anvisa. **Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. Disponível em: <https://saude.es.gov.br/>. Acesso em: 21 out. 2020.

LEGISLAÇÃO Alimento. Disponível em: [vigilantesdoalimento.com.br](http://vigilantesdoalimento.com.br). Acesso em: 20 out. 2020.

BAKERTILY BRAZIL. **CONHEÇA os setores que cresceram e continuarão em alta após a pandemia. 2020.** Disponível em: <https://bakertillybr.com.br/>. Acesso em: 25 nov. 2020.

BRASIL. CASACIV. Gabinete do Secretário. **Portaria nº 43, de 21 de maio de 2020.** São Luís – Maranhão 2020

COSTA, Eveline de Alencar *et al.* **Protocolos e procedimentos de boas práticas no combate a Covid -19 na Escola Gastronomia Autossustentável.** Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2020. 32 p.

DURÃES, Flávia. **QUANTO tempo o vírus que causa a COVID 19 sobrevive no ambiente? 2020.** Disponível em: <https://fazumhilab.com.br/>. Acesso em: 26 nov. 2020.

FAO, FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS. Food Quality And Safety Systems: a training manual on food hygiene and the hazard analysis and critical control point (HACCP)

FRANCESCHINI, Maria Juliana. **O USO de luvas e máscaras no segmento alimentício devido à pandemia de Covid-19 conforme recomendação da ANVISA.** 2020. Disponível em: <https://foodsafetybrazil.org/>. Acesso em: 22 out. 2020.

LORENÇATO, Arnaldo. **Certificação de endereços gastronômicos que cumprem protocolos da covid-19.** 2020. Veja São Paulo. Disponível em: <https://vejasp.abril.com.br/>. Acesso em: 26 nov. 2020.

MACEDO, Carlos. **A relação entre políticas normas e procedimentos.**2020. Disponível em: Revista do aco com.br. Acesso em: 18 out. 2020.

BRASIL. CASACIV. Gabinete do Secretário. **Portaria nº 34, 28 de maio de 2020.** São Luís – Maranhão 2020.

MARCONDES, José Sérgio (ed.). **Políticas normas procedimentos.** Disponível em: [gestão de segurança privada.com.br](https://gestao-de-seguranca-privada.com.br). Acesso em: 18 out. 2020.

MARINS, Bianca Ramos et al. **Segurança alimentar no contexto da vigilância sanitária: reflexões e práticas.** 2014. Disponível em:< <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/8649>>. Acesso em: dez. 2020.

MEDIDA PROVISÓRIA nº 936, **Artigo por artigo – Suspensão Contratual e Redução Salarial Parte 2 – Arts. 1º - 4º.** Escopo e objetivos – reduzir o impacto da calamidade pública – covid19.

MELLO, Aline Gomes de *et al.* Conhecimento dos manipuladores de alimentos sobre boas práticas nos restaurantes do Estado do Rio de Janeiro. **Brazilian Journal Of Food Technology**, Campinas - São Paulo, v. 13, n. 1, p. 60-68, mar. 201060. Disponível em: [arca.fiocruz.br](https://www.arca.fiocruz.br). Acesso em: 19 out. 2020.

NOTA TÉCNICA nº 47/ 2020/ SEI/ GIALI/ GGFIS/DIRE4/ANVISA. Disponível em:< <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/arquivos-noticias-anvisa/310json-file-1>>.

NOTA TÉCNICA nº 48/ 2020/ SEI/ GIALI/ GGFIS/ DIRE4/ ANVISA. Disponível em:<  
[http://www.vigilanciasanitaria.sc.gov.br/index.php/download/category/83-  
 alimentos?download=2047:nota-tecnica-n-48-2020-sei-giali-ggfis-dire4-anvisa](http://www.vigilanciasanitaria.sc.gov.br/index.php/download/category/83-alimentos?download=2047:nota-tecnica-n-48-2020-sei-giali-ggfis-dire4-anvisa)>.

NOTA TÉCNICA nº 49/ 2020/SEI GIALI/GGFIS/DIRE4/ ANVISA. Disponível em:<  
<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/paf/coronavirus/arquivos/arquivos-linha-do-tempo/7159json-file-1#:~:text=Esse%20documento%20tem%20como%20objetivo,especialmente%20a%20OMS%20e%20FAO.>>.

NEOPROSPECTA. **LEGISLAÇÃO para garantia da segurança dos alimentos.** Disponível em: <https://blog.neopropecta.com/>. Acesso em: 20 out. 2020.  
 ODEXO (Brasil). **Impactos e previsões para o segmento alimentício pós pandemia.** 2020. Disponível em: <https://www.sodexobeneficios.com.br/>. Acesso em: 25 nov. 2020.

PEREIRA, Sidney. **Maranhão já teve 7 mil demissões em bares e restaurantes devido a pandemia do coronavírus.** 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/m>. Acesso em: 25 jun. 2020.

PORTAL SEBRAE (Brasil). Sebrae. **Veja quais setores serão mais afetados pela crise.** 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites>. Acesso em: 25 nov. 2020.

PROTOCOLO. 2015. Disponível em: [coceito.de](http://coceito.de). Acesso em: 17 out. 2020.

PROTOCOLO. Disponível em: [www.dicio.br](http://www.dicio.br). Acesso em: 17 out. 2020.

PROTOCOLO. Disponível em: [www.infopédia.pt](http://www.infopédia.pt). Acesso em: 17 out. 2020.

ROBERTO, Lucio. **Setor alimentício é afetado pela crise do Covid-19.** 2020. Disponível em: <https://arquivoi.com.br/>. Acesso em: 03 nov. 2020.

SAIBA mais sobre Boas Práticas de Manipulação de Alimento. 2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/>. Acesso em: 21 out. 2020.

SANTOS, Jaíne Severino dos. **Elaboração de um guia para Construção de Procedimentos Operacionais Padronizados para Serviços de Alimentação e Nutrição.** 2015. 106 f. Monografia - Curso de Nutrição, Unidade Acadêmica de Saúde da Universidade Federal de Campina Grande, Cuité - PB, 2015.

SEBRAE (Brasil). **Certificação garante a qualidade e a segurança dos alimentos.** 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/>. Acesso em: 07 dez. 2020.

SEBRAE (Maranhão). **Sebrae disponibiliza novos protocolos para bares e restaurantes.** 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/>. Acesso em: 26 ago. 2020.

SISTEMA. 2020. Disponível em: [sinonimos.com.br](http://sinonimos.com.br). Acesso em: 17 out. 2020.

STORLARSKY, Márcia Cristina *et al.* **Boas Práticas de Manipulação de Alimentos**. 2015. Disponível em: <http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/>. Acesso em: 21 out. 2020.

TANCREDI, Rinaldi C. P.; MARINS, Bianca Ramos. **Evolução da Higiene e do Controle de Alimentos no Contexto da Saúde Pública**. Disponível em: [arca.fiocruz.br](http://arca.fiocruz.br). Acesso em: 18 out. 2020.

TERRA, Thiago. **5 tendências em Alimentação que devem permanecer após a pandemia**. 2020. Disponível em: <http://apasshow.com.br/blog/index.php>. Acesso em: 07 dez. 2020.

VALE, Mayara. **POP- Procedimento Operacional padrão**. 2017. Disponível em: <https://consultoradealimentos.com.br/>. Acesso em: 20 out. 2020.

VERONEZI, Camila; CAVEIÃO, Cristiano. A importância da implementação das boas práticas de fabricação na indústria de alimentos. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 90-103, jul. 2015. Disponível em: [www.uninter.com](http://www.uninter.com). Acesso em: 18 out. 2020.