



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, SAÚDE E TECNOLOGIA – CCSST
CURSO DE ENGENHARIA DE ALIMENTOS

**MERCADO DE ALIMENTAÇÃO NA CIDADE DE IMPERATRIZ NO MARANHÃO
DURANTE A PANDEMIA E PÓS-PANDEMIA: DESAFIOS E ADAPTAÇÃO**

THALYNE MARIANE DA SILVA SANTANA

IMPERATRIZ - MA

2022

THALYNE MARIANE DA SILVA SANTANA

**MERCADO DE ALIMENTAÇÃO NA CIDADE DE IMPERATRIZ NO MARANHÃO
DURANTE A PANDEMIA E PÓS-PANDEMIA: DESAFIOS E ADAPTAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Engenharia de Alimentos da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Alimentos.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Adriana Crispim de Freitas.

IMPERATRIZ – MA

2022

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Santana, Thalyne Mariane da Silva.

MERCADO DE ALIMENTAÇÃO NA CIDADE DE IMPERATRIZ NO
MARANHÃO DURANTE A PANDEMIA E PÓS-PANDEMIA: DESAFIOS E
ADAPTAÇÃO / Thalyne Mariane da Silva Santana. - 2022.

47 p.

Orientador(a): Adriana Crispim de Freitas.

Curso de Engenharia de Alimentos, Universidade Federal
do Maranhão, Imperatriz, 2022.

1. Comercialização de alimentos. 2. Pandemia da
Covid-19. 3. Segurança dos alimentos. I. Freitas,
Adriana Crispim de. II. Título.

THALYNE MARIANE DA SILVA SANTANA

**MERCADO DE ALIMENTAÇÃO NA CIDADE DE IMPERATRIZ NO MARANHÃO
DURANTE A PANDEMIA E PÓS-PANDEMIA: DESAFIOS E ADAPTAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Engenharia de Alimentos da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Alimentos.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Adriana Crispim de Freitas.

APROVADO EM: 25 / 07 / 2022

Prof.^a Dr.^a Adriana de Crispim de Freitas (Orientadora)
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Prof.^a Dr.^a Virlane Kelly Lima Hunaldo
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Prof.^a Dr.^a Maria Alves Fontenele
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado sabedoria e paciência para não desistir dos meus sonhos, metas e objetivos; por ter me dado força física e psicológica para persistir e não desistir;

A minha mãe, Joselí Pereira da Silva, que é o maior exemplo de força e determinação em minha vida. Me motivou a não desistir e que durante toda essa etapa da minha vida me apoiou e me deu suporte;

A minha tia, Cláudia Alves Santana, que sempre acreditou no meu potencial, sempre prestou palavras de conforto e força;

As minhas irmãs, Thauane Silva Souza e Thailane Maria da Silva Santana que me inspiraram a não desistir dos meus sonhos e objetivos;

Ao meu companheiro, Vitor Hugo Gonçalves da Silva Bandeira, que esteve ao meu lado em todas as etapas dessa pesquisa principalmente na coleta de dados; me ajudou muito com palavras de incentivo, me ajudou a não desistir e me prestou conforto para conclusão dessa etapa da minha vida;

Aos meus amigos, Dárcia Silva Souza e Richardison Bezerra Almeida pelas palavras amigas, me incentivaram a continuar persistindo na realização do meu sonho e que sempre acreditaram na minha capacidade;

Agradeço a minha orientadora, Prof.^a Dr.^a. Adriana Crispim de Freitas, pela paciência em transmitir seus conhecimentos e me orientar com sensatez e eficácia para a realização deste trabalho;

Aos empresários e aos prestadores de serviço de entrega do ramo alimentício, localizados em Imperatriz-MA, que disponibilizaram um pouco do seu tempo para o desenvolvimento desse estudo;

E a todos que de alguma forma contribuíram para a construção desse estudo, sem pedir nada em troca.

A todos o meu muito obrigada!

“Só porque você enfrenta adversidades e dificuldades, isso não é nenhuma razão para desistir deste mundo. Uma pessoa, disposta a jogar fora todas as memórias de seus amigos e companheiros, nunca vai encontrar paz de espírito. Se você perseverar e suportar, alguém vai estar lá para apoiá-lo”

(KISHIMOTO, MASASHI; NARUTO, 1999)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	JUSTIFICATIVA	13
3	OBJETIVOS	14
3.1	Objetivo geral	14
3.2	Objetivo específico	14
4	REFERENCIAL TEÓRICO	14
4.1	A importância dos alimentos na vida dos cidadãos	15
4.2	Segurança dos alimentos	16
4.3	Os desafios da segurança dos alimentos na pandemia do COVID-19	17
4.4	O sistema de <i>delivery</i> de alimentos	18
4.5	A importância da qualidade na prestação do serviço de <i>delivery</i> na pandemia do COVID – 19	19
5	METODOLOGIA	20
5.1	Classificação da pesquisa	20
5.2	Coleta de dados	21
5.3	Análise dos dados	22
6	RESULTADOS da pesquisa	23
6.1	Entrevista com os entregadores	32
6.1.1	Entrevistado 1	32
6.1.2	Percepção em relação ao impacto da pandemia	32
6.2	Entrevistado 2	33
6.2.1	Percepção em relação ao impacto da pandemia	33
6.3	Entrevistado 3	33
6.3.1	Percepção em relação ao impacto da pandemia	34
7	CONCLUSÃO	36
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

APÊNDICE A.....	42
APÊNDICE B.....	46
APÊNDICE C.....	47

RESUMO

O vírus da Covid-19 foi responsável por afetar a vida cotidiana da humanidade gerando, principalmente, grandes impactos no ramo alimentício, logo após as atividades dos setores comerciais terem sido interrompidas frente ao momento de dizimação do vírus. Com base nesses aspectos, o presente estudo teve como objetivo avaliar as mudanças nos setores de alimentação, observando se houve a adoção de técnicas no setor de manipulação e comercialização dos alimentos devido a divulgação dos hábitos de higiene durante a pandemia de Covid-19. Para isso, foi realizado um estudo transversal por meio de um questionário *online* (na plataforma de formulários do Google), que continha questões relacionadas ao período de emergência de saúde aplicados em empresários e entregadores de *delivery*. O estudo de caráter analítico com abordagem qualitativa e quantitativa, para a análise dos dados qualitativos foi aplicado a técnica de Análise de Conteúdo. Foi possível observar que o mercado de alimentação na cidade Imperatriz sofreu mudanças com a chegada da pandemia, e que as pessoas aderiram à comodidade de pedir comida em casa com mais frequência. Com isso os estabelecimentos buscaram a qualificação profissional a respeito das práticas de manipulação de alimentos e medidas de implementação de segurança sanitária. Sendo assim, através do estudo pode-se compreender como os estabelecimentos alimentícios se adaptaram durante o momento pandêmico, estabelecendo estratégias para a produção de alimentos seguros e a adoção de novas tecnologias, como o sistema de *delivery* de alimentos.

Palavras-chaves: Comercialização de alimentos. Pandemia da Covid-19. Segurança dos alimentos.

ABSTRACT

The Covid-19 virus was responsible for affecting the daily life of humanity, mainly generating major impacts on the food industry, soon after the activities of the commercial sectors were interrupted in the face of the moment of decimation of the virus. Based on these aspects, the present study aimed to evaluate the changes in the food sectors, observing if there was the adoption of techniques in the food handling and commercialization sector due to the dissemination of hygiene habits during the Covid-19 pandemic. For this, a cross-sectional study was carried out through an online questionnaire (on the Google forms platform), which contained questions related to the period of health emergency applied to entrepreneurs and delivery workers. The study of analytical character with a qualitative and quantitative approach, for the analysis of qualitative data, the technique of Content Analysis was applied. It was possible to observe that the food market in the city of Imperatriz underwent changes with the arrival of the pandemic, and that people adhered to the convenience of ordering food at home more often. With this, the establishments sought professional qualification regarding food handling practices and sanitary safety implementation measures. Thus, through the study it is possible to understand how food establishments have adapted during the pandemic moment, establishing strategies for the production of safe food and the adoption of new technologies, such as the food delivery system.

Keywords: Food marketing. Covid-19 pandemic. Food hygiene.

1 INTRODUÇÃO

No final do ano de 2019, mais precisamente na cidade de Wuhan, na China, deu-se início aos primeiros relatos da doença respiratória causada pelo SARS-CoV-2. Até então, as autoridades acreditavam se tratar uma crise sanitária, o que não se esperava é que em pouco tempo a situação local não revertia o quadro clínico dos casos e logo tomou grandes proporções até que em março de 2020 foi classificada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como pandemia (SATOMI *et. al.*, 2020).

Conforme a pandemia avançava a sociedade era afetada drasticamente com o agravamento da crise econômica atingindo principalmente as empresas dos setores comerciais. Com isso a população teve que se adaptar à nova realidade, pois, a pandemia trouxe consigo não somente mudanças no comportamento da população, mas também no mundo dos negócios (POREM; KUNSCH, 2020).

O setor de alimentos não foi diferente. Segundo Rezende, Marcelino e Miyajil (2020) é um ato natural que os consumidores atuantes no ramo comercial, mudem seu comportamento de acordo com o cenário da contemporaneidade. Neste cenário, a internet desempenhou um importante papel na reinvenção de muitos negócios. O comércio eletrônico (*e-commerce*) deixou de ser uma ferramenta e tornou-se fator crucial para sobrevivência das empresas, em especial pequenos empreendimentos, que investiram de forma intensa no marketing digital e no *delivery* (STANGHERLI; JOÃO e OLIVEIRA, 2020).

O que se observa, é que o período de pandemia vem causando grandes impactos na sociedade, conforme vem sendo noticiado nos meios de comunicação, muitos são os desafios, principalmente no setor de alimentação, pois devido ao fator de isolamento boa parte dos estabelecimentos tiveram que fechar por tempo indeterminado para evitar a aglomeração e proliferação do vírus.

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), a Organização Mundial da Saúde (OMS) e entidades internacionais de controle sanitário de alimentos indicam que não existe transmissão da Covid-19 por meio dos alimentos e, portanto, ela não é considerada uma Doença Transmitida por Alimentos - DTA (SEBRAE, 2020). Apesar de não haver evidências de que a contaminação ocorra por meio dos alimentos e de suas embalagens, cuidados quanto a higienização dos alimentos *in natura* e de embalagens, como também o consumo de alimentos deve ter tomados, pois fora

compreendido como necessários à prevenção da contaminação pelo vírus SARS-CoV-2 (ABRANCHES, OLIVEIRA e JOSÉ, 2021; WHO, 2020).

Nesse sentido, como forma de “abrir as portas novamente” e retornar no mercado comercial, os setores de alimentação passaram a desenvolver técnicas para inovar os seus estabelecimentos e adotaram medidas de segurança. O site FORC – *Food Research Center*, publicou sobre alguns dos cuidados básicos que podem também ser adotados para adquirir uma alimentação mais saudável e segura, são eles:

- Reforçar os treinamentos da equipe a respeito das boas práticas bem como a importância da higienização das mãos, uso de EPI's e os cuidados a fim de evitar a contaminação cruzada;
- É necessário que o estabelecimento disponha de um lavabo ou uma pia exclusiva para lavagem de mãos destinados aos funcionários e clientes, é importante ressaltar que o papel toalha, sabão líquido e lixeiras são indispensáveis;
- Disponibilizar recipientes com álcool em gel 70% para seus funcionários e clientes em pontos críticos - na entrada do estabelecimento, próximo aos caixas, em áreas onde alimentos são servidos e manipulados e perto do banheiro;
- Para evitar aglomerações no salão, posicione as mesas distantes 2 metros umas das outras (no mínimo);
- O número de cadeiras deve ser diminuído para estabelecer um certo distanciamento, o ideal seria colocá-las de forma alternada, evitando pessoas frente a frente;
- Dar visibilidade aos procedimentos de segurança adotados pelo restaurante, assim como às recomendações aos clientes. Fazer uso de informações, ilustrativas ou verbais, a respeito do uso das máscaras, distanciamento e higienização das mãos.
- Como a maioria dos estabelecimentos são fechados e climatizados, é necessário estar realizando uma manutenção periódica nas centrais de ar a fim de manter os filtros de ar sempre limpos. O ideal, é que o estabelecimento disponha de um local ventilado e arejado naturalmente para promover a circulação de ar;

- Funcionários que apresentem febre e/ou sintomas respiratórios (tosse seca, dor de garganta, mialgia, cefaleia e prostração, dificuldade para respirar e batimento das asas nasais) deverão ser afastados do trabalho, retornando preferencialmente após avaliação e alta médica (PURGATTO, 2020).

Diante dessas situações, os empreendedores vêm buscando desde então alternativas mais propícias a esta realidade, reinventando formas de sobreviver ao novo normal perante o Covid-19 e com isso fazendo o setor de alimentação se destacar. Este trabalho foi construído com o intuito de ressaltar os desafios, adaptações e os impactos das práticas de manipulação e comercialização de alimentos em tempos de pandemia da Covid-19 em estabelecimentos do setor alimentício na cidade de Imperatriz no Maranhão, que engloba bares, restaurantes, pizzarias, hamburguerias, esfirriarias, panificadoras e docerias em gerais.

2 JUSTIFICATIVA

Com o surgimento da pandemia notou-se que a sociedade atual teve de enfrentar um grande desafio pois, a fim de preservar a saúde e evitar a proliferação do vírus, a população necessitou mobilizar-se para cumprir o isolamento social. Contudo, soluções tiveram que ser tomadas para minimizar os impactos sociais, econômicos e além disso, a busca por alternativas para garantir a segurança de alimentos dos indivíduos decorrentes do contexto atual (RODRIGUES D, 2021; FINKLER; ANTONIAZZI; DE CONTO, 2020).

Frente a isso, percebeu-se então que empresários de todos os ramos e setores adotaram diferentes formas para continuar de alguma maneira com o seu negócio. Boa parte das grandes empresas adotaram ao *home office*, enquanto que as pequenas empresas tiveram que realizar a redução do quadro de funcionários, já os empresários do ramo alimentício precisaram tomar medidas conforme os decretos iam sendo aprovados, para se adaptar a eles.

Nesse sentido, a importância deste trabalho se reflete na relevância econômica e social que os serviços de alimentação da cidade de Imperatriz- Maranhão, tomaram no momento de isolamento social e as medidas que ocorreram em seus estabelecimentos que ainda persistem mesmo após o fim da pandemia.

O centro da cidade de Imperatriz se destaca como comércio popular, atraindo não apenas os imperatrizenses, mas também consumidores da região Tocantina. O fluxo de pessoas é intenso, principalmente devido ao demorado número de estabelecimentos alimentícios, além disso, próximo a região de maior concentração do comércio há a Secretaria de Vigilância Sanitária. Nesse sentido, o estudo pretende avaliar estabelecimentos alimentícios localizados no centro da cidade, tais como: restaurantes, churrascarias, docerias, sorveterias, pizzarias, casas de panificação, esfirrarias, pastelarias e entre outros. Além de averiguar as medidas adotadas pelos prestadores de serviços de entregas.

Com isso, constata-se que a presente pesquisa visa identificar e compreender como os serviços de alimentação se adaptaram aos problemas decorrentes de um assunto tão sério como o da pandemia do vírus Covid-19 e com isso tiveram que se reinventar e inovar para se manterem abertos e dentro dos padrões para garantir a segurança dos consumidores.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral

Analisar as Práticas de Manipulação e Comercialização de Alimentos em Tempos de Pandemia da Covid-19 em estabelecimentos do setor alimentícios na cidade Imperatriz, Maranhão.

3.2 Objetivo específico

Identificar as mudanças enfrentadas pelos serviços de alimentação durante e após a pandemia;

Analisar e discutir as experiências dos entregadores de alimentos (*delivery*) durante e após o isolamento social da pandemia da Covid-19;

Identificar as oportunidades e medidas de adaptação na pandemia das empresas de alimentação da cidade de Imperatriz.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Nos últimos dois anos foi possível observar mudanças no setor de comercialização. Estas mudanças têm sido motivadas pelo cenário pandêmico em que o mundo teve que se “reajustar” devido ao vírus da Covid-19. Com o setor de

alimentação não foi diferente, os estabelecimentos tiveram que se adequar e inovar-se.

A Organização Mundial da Saúde (OMS), impôs que as medidas de isolamento social eram a melhor maneira para conter a propagação do vírus, entretanto tais limitações afetaram diretamente as empresas que atuam no ramo de serviços alimentícios e conforme o vírus foi se expandindo as limitações foram amplificadas consideravelmente. Dessa forma, com o objetivo de combate às situações de aglomeração de pessoas, o consumidor deixou de frequentar o estabelecimento físico e com isso a prática de *delivery* de alimentos passou a ser integrada, pois, os estabelecimentos tiveram de adaptar seu modo de trabalho para ofertar os alimentos diretamente ao local onde o consumidor estava (DUTRA, J. A. A.; ZANI, 2020).

Sendo assim, a revisão de literatura se baseou nos seguintes pontos: a importância dos alimentos na vida dos cidadãos, segurança dos alimentos, os desafios da segurança dos alimentos na pandemia do Covid-19, o sistema de *delivery* de alimentos e a importância da qualidade na prestação de serviços *delivery* na pandemia do Covid-19. Salientando que o estudo foi escrito durante e após a pandemia. A ideia é explanar sobre as definições de ambos e como eles se relacionam com a temática vivida pelos prestadores de serviço de alimentação a pandemia de Covid-19.

4.1 A importância dos alimentos na vida dos cidadãos

O alimento é um dos pilares para o nosso crescimento sendo de vital importância pois, ele é quem garante a manutenção da vida. Por meio dos alimentos podemos desenvolver energia para a realização das tarefas diárias, adquirir os nutrientes necessários para o desenvolvimento dos nossos tecidos, além de manter as defesas do nosso organismo, por isso, todo cidadão deve ter direito à alimentação.

Apesar da alimentação ser um direito básico de todo cidadão, somente em 4 de fevereiro de 2010 que essa garantia passou a figurar no texto da Constituição do nosso país, pois nesse dia houve a alteração do art. 6º da Constituição Federal para introduzir a alimentação como direito social (EC 064/2010).

Aos longos dos anos, iniciativas foram tomadas com a busca de garantir não só a alimentação, mas também, assegurar que os alimentos fossem de qualidade para

o consumo. Com isso, o Sistema de Segurança Alimentar Nutricional (SISAN) foi criado com o objetivo de garantir o acesso à alimentação segura e a qualidade dos produtos aos cidadãos.

De acordo com Hipócrates, mais conhecido como o pai da medicina e com Brillat-Savarin (1825), um dos mais famosos gastrónomos franceses, a alimentação e a saúde devem andar juntas. “Deixe que a alimentação seja o seu remédio e o remédio a sua alimentação” (Hipócrates). “O destino das nações depende daquilo e de como as pessoas se alimentam” (Brillat-Savarin, 1825).

Avaliar tais afirmações, que remontam a centenas de anos, ajuda a entender a importância entre a alimentação e a saúde. De fato, o que se nota é que a promoção da alimentação saudável, embora tenha o setor saúde como um dos protagonistas, requer a integração de outros setores sociais, sendo esses de fundamental importância na consecução da segurança alimentar e nutricional.

4.2 Segurança dos alimentos

Para que o alimento chegue à mesa do consumidor primeiramente ele passa por uma cadeia de processos onde pode estar suscetível a riscos de contaminação. Sejam esses por meio químico (como por exemplo, os resíduos de agrotóxicos), por meio físico (pedra, parafuso, insetos e etc) ou por meio biológico (microrganismos). Nesse sentido, a segurança de alimentos surgiu com o objetivo de garantir o controle dentro de todas as etapas que engloba o processamento dos alimentos (COSTA, 2021).

A segurança de alimentos tem origem de um termo inglês “*Food Safety*” e envolve medidas que visam a qualidade do alimento, ou seja, garantir que os alimentos comercializados sejam seguros para o consumo. Deve haver então, a implantação de programas que gerenciam a qualidade e a segurança, para isso os comerciantes e os manipuladores devem seguir o que rege no Manual de Boas Práticas de Manipulação conforme as Portarias nº 1428, de 26 de novembro de 1993; nº 326, de 30 de julho de 1997; e RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004 (COSTA, 2021).

Segundo a “Cartilha Segurança de alimentos - Enfrentar a insegurança dos alimentos durante a Covid-19” a manipulação dos alimentos exige muito cuidado e

responsabilidade, pois se houver falhas durante o processo de fabricação pode ocorrer contaminações e fazer com que o alimento não seja seguro e venha a gerar riscos para quem os consome” (COSTA, C. S. C. F. *et al.*, 2021).

Nesse sentido, é importante que a equipe de colaboradores sejam bem treinadas pois é necessário que eles dominem os conceitos básicos das Boas Práticas de Manipulação e Fabricação de alimentos, pois é de suma importância que os colaboradores sejam capazes de identificar os perigos envolvidos na produção de alimentos.

4.3 Os desafios da segurança dos alimentos na pandemia do Covid-19

Os alimentos são considerados grandes veículos para a transmissão de microrganismos que infectam os seres humanos. Sua contaminação é causada principalmente por bactérias e fungos e não por vírus e devido a esse fato muitas pessoas se “despreocuparam” com relação a transmissão do vírus Covid-19 por meio dos alimentos.

Entretanto, mesmo não havendo comprovação científica de que o SARS-CoV-2 possa se multiplicar nas células do alimento, sabe-se que é necessário ter cuidado com as superfícies dos produtos, pois se estas estiverem contaminadas pelo patógeno ativo, os produtos agropecuários e suas embalagens podem tornar-se veículos de transmissão deste vírus. Por isso é importante ressaltar a importância das boas práticas de manipulação de alimentos para combater a disseminação do novo coronavírus.

Segundo o livro técnico “Segurança nas Cadeias Agroalimentares Contra o Novo Coronavírus (SARS-CoV-2)” a infecção humana pelo coronavírus, por meio de alimentos, não ocorre de maneira primária (contaminação direta por ingestão de águas residuais, adubos orgânicos ou carnes de animais doentes). Mas pode ocorrer de maneira secundária, por meio da superfície de alimentos, contaminada por manipuladores portadores da Covid-19. Ambientes e instrumentos de trabalho, utilizados na manipulação de alimentos, também podem ser fontes de contaminação microbiana e disseminar doenças já que um profissional infectado pode contaminar um utensílio com o novo coronavírus e este pode transmitir o SARS-CoV-2 a pessoas saudáveis (MÜLLER, J. M. S. M.; BELLETTINI, M. B. 2020).

Sabe-se que o vírus reage de forma diferente em cada organismo, ou seja, tem pessoas que ele manifestará os sintomas já em outras os sintomas não são apresentados. Dessa forma, se o profissional das cadeias alimentares estiver contaminando pelo vírus e o mesmo for assintomático, ele pode ser um potencial agente de transmissão do novo coronavírus, seja:

- a) Contaminação de pessoa a pessoa, ou seja, diretamente, entre si;
- b) Contaminação cruzada por meio da superfície do alimento e de ambientes/instrumentos de trabalho, que indiretamente pode infectar uma pessoa sadia.

Tais fatores reforçam a necessidade de implantação de medidas de prevenção a fim de evitar a disseminação de vírus patogênicos ao longo das cadeias de alimentação, por meio dos cuidados sanitários por meio da aplicação das Boas Práticas Agrícolas (BPA), Boas Práticas de Produção (BPP), Boas Práticas de Higiene (BPH), de Fabricação (BPF) e Boas Práticas de Manipulação (BPM), além do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's).

4.4 O sistema de *delivery* de alimentos

O serviço de *delivery* é uma prática que está presente no cotidiano do corpo social, ela surgiu com a proposta de facilitar a vida da população trazendo a praticidade de receber os alimentos e produtos no conforto de casa otimizando assim, o tempo para aqueles que pretendem consumir algo de um lugar específico e que não por algum motivo não podem se locomover presencialmente até o estabelecimento (DUTRA; ZANI, 2020).

Com o avanço do uso da internet e dos aplicativos, o que se nota é que nos últimos anos houve o crescimento de plataformas digitais que oferecem esse serviço de alimentos via *delivery*, são exemplo: Ifood, Tonolucro, Uber Eats, Rappi entre outros. Por meio dessas plataformas juntamente com inteligência artificial, é possível fazer o uso de dados que são muito significativos ao aplicar o seu serviço no local escolhido já sabendo os gostos do público, hábitos alimentares conseguindo assim oferecer estabelecimentos que vão de acordo com esses consumidores. Sendo assim é possível notar que essas práticas auxiliam muitos estabelecimentos alimentícios, principalmente os restaurantes de pequeno e médio porte, otimizando seu cardápio,

oferecendo os dados que auxiliam a identificação de demanda e entre outros (MÜLLER; BELLETTINI, 2020).

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

4.5 A importância da qualidade na prestação do serviço de *delivery* na pandemia do Covid – 19

O serviço de entrega de alimentos tem ganhado os clientes e feito que eles optem por empreendimentos que façam o uso de tal. Essa prática já era bastante difundida em alguns países, entretanto com o momento pandêmico o sistema de *delivery* ganhou força por todo o mundo. Segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - ABRASEL, o sistema de *delivery* movimentou em 2019 cerca de R\$11 bilhões por ano e durante o ano de 2020, esse número aumentou de forma significativa, 81% dos estabelecimentos consideravam trabalhar com *delivery* e hoje, com o fim da pandemia, o número chega a 90%. Isso nos mostra que há mais estabelecimentos trabalhando com *delivery* e com *self-service* após o fim da pandemia.

Devido a esse cenário, práticas devem ser adotadas a fim de evitar a contaminação e a propagação do vírus. Sendo assim, o livro eletrônico “Segurança nas cadeias agroalimentares contra o novo coronavírus (SARS-CoV-2)” adverte que, durante as entregas de alimentos, os entregadores devem:

- a) Evitar encostar em superfícies das quais não se tem conhecimento sobre a higienização prévia;
- b) Lavar as mãos com frequência, além disso devem fazer uso de luvas, descartando-as no lixo antes de voltar para o veículo;
- c) Aparelhos eletrônicos como celulares e máquinas de cartões, devem ser sanificados com álcool 70% com frequência;

- d) Antes e após a manipulação de cédulas de dinheiro, é recomendável a antissepsia das mãos com álcool 70%. O certo seria que, de preferência, o pagamento deve ser realizado de forma online, via aplicativo, evitando-se o uso de dinheiro ou cartão.
- e) A diminuição do contato também deve ser feita entre entregadores e manipuladores de alimentos. Ao receber o alimento a embalagem deve ser higienizada com álcool 70%, para eliminação do SARS-CoV-2 além de serem corretamente descartadas após o manuseio.

Segundo a revista *Época negócios*, “A expectativa é que a maior demanda por *delivery* de alimentos permaneça mesmo após a quarentena, forçando empresas em todo o mundo a se adaptarem a essa nova realidade (ÉPOCA NEGÓCIOS, 2020).”

Isso nos mostra que, o sistema de *delivery* se tornou uma oportunidade para as empresas se tornando a principal saída para os segmentos de alimentação e diante desse fato é possível afirmar que essa prática não é apenas temporária, ela está sendo bastante utilizada mesmo após a pandemia.

5 METODOLOGIA

5.1 Classificação da pesquisa

A presente pesquisa é de natureza qualitativa de caráter exploratório, segundo Turato (2005). Esse modelo de pesquisa tem o intuito de abordar a opinião de cada entrevistado de forma descritiva, com o objetivo de compreender as suas experiências e posicionamentos em relação ao tema proposto. Tem como característica a flexibilidade e versatilidade com respeito aos métodos, pois não são empregados protocolos e procedimentos formais de pesquisa (SOARES, F. A. G. 2021; MALHOTRA, 2001).

De acordo com Collis e Hussey (2005), os estudos qualitativos envolvem análises e reflexões das percepções para obter entendimento de atividades sociais e humanas, através de pequenas amostras. Para o desenvolvimento da pesquisa, optou-se pela entrevista como técnica de coleta de dados.

Conforme Marconi e Lakatos (2004) as entrevistas realizadas aos grupos, são estruturadas e seguiram um padrão, onde o entrevistador segue o roteiro de entrevista semiestruturado, com questões abertas e fechadas, gerais e específicas, que buscam

auxiliar na realização das entrevistas. Para Gil (1987), a entrevista é uma forma de diálogo em que uma das partes tem o intuito de coletar dados e a outra se retrata como fonte de informação. Dessa forma, se tem respostas instantâneas que reproduzem as experiências dos entrevistados.

5.2 Coleta de dados

O surto causado pelo Coronavírus forçou os estabelecimentos a cessarem com a suas atividades presenciais, logo, os gestores dos estabelecimentos alimentícios aderiram ao meio digital e passaram a fazer uso das entregas por meio do *delivery* para que os seus produtos chegassem até o consumidor. Frente a isso, a pesquisa foi conduzida a dois grupos: estabelecimentos alimentícios e prestadores de serviço de entrega, sendo realizadas quarenta entrevistas no total.

A captação dos participantes ocorreu através do cadastro de empreendedores nos serviços de alimentos do SEBRAE da cidade de Imperatriz-MA e foram selecionados 20 respondentes como amostra para cada grupo, pois através desse número acredita-se reunir dados suficientes a respeito dos grupos-alvo. A pesquisa submetida a apreciação ética pelo Comitê de Ética da Universidade Federal do Maranhão CAAE número 57684922.6.0000.5086.

Os dados foram coletados por meio de dois questionários estruturados, um com 20 questões destinadas aos entregadores com informações relacionadas a heterogeneidade da categoria, ou seja, se são homens, mulheres, jovens, adultos, sua escolaridade, qualificação profissional e relações de trabalho, ou seja, aos aspectos socioeconômico e informações a respeito do setor de atuação profissional. O Segundo, tratava-se de um roteiro de entrevista composta por 20 questões destinadas aos donos de estabelecimentos alimentícios. As perguntas eram relacionadas a idade, setor de mercado, tempo de atuação e as estratégias tomadas durante e após o período da pandemia buscando analisar as Práticas de Manipulação e Comercialização de Alimentos em Tempos de Pandemia da Covid-19 na cidade Imperatriz.

Os critérios de inclusão para os entregadores levaram em consideração que os trabalhadores entrevistados deveriam trabalhar nas empresas Ifood, Uber Eats, Tonolucro ou até mesmo de forma autônoma (sem vínculo a uma plataforma de *delivery*). Além da idade do entrevistado que deve ser maior de 18 anos já que para

trabalhar pelo aplicativo o entregador deve ter habilitação e possuir uma motocicleta. As entrevistas foram o principal meio de coleta de dados, buscando averiguar os fatos, conhecer como os sujeitos higienizam as caixas de transporte, se receberam treinamento, o cuidado com a higienização das mãos além de buscar compreender os fatores que influenciam na opinião dos entrevistados.

As entrevistas ocorreram de forma presencial, sendo feitas algumas questões gravadas pois através dos relatos em áudios que guardam as entonações que influenciam na interpretação do relato além de auxiliar para que a entrevista se torne completa, seguindo os padrões éticos, tornando a pesquisa mais rica; e por meio de um questionário aplicado pelo Google Forms.

A duração média das entrevistas foi de 10 minutos, para isso, foi desenvolvida uma entrevista com roteiro previamente realizado, constituído de 2 blocos. No primeiro bloco, se teve a apresentação do projeto de TCC, uma breve explicação sobre a proposta do trabalho e a permissão para aceitar participar da pesquisa (ANEXO A). No segundo bloco, foram apresentadas ao entrevistado questões baseadas no desenvolvimento da pesquisa. O roteiro preestabelecido da entrevista foi baseado em algumas perguntas, que se encontram nos Anexos.

5.3 Análise dos dados

Segundo Gil (2019), para que os dados obtidos tenham resultados significativos, é necessário passar por dois processos: análise e interpretação. Para o primeiro processo (análise), é preciso que os dados sejam resumidos, organizados e apresentados em tabelas, gráficos ou diagramas. Para o segundo processo (interpretação), uma das formas de se proceder consiste na coleta dos dados obtidos na pesquisa com outros dados, que podem ser de arquivo ou obtidos em pesquisas realizadas anteriormente.

Por se tratar de uma construção qualitativa, para este estudo será empregado a técnica de Bardin (2011) de análise do conteúdo na modalidade temática. A mesma será construída através de 3 etapas, estas são:

- 1) Pré-análise: objetivando organizar o material investigado de forma a sistematizar as ideias iniciais advindas do referencial teórico através da leitura

dos dados, corroborando para a condução eficaz das operações que sucedem a análise.

- 2) Exploração do material: objetivando a exploração do material através de codificações, considerando os recortes feitos do material nas unidades de registro. Além de definir regras de contagem, classificação e agregação das informações em categorias simbólicas ou temáticas.
- 3) Interpretação: Objetiva captar todo o conteúdo manifestado pelos entrevistados. Realizando uma análise comparativa por meio de justaposição nas categorias existentes, considerando os aspectos que se assemelham e os que foram classificados com discordantes.

Segundo Moraes (1999) essa metodologia permite analisar as comunicações ou textos, possibilitando ao pesquisador identificar os inúmeros sentidos contidos no material em análise. Sendo assim, neste estudo foram analisadas todas as respostas feitas pelos entrevistados e após a coleta de dados será interpretado os gráficos para trazer os resultados da pesquisa.

6 RESULTADOS DA PESQUISA

Os dados do perfil dos participantes da pesquisa, o tempo de atuação no mercado bem como, o setor de atuação e o porte da empresa em que atuam estão disponíveis na tabela 1.

Tabela 1 - Perfil dos entrevistados.

Variável		Entrevistados	Percentual
Gênero	Feminino	Empresas	61,9%
	Masculino	Entregadores	71,4%
Faixa etária	21 a 30 anos	Empresas	42,9%
		Entregadores	100%
Setor de atuação	Comércio	Empresas	81%
		Entregadores	71,4%
Tempo de atuação no mercado	Mais de 10 anos	Empresas	33,3%
	De 0 a 6 meses	Entregadores	42,9%
Porte da empresa	Microempresa	Empresas	95,2%
	Grande empresa	Entregadores	28,6%

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Segundo os dados obtidos, observou-se o gênero dos entrevistados correspondente aos estabelecimentos alimentícios apresentou o gênero feminino como predominante com 61,9%, foi observado também que os participantes estão predominantemente entre as faixas etárias de 21 a 30 anos (42,9%), que atuam no setor de comércio (81%), sendo 33,3% dos entrevistados atuam no mercado de alimentação local a mais de 10 anos e 95,2% possuem porte de microempresa.

Com relação ao perfil dos prestadores de serviço de entregas, a maior parte dos respondentes são homens (71,4%), com faixa etária de 21 a 30 anos (100%), atuam no setor de comércio local (71,4%), possuem em média 6 meses de atuação no mercado (42,9%) e trabalham em sua maioria para grandes empresas (28,6%).

Outro aspecto analisado foi o segmento alimentício em que atuam. Conforme a pesquisa, 28,6% atuam no setor de panificação seguido pelo setor de churrascarias que corresponde a 14,3%, esses dados podem ser observados no gráfico 1.

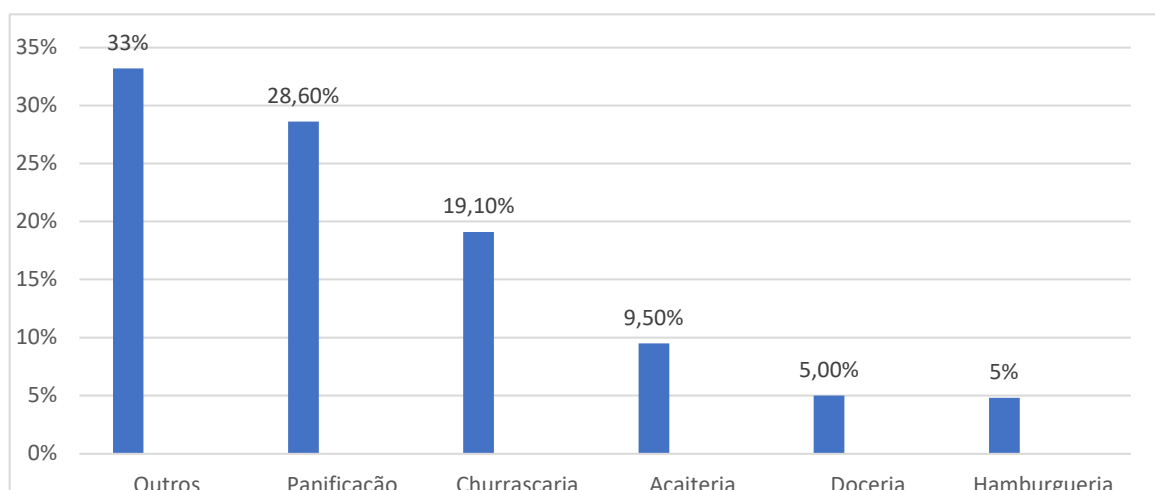


Gráfico 1 - Frequência em percentual de respondentes classificados por segmento alimentar (panificação, churrascaria, açaiteria, doceria, hamburgueria e outros).

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

É importante ressaltar que, outros setores descritos pelos respondentes, são: restaurante de comida natural (vegetariana), estabelecimento responsável por fornecer alimentos saudáveis entre eles veganos e vegetarianos, empresa responsável pela fabricação de água de coco da cidade e uma indústria de polpas de frutas.

Os indivíduos que responderam à pesquisa foram questionados quanto ao estilo de vida, bem como algumas práticas antes e durante a pandemia. Para isso, os resultados da pesquisa estão estruturados em duas partes sendo a primeira tratar-se

de uma análise dos respondentes responsáveis pelos estabelecimentos alimentícios e a segunda faz referência aos prestadores de serviço de *delivery*.

Com intuito de compreender o contexto de cada entrevistado e o posicionamento de cada um no cenário abordado, estão apresentados a seguir os resultados da pesquisa na tabela 2.

Tabela 2 - Questões relacionadas ao estudo.

Variáveis	Respostas	
Fechou durante o período do isolamento social?	Sim 50%	Não 50%
Por quanto tempo se manteve fechada?	0 a 3 meses 95,2%	1 ano 4,8%
Principal método de venda durante esse período?	Delivery 38,1%	Retirada 38,1%
Teve dificuldade nesse novo método de venda?	Sim 57,1%	Não 42,9%
A empresa teve perspectivas de crescimento?	Sim, a longo prazo (acima de 3 anos) 81%	Sim, a curto prazo (até 3 anos) 14,3%
Recebeu treinamento do SEBRAE, ou de outro órgão?	Não 95,2%	Sim 4,8%
Contratou algum serviço de consultoria?	Não 81%	Sim 19%

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Segundo os dados obtidos, 50% das empresas que participara deste estudo fecharam durante o período do isolamento social por aproximadamente 3 meses (95,2%) e que durante esse período o principal método de vendas utilizado foi o *delivery* e a retirada direta na loja. Dos respondentes 51,7% afirmaram que tiveram dificuldade nesse novo método de venda principalmente porque não tinham o contato direto com os clientes. Além disso, era necessário ter uma certa quantidade de alimentos já preparados e embalados (pronta-entrega).

Observou-se também que, mesmo em meio a uma pandemia os gestores tiveram perspectiva de crescimento a longo prazo, apesar de 14,3% dos respondentes relatarem que não tiveram perspectiva de crescimento e que quase fecharam os seus estabelecimentos. Vale ressaltar que, segundo o sindicato dos empresários, durante a pandemia do novo coronavírus, 30% dos negócios no setor de bares e restaurantes

faliram no Maranhão, pois alguns estabelecimentos não conseguiram se adaptar ao novo método de vendas, computando ao todo mais de 7 mil demissões no setor (PEREIRA, 2020).

Verificou-se também, que apenas 4,8% dos respondentes relataram receber treinamento do SEBRAE e que um profissional de engenharia de alimentos prestou auxílio para alguns estabelecimentos, disponibilizando planilhas e reforçando os cuidados com relação as Boas Práticas de Fabricação. É importante ressaltar que, 81% dos respondentes afirmaram que não foram em busca de se capacitar por meio de cursos ou até mesmo por meio da contratação do serviço de consultoria. Segundo Yvis (2020), analista do SEBRAE,

“É de fundamental importância que as boas práticas sejam implantadas nos estabelecimentos, reforçando as medidas de higienização, treinando e orientando a equipe acerca dos cuidados com a higiene durante a produção dos alimentos, conscientizando-a para que as medidas de segurança sejam adotadas e, assim, evitando a disseminação do vírus” (YVIS, 2020).

O que se pode avaliar é que, para garantir a prevenção é necessário que os estabelecimentos realizem adaptações adotando as práticas de higiene. Por isso a consultoria de alimentos tem um papel fundamental, prestando supervisão, treinamento, além de reforçar a importância do curso de boas práticas de manipulação de alimentos, exigido na Resolução nº 216, de 15 de setembro de 2004 do Ministério da Saúde, que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

Com relação ao questionamento “Você encontrou dificuldade nesse novo método de venda?” boa parte dos entrevistados afirmaram que tiveram dificuldades principalmente na hora de vender os produtos, pois antes se tinha um contato direto com os clientes. Segundo o entrevistado 1 “a simpatia conta muito na hora de conquistar o cliente”. O entrevistado 2 afirmou que não conseguiu se adaptar ao novo método de vendas e teve que fechar o estabelecimento por 12 meses a fim de buscar métodos de inovação. Para o entrevistado 3, a pandemia não o afetou financeiramente pois ela fez da situação uma oportunidade, adotou ao sistema de *delivery* e posteriormente abriu sua própria empresa online e atualmente gerencia duas empresas.

Os demais entrevistados foram unânimes em afirmar que para não fechar os seus negócios tiveram que inovar para conquistar clientes de forma “online” e aderir ao sistema de entregas e retirada direta na loja foi a melhor opção, no começo não foi fácil pois o público maior era de forma presencial. Porém, logo se adaptaram e conquistaram os próprios clientes.

Sabe-se que os estabelecimentos alimentícios sofreram dificuldades para se adaptarem ao momento pandêmico, nesse sentido, a figura 1 a seguir apresenta as principais dificuldades enfrentadas durante a pandemia.

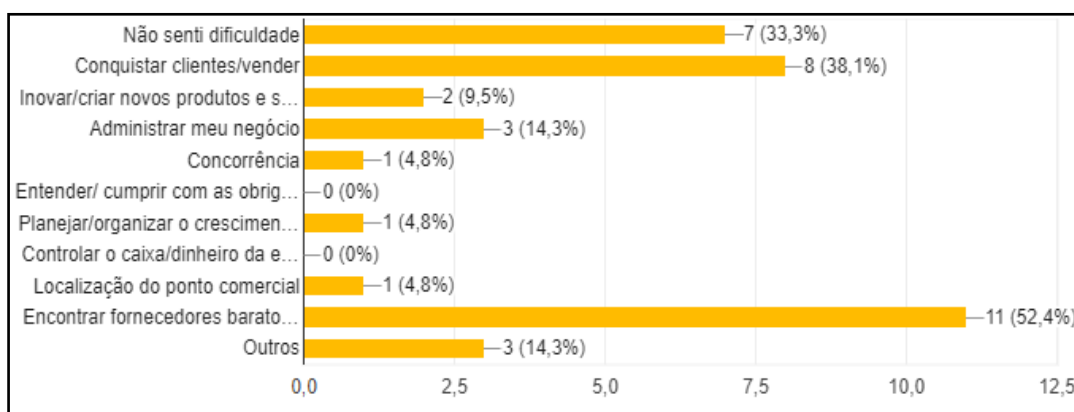


Figura 1 - Dificuldades enfrentadas durante a pandemia.

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

A figura 1 evidencia que a maior parte dos entrevistados tiveram que lidar o aumento do preço dos insumos e encontrar fornecedores baratos representou a maior dificuldade (52,4%). Além disso, 38,1% dos respondetes afirmaram que inovar/criar novos produtos. Para o entrevistado 4 a investida foi mudar o seu ponto de venda já que onde estava localizado as vendas eram baixas segundo ela “Tivemos que inovar, completar o cardápio com mais opções de lanches e mudei o local do meu ponto. No novo lugar onde eu instalei o meu negócio eu consegui conquistar clientes fixos e isso ajudou no momento em que tivemos que cumprir com o isolamento” (entrevista 4).

Observa-se também que 33,3% dos respondentes relataram não sentir dificuldades durante o período pandêmico, podemos então destacar as falas dos entrevistados 19 e 20: “O mercado ficou mais aquecido, para o meu negócio houve uma maior procura. Já que eu trabalho com vendas de salgados e faço para revenda. Então foi bem procurado, não fechamos durante a pandemia, só seguimos as regras de restrições, como o isolamento e o uso de máscara” (entrevistado 19). “Da pandemia eu fiz uma oportunidade, deixei de vender geladinhos na Beira Rio e decidi investir em

um ponto fixo. Me qualifiquei, conquistei clientes, aumentei o cardápio e ampliei o meu estabelecimento, tudo em 2 anos” (entrevistado 20).

Nota-se então que empreender em meio a uma pandemia, lidar com um problema desconhecido e o medo do futuro e todas as incertezas de algo nunca vivido buscar fornecedores bons e baratos, servir produtos de qualidade são alguns dos pontos em que os donos de estabelecimentos tiveram que se adaptar e inovar. Isso pode ser relacionado com a visão de Peter Drucker (1973) de que a inovação se relaciona com o desenvolvimento e a implantação de novas ideias que buscam melhorias para atingir a satisfação do cliente.

As palavras relatadas com maior frequência na pesquisa foram: “O que mudou após pandemia na comercialização dos alimentos?” foram “álcool em gel” e “distanciamento” e se encontram na figura 2.



Figura 2- Nuvem de palavras com as respostas de: “O que mudou após pandemia na comercialização dos alimentos?”

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Com relação a categoria “O que mudou após a pandemia na elaboração dos alimentos?” a maior parte dos respondentes afirmaram que a mudança maior foi com os cuidados de higiene durante o preparo dos alimentos. Podemos destacar a fala de um dos entrevistados: “A higiene mudou muito. É uma empresa familiar, então eu contratei mais duas pessoas para me auxiliar, uma é responsável somente pela limpeza e higiene dos utensílios e da cozinha” (Entrevistado 3).

Outras mudanças também foram relatadas, como o aumento do preço dos insumos, quanto as mudanças na questão sanitária ocorreram pois eles (gestores) buscavam manter a qualidade do produto a fim de garantir a segurança dos alimentos, porém, durante o período de pandemia não houve fiscalização por parte dos órgãos

sanitários. Alguns respondentes afirmaram que não houve diferença na forma em que elaboravam e manipulavam os alimentos, já que, não houve fiscalização.

Todos os entrevistados destacaram a importância da higiene durante a manipulação dos alimentos principalmente durante o período do pico da doença, muitos também questionaram a falta da fiscalização e quando questionados, ressaltaram que a ausência da fiscalização pode ter sido um dos motivos para o qual não houve mudanças na manipulação de alimentos já que eles ficam mais em alerta para o adotarem medidas de Boas Práticas de Fabricação quando são instruídos.

Nesse sentido é importante ressaltar que a Secretaria de Vigilância Sanitária de Imperatriz, quando questionada a respeito da fiscalização nos estabelecimentos durante o período pandêmico a mesma relatou que as atividades comerciais estavam isentas de fiscalização conforme se diz na Lei Federal nº 13.874 20 de setembro de 2019 (Lei da Liberdade Econômica), já que os estabelecimentos se enquadravam na Resolução CGSIM 57.

A Lei Federal nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, garante o direito ao empreendedor maior liberdade para desenvolver suas atividades sem ter muita interferência do Estado. A lei dispõe de uma série de mecanismos na busca de desburocratizar e incentivar a abertura de empresas, entretanto, algumas atividades de licenciamentos e alvarás junto aos órgãos fiscalizadores foram dispensadas.

É certo que tal lei afetou diretamente nas atividades da vigilância Sanitária que na busca para se adequar os processos sanitários estaduais, levou em consideração a Resolução CGSIM 57 onde define o conceito de baixo risco para fins da dispensa de exigência de atos públicos de liberação para operação ou funcionamento de atividade econômica.

O Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – CGSIM vigora a Resolução Nº 57 de 21 de maio de 2020, que define em seu Art. 2º quais atividades se enquadram em baixo nível,

"Art. 2º I - nível de risco I - baixo risco, "baixo risco A", risco leve, irrelevante ou inexistente: a classificação de atividades para os fins do art. 3º, § 1º, inciso II, da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, cujo efeito específico e

exclusivo é dispensar a necessidade de todos os atos públicos de liberação da atividade econômica para plena e contínua operação e funcionamento do estabelecimento” (BRASIL, 2020, p.1).

Nesse sentido, os empreendedores podem iniciar suas atividades logo após o recebimento do Cadastro Nacional Pessoa Jurídica (CNPJ). Dessa forma, bares, fabricas de alimentos artesanais, lanchonetes, casas de chá, de sucos e similares, além de padarias, confeitarias e entre outras, se enquadram em atividades de baixo risco e por isso estão isentas de fiscalização desde de que o resultado do exercício da atividade econômica não seja diferente de produto artesanal.

Foi relatado pelos gestores que a disseminação do *delivery* durante o período do isolamento social foi essencial para que os clientes conseguissem entrar em contato e realizar pedidos. Logo, todas as empresas dos 20 entrevistados, aderiram a esse sistema garantindo assim, segurança e comodidade para os clientes que como forma de prevenção, passaram a se isolar e evitar sair de suas casas.

Os entrevistados também ressaltaram sobre a importância da inovação em meio à crise. Para Collins e Porras (2020) as organizações possuem uma necessidade de evoluir para se adaptar às transformações no mercado, e é possível perceber o quanto esse processo é essencial para alavancar a competitividade e auxiliar na sobrevivência das empresas, seja atuando em novas frentes do mesmo ramo ou ampliando o seu mercado já existente.

É através dessa evolução que o mercado se renova e passam a surgir novas ideias de negócios, como foi o exemplo dos entrevistados 19 e 20 que ampliaram seus estabelecimentos, adicionaram mais atividades de atuação e até mesmo gerenciam mais de um negócio. Podemos observar esse fato por meio da fala do Entrevistado 20: “A pandemia foi muito benéfica para mim. Eu pude investir mais no meu negócio, no período de isolamento eu aproveitei para reformar e ampliar o restaurante” (Entrevistado 20).

Neste estudo foi possível observar que, em meio à crise surgiram novas possibilidades, pois os gestores viram uma oportunidade de investir e melhorar os seus negócios criando vantagem competitiva em relação à concorrência. Pode perceber também que os gestores preferiram buscar meios para se qualificarem, através de cursos e consultorias, a fim de seguir as orientações higiênico-sanitárias,

já que foi notado por eles que a higiene no preparo gera qualidade no produto e com isso, aumento de clientes.

A fim de analisar o percentual de entregadores infectados e a frequência de contágio dos mesmos, estão apresentados na Tabela 3 a seguir a relação da contaminação dos entregadores com o vírus.

Tabela 3 - Relação da contaminação do vírus entre os entregadores.

Variável	Percentual
Tempo de atuação no mercado de 2 anos	28,6%
Teve Covid no primeiro ano da pandemia	51,1%
Mais de uma vez	25%%
Teve Covid no segundo ano da pandemia	42,9%
Somente uma vez	50%

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Na tabela 3 é possível verificar os entregadores que participaram da pesquisa durante o primeiro ano de pandemia 51,1% dos respondentes foram contaminados pelo vírus da Covid-19. Já no segundo ano da pandemia o número de contaminados baixou para 42,9%, sendo 50% desses, contaminados mais de uma vez.

Esse fato pode ser explicado já que durante o segundo ano da pandemia boa parte da população já estava vacinada, as pessoas já estavam adotando as medidas de higienização de forma rigorosa e com isso as pessoas se sentiram mais confiantes em realizar as tarefas de rotinas diárias. O fato de 50% desses terem sido contaminados mais de uma vez pelo vírus durante o segundo ano de pandemia pode ser explicado devido aos entregadores terem um maior contato com o público durante o período pandêmico.

As palavras que apareceram com maior frequência nas respostas da pergunta: “O que mudou após pandemia no serviço de entrega dos alimentos?” foram “Higiene” e “demanda” e se encontram na Figura 3.



The image shows a word cloud where the word 'Higiene' is the largest and most prominent. Above it, the word 'Demanda' is written in a smaller font, with the word 'demanda' in a very small font above 'Demanda'. To the right of 'Higiene', the word 'Limpeza' is written in a smaller font. Below 'Higiene', the word 'Custo' is written in a smaller font.

Figura 3 – Nuvem de palavras com as respostas de: “O que mudou após pandemia no serviço de entrega dos alimentos?”

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

6.1 Entrevista com os entregadores

6.1.1 Entrevistado 1

O entrevistado 1 informou que está atuando no mercado de serviço de entregas a pelo menos 6 meses, não tem vínculo empregatício e que realiza a entrega dos seus produtos a pé ou de bicicleta. Relatou que não faz entregas para mais de um estabelecimento e que não tem tanta dificuldade em realizar as entregadas desse modo já que o seu negócio é familiar e por isso já tem estabelecido uma rota específica e um número específico de entregas a serem realizadas conforme o dia. Relatou ainda que recebeu treinamento, fez cursos na área de segurança alimentar e higienização.

6.1.2 Percepção em relação ao impacto da pandemia

O entrevistado 1 informou que o cuidado com a higienização dos produtos foi o principal fator observado após o período de pandemia, já que para realizar as suas entregas esses cuidados foram dobrados. O mesmo relata que sentiu a necessidade de se adaptar para garantir segurança aos consumidores e segurança pessoal. Revelou ainda que, o negócio da família atuava apenas no bairro, entre a vizinhança e com a pandemia eles tiveram que se adaptar e passaram a fazer uso das redes sociais como meio de divulgação dos seus produtos e assim passaram a realizar entregas em pontos específicos da cidade, afirmando assim que, o serviço de entregas proporcionou um maior acesso as pessoas.

Com relação aos pontos negativos do seu trabalho após a pandemia, o entrevistado 1 respondeu que não sentiu ter pontos negativos já que o número de pedidos do seu produto aumentou. Com relação a higienização da caixa de transporte, o entrevistado 1 informou que faz uso de uma caixa térmica e que a mesma é higienizada uma vez por dia com água clorada e álcool 70%. Afirmou ainda que considera a sua forma de transportar alimentos segura já que utiliza uma caixa higienizada que preserva a temperatura dos alimentos.

6.2 Entrevistado 2

O entrevistado 2 informou que trabalha na empresa a mais de 10 anos e que não tem uma função fixa, pois além de realizar as entregas a domicílio ele também é responsável por as vendas dos produtos no estabelecimento. Informou que possui vínculo empregatício, não faz entregas para mais de um estabelecimento e que faz uso da motocicleta para realizar as entregas. O entrevistado 2 relatou que a maior dificuldade enfrentada durante o período pandêmico em seu serviço foi no momento exato da entrega do produto, já que muitas pessoas tinham e tem muito medo, evitando de forma total o contato. Relatou ainda, que foi uma vantagem a empresa atuar no mercado local a muito tempo, pois já tinham “clientes fixos” e por isso o número de pedidos não caiu de forma drástica. Revelou que recebeu treinamento e durante a pandemia uma engenheira de alimentos foi no local disponibilizar uma planilha de controle e além disso ela deu instruções de como o produto deveria ser armazenado na caixa dentro da temperatura ideal.

6.2.1 Percepção em relação ao impacto da pandemia

O entrevistado 2 informou que a embalagem do produto foi o principal fator observado após o período de pandemia, já que para realizar as suas entregas o seu produto deveria estar extremamente bem embalado para evitar que tivesse contato direto com o ar e por isso a caixa os cuidados no armazenamento foram dobrados. Com relação aos pontos negativos, o mesmo respondeu do seu trabalho o mesmo respondeu que era o contato direto com os clientes e o valor do seu serviço que teve que aumentar já que ele estava sofrendo risco de contágio. Com relação a higienização da caixa de transporte, o entrevistado 2 informou que faz uso de uma caixa térmica simples e que a mesma é higienizada três vez por semana com detergente e álcool 70%; afirmou ainda que considera a sua forma de transportar alimentos segura já que ele só faz entrega de um produto (água de coco), logo não corre risco de gerar uma contaminação cruzada, o produto é bem embalado e o estabelecimento dispõe de várias caixas de transporte.

6.3 Entrevistado 3

O entrevistado 3 relatou que decidiu trabalhar realizando entregas como uma forma extra de adquirir dinheiro pois durante a pandemia ele foi demitido e não tinha uma renda para manter as despesas. Sendo assim, sua esposa começou a fazer bolos

e doces durante o período da pandemia e ele era responsável pelas entregas. Conforme o tempo foi passando, o negócio foi crescendo e o número de pedidos foi aumentando e atualmente eles trabalham somente com isso. O entrevistado 3 relatou ainda que, por sua esposa ser graduada em Engenharia de Alimentos ela mesma lhe forneceu as medidas e cuidados necessários quanto a higienização e transporte dos produtos. Ele realiza as entregas em pontos fixos e faz uso de duas caixas térmicas, uma para os alimentos frios (doces e bolos) e outra para os alimentos quentes (salgados). Relatou ainda que faz uso de máscara e luvas plásticas descartáveis.

6.3.1 Percepção em relação ao impacto da pandemia

O entrevistado 3 afirmou que a pandemia proporcionou um cuidado extra com a higiene na elaboração e transporte dos produtos. Como começou a trabalhar com o serviço de entregas durante a pandemia ele relatou que o fator negativo do seu trabalho é o contágio, pois por mais que tenha seguido todas as recomendações, uso de máscara e álcool em gel constante, durante o segundo ano da pandemia acabou contraindo o vírus da Covid-19 e teve que se ausentar das atividades por 15 dias. Os pontos positivos observados é que atualmente ele tem parceria em alguns locais, ou seja, o número de pedidos aumentou. Com relação a higienização das caixas, o entregador 3 relatou que as mesmas são higienizadas todos os dias com água clorada e álcool 70%. Informou ainda que acredita que a sua forma de transportar os produtos é segura, já que, ele respeita o critério de temperatura por isso faz uso de duas caixas identificadas e relata seguir com os padrões básicos de higiene, além disso boa parte dos seus pedidos são pagos via pix, evitando assim o contato com o dinheiro.

De acordo com respostas dos entregadores que participaram da pesquisa, pode-se considerar que devido ao cenário pandêmico todos foram de alguma forma, afetados ocasionando incertezas e inseguranças. Dentre os impactos, destaca-se o fato de boa parte dos entregadores terem aderido a essa profissão devido a cortes de funcionários no setor de comércio e sistema de entrega surgiu como uma forma de complementar as suas rendas ou até mesmo, uma nova profissão já que o setor desse mercado cresceu durante a pandemia e tem perspectiva de crescimento a longo prazo.

Todos os entregadores entrevistados destacaram sobre os perigos da exposição ao vírus e os perigos quanto a contaminação dos alimentos transportados.

Relataram que receberam treinamento quanto ao serviço de entrega, porém não foi esclarecido se foram orientados a respeito das medidas de prevenção ao novo Coronavírus, já que os entregadores devem manter os cuidados de prevenção durante todo o processo de trabalho, desde a retirada dos alimentos até a entrega final, a fim de garantir a segurança alimentar e evitar contágio.

Com relação ao meio de pagamento, os entregadores informaram que o meio de pagamento mais utilizado foi realizado por meio eletrônico a fim de evitar o contato físico com o dinheiro, relataram ainda que quando havia pagamento por meio físico (dinheiro, uso de máquina de cartão), as mãos eram higienizadas antes e após cada procedimento de pagamento.

Todos os entrevistados afirmaram que consideram a forma que transporta os alimentos segura, eles afirmaram que as caixas de transportes são higienizadas constantemente e fazem uso de sabão detergente e álcool. O ideal é utilizar álcool 70% e a solução a hipoclorito de sódio a 0,1% para a desinfecção, porém muitos não souberam informar se fazem uso nessa proporção. Além disso, eles relataram que ao serem vinculados a um aplicativo de entrega (Tonolucro, Ifood, UberEats e ets) foram orientados a respeito da forma correta de higienização.

7 CONCLUSÃO

Por meio do presente trabalho, foi possível conhecer melhor a realidade dos entregadores e empreendedores do ramo alimentício da cidade de Imperatriz - MA. Teve-se a oportunidade de conhecer experiências a fim de identificar os impactos e analisar a percepção dos gestores e dos entregadores no período da pandemia causada pelo novo coronavírus.

O perfil dos consumidores mudou, pois, as pessoas aderiram à comodidade de pedir comida em casa com mais frequência. O momento de distanciamento físico catalisou a adoção do *delivery* de comida na cidade sendo observado que, usar esta solução tecnológica foi mais segura do que ir ao estabelecimento físico desde que os serviços de alimentação estavam seguindo as orientações higiênico-sanitárias.

Foi possível observar a importância de a inovação para os empreendedores para garantirem a atividade dos seus negócios, além de buscar uma forma que amenizasse os impactos causados pela crise econômica resultante da pandemia.

Por meio da pesquisa pode-se perceber que cada empresa sofreu impactos causados pela crise, porém, cada uma buscou se adaptar ao momento da sua maneira e a implantação do sistema de *delivery* foi uma estratégia unânime encontrada pelos gestores como forma de se conectar com seus clientes e continuar com o estabelecimento ativo. Com o tempo o sistema de *delivery* se disseminou e o que observa hoje é que os consumidores da região estão optando por receber comida em domicílio.

Os estabelecimentos de comidas prontas buscaram a qualificação profissional a respeito das práticas de manipulação de alimentos e medidas de implementação de segurança sanitária, através de consultorias qualificadas e, tiveram bons resultados em seus negócios. Pois, com a chegada da crise, intensificou-se a importância de repensar sobre o que é importante e o que é primordial para manter e garantir a segurança dos alimentos e conseqüentemente o bom funcionamento do negócio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRANCHES, M. V., OLIVEIRA, JOSÉ, T. C., J. F. B. S. **A alimentação coletiva como espaço de saúde pública: os riscos sanitários e os desafios trazidos pela pandemia de Covid-19.** Interface - Comunicação, Saúde, Educação [online]. v. 25, suppl 1 [Acessado 17 setembro 2021], e200654. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/Interface.200654>>. ISSN 1807-5762.

ABRASEL, Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. **Delivery chega a 89% dos restaurantes brasileiros com a pandemia da covid.** Disponível em: <<https://abrase.com.br/noticias/noticias/delivery-chega-a-89-dos-restaurantes-brasileiros-com-a-pandemia-da-covid/#:~:text=Em%20compara%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20pesquisa%20de,o%20n%C3%BAmero%20chega%20a%2090%25>>. Acesso em: 19/abr/2022.

BERNARDES, J. R. *et al.* **Os impactos financeiros da Covid-19 nos negócios.** Revista da FAESF, v. 4, 2020.

BRASIL. Congresso. Senado. **Resolução nº 57, de 21 de maio de 2020.** Define o conceito de baixo risco para fins da dispensa de exigência de atos públicos de liberação para operação ou funcionamento de atividade econômica, conforme estabelecido no art. 3º, inciso I, da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-57-de-21-de-maio-de-2020-258466034>>. Acesso em: 15 de maio de 2022.

BRASIL. **Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006.**

Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11346.htm>. Publicada em: Brasília, 15 de setembro de 2006.

BRASIL. **Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019.** Dispõe a declaração de direitos de Liberdade Econômica e estabelece garantias de livre mercado. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13874.htm>. Acesso em: 15 de maio de 2022.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração. Um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COSTA, C. S. C. F. *et al.* **Cartilha Segurança de alimentos - Enfrentar a insegurança dos alimentos durante a COVID-19**. Edoc – Repositorio administrativo UFAM, 2021. Disponível em: <<https://edoc.ufam.edu.br/bitstream/123456789/3906/1/CARTILHA%20SEGURANC%cc%a7A%20DE%20ALIMENTOS%20%282%29%20%281%29.pdf>>. Acesso em: 11 de julho de 2021.

DE OLIVEIRA, M. F. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. Universidade Federal de Goiás. Catalão–GO, 2011.

DUTRA, J. A. A.; ZANI, R. **Uma análise das práticas de delivery de alimentos em tempos de pandemia do COVID-19**. Almanaque Multidisciplinar de Pesquisa, v. 7, n. 2, 2020.

FINKLER, R.; ANTONIAZZI, N.; DE CONTO, S. M. **Os impactos da pandemia de Covid-19: uma análise sobre a situação dos restaurantes**. Revista Turismo & Cidades, v. 2, p. 88-103, 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

JACTOR. **Como garantir a segurança alimentar desde a plantação?** Publicado em: 20 de janeiro de 2020. Disponível em: <<https://blog.jacto.com.br/como-garantir-a-seguranca-alimentar-desde-a-plantacao/>>. Acesso em 13 de abril de 2022.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MALUF, R. S.; MENEZES, F.; MARQUES, S. B. **Caderno “segurança alimentar”**. Paris: Fhp, 2000.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, método científico, teoria, hipóteses e variáveis**. 4ª edição. p 205. São Paulo: Atlas, 2004.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Guia alimentar para a população brasileira -** Promovendo a Alimentação Saudável. 1ªed. Secretaria de Atenção à Saúde Departamento de Atenção Básica. Brasília – DF, 2008.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Resolução Nº 216, de 15 de setembro de 2004.**

Regulamento técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Disponível em:

<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2004/res0216_15_09_2004.html>. Acesso em: 09 de julho de 2022.

MÜLLER, J. M. S. M.; BELLETTINI, M. B. **Segurança nas Cadeias**

Agroalimentares Contra o Novo Coronavírus (SARS-CoV-2). 1ª ed. Curitiba – Paraná. Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento (SEAB), 2020.

PEREIRA, S. **Maranhão já teve 7 mil demissões em bares e restaurantes devido a pandemia do coronavírus.** G1 Maranhão, São Luís, 25 de junho de 2020.

Disponível em: <<https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2020/06/25/maranhao-ja-teve-7-mil-demissoes-em-bares-e-restaurantes-devido-a-pandemia-do-coronavirus.ghtml>>. Acesso em: 09 de julho de 2022.

PREFEITURA DE CAMPINAS. **Serviços de tele-entrega (delivery) de alimentos: orientação para operadores, entregadores e consumidores.** Publicado em: 02 de abril 2020. Disponível em: <<https://covid-19.campinas.sp.gov.br/>>. Acesso em: 15 de maio de 2022.

POREM, M. E. P., & M. M. K. KUNSCH, M. M. **Inovação, comunicação e pequenos negócios em tempos de pandemia: relatos de experiência de agentes locais de inovação (Ali).** Comunicação & Inovação, v. 22, n. 48, 2021.

PURGATTO, E. **Como restaurantes e consumidores devem se adaptar no pós-quarentena.** *Forc Food Research Center* – Centro de Pesquisa em Alimentos, 2020. Disponível em: <https://www.especialcovid19forc.net.br/index.php/2020/06/29/como-restaurantes-e-consumidores-devem-se-adaptar-no-pos-quarentena/>>. Acesso em: 21 de agosto de 2022.

RODRIGUES, N. P. A. *et al.* **Divulgação de informações sobre higiene e mudança de hábitos durante a pandemia da Covid-19.** Research, Society and Development, v. 10, n. 1, p. e30910111739-e30910111739, 2021.

RODRIGUES, D. **Análise de prospecção mercadológica de um restaurante e pastelaria na cidade de Caxias do Sul.** Caxias do Sul, 2021.

SATOMI, E. *et al.* **Fair allocation of scarce medical resources during COVID-19 pandemic: ethical considerations.** Einstein (São Paulo), São Paulo, v. 18, 2020.

SEBRAE. **Impactos e tendências da COVID-19 nos pequenos negócios. Boletim de impactos e tendências da COVID-19 nos pequenos negócios.** Coordenação técnica: Sebrae Nacional - Unidade de Competitividade. Ed. 4, 2020.

SEBRAE. **Vigilância Sanitária Estadual é o primeiro órgão do Estado a se adequar à Lei da Liberdade Econômica.** Disponível em:<

<https://sebraers.com.br/vigilancia-sanitaria-estadual-e-o-primeiro-orgao-do-estado-a-se-adequar-a-lei-da-libx-erdade-economica/>>. Acesso em: 15 de maio de 2022.

SOARES, F. A. G. **A inovação como aliada às MPEs do setor alimentício de Fortaleza em meio à crise causada pela pandemia do novo coronavírus.** Fortaleza - CE, 2021.

SÃO PAULO. Secretária de Agricultura e Abastecimento. **Manual paulista – orientações aos conselhos e câmaras de segurança alimentar e nutricional.** 2017.

STANGHERLIN, A. *et al.* **Os desafios enfrentados pelos pequenos empreendedores durante a pandemia da Covid-19.** 2020.

TEMER, M. *et al.* **Ementa constitucional N° 64 de 4 de fevereiro de 2010.** Altera o art. 6º da Constituição Federal, para introduzir a alimentação como direito social. Presidência da república, casa civil. Brasília, 2010.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **COVID-19 and food safety: guidance for food businesses [Internet].** Geneva: WHO; 2020. Acesso em 17 de setembro de 2021. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331705/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-eng.pdf.

YVIS, B. **Cuidados na produção de alimentos em tempos de pandemia.** Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, 2020. Disponível em: <
<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/al/artigos/cuidados-na-producao-de-alimentos-em-tempos-de-pandemia,b0e6fa305c173710VgnVCM1000004c00210aRCRD#:~:text=A%20Ag%C3%A2ncia%20Nacional%20de%20Vigil%C3%A2ncia,DTA%20%E2%80%93%20Doen%C3%A7a%20Transmitida%20por%20Alimentos>>. Acesso em: 17 de setembro de 2021.

APÊNDICE A

Universidade Federal do Maranhão - UFMA

Fundação instituída nos termos da lei nº 5.152, de 21/10/1966 - São Luís-MA.

Centro de Ciências Sociais, Saúde e Tecnologia - CCSST

Cursos de Engenharia de Alimentos



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Prezado participante,

Você está sendo convidado como voluntário a participar da pesquisa: **“MERCADO DE ALIMENTAÇÃO NA CIDADE DE IMPERATRIZ NO MARANHÃO DURANTE A PANDEMIA E PÓS-PANDEMIA: DESAFIOS E ADAPTAÇÃO”** dos pesquisadores Thalyne Mariane da Silva Santana e Adriana Crispim de Freitas. Objetivamos analisar as mudanças enfrentadas pelos serviços de alimentação durante a pandemia e as práticas de manipulação e comercialização de alimentos desenvolvidas em tempos de pandemia da COVID-19 na cidade Imperatriz, Maranhão.

Você não terá nenhum gasto com a pesquisa e não haverá remuneração para sua participação. Sua participação é voluntária, isto é, ela não é obrigatória e você está livre para decidir se quer ou não participar, bem como para retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizada de nenhuma maneira caso decida não participar, mesmo que já tenha começado a responder as perguntas poderá parar a qualquer momento. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas. Qualquer dado que possa identificá-la será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa e o material armazenado em local seguro.

Para esta pesquisa adotaremos os seguintes procedimentos: aplicaremos um questionário que tem como base captar questões socioeconômicas e posteriormente uma entrevista semiestruturada, com roteiro pré-estabelecido de forma a compreender o contexto subjetivo das suas experiências no mercado de alimentação. Você será esclarecido em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se. Reiteramos que sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendida. O

pesquisador irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Você não será identificado em nenhuma publicação.

Os riscos previstos para esta pesquisa estão relacionados a possíveis questionamentos que desperte recordações e sentimento a respeito da vivência e experiências durante a prestação de serviço durante a pandemia. Ressalta-se, ainda, que as informações colhidas serão utilizadas somente para fins acadêmicos, e caso haja constrangimento em detrimento de alguma indagação o participante poderá recusar-se a respondê-la sem nenhuma consequência ou prejuízo.

Ressalta-se que anterior ao início dos questionamentos o participante será informado sobre todos os aspectos fundamentais da pesquisa como título, objetivos e como se dará o processo de coleta de dados, resguardando-o sempre o direito de desistência da participação sem qualquer prejuízo.

Afim de manter o sigilo e resguardar a identidade, todas as entrevistas serão realizadas em ambiente fechado, silencioso e que proponha conforto durante a explanação de suas experiências e sentimentos. Além disso, mesmo que respondido todos os questionamentos, caso não se sinta à vontade com o resultado do momento de conversação com o entrevistador, o entrevistado pode decidir pelo uso ou não das informações coletadas. Orientamos, ainda, que em caso de desistência após a entrevista o entrevistado entre em contato com os pesquisadores via telefone e/ou e-mail para informar o desejo de não inclusão de suas respostas.

Os benefícios esperados pela pesquisa são de promover conhecimentos referentes à área estudada, com enfoque no compartilhamento de experiências e a perspectiva a respeito da vivência de empresário (a)s, prestadores de serviços e funcionários de estabelecimentos de alimentação para a sociedade e para a ciência. Além dos benefícios supracitados, as participantes terão espaço propício e convidativo a falar de si própria, e da importância do seu trabalho para a sociedade durante a pandemia.

Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 anos, e após esse tempo serão destruídos. Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais: sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será

fornecida a você. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução Nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Informamos ainda que os resultados desta pesquisa têm objetivos acadêmicos/científicos e serão divulgados em artigos científicos. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 05 anos, conforme Resolução 196/96 e orientações do Comitê de Ética em Pesquisa da UFMA.

Caso você queira se comunicar com os pesquisadores o endereço é: Universidade Federal do Maranhão – Rua Urbano Santos SN – Centro – Imperatriz MA CEP: 65900-000. Os telefones para contato são: (99)3529-6007, Ramal: 6022, E-mail: thalyne.mariane@discente.ufma.br / adriana.crispim@ufma.br. Se precisar de maiores esclarecimentos poderá se dirigir ou entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão Telefone (98) 2109 1250, endereço Rua Barão de Itapary, 227, quarto andar, Centro, São Luís-MA. CEP- 65.020-070. Horário de funcionamento de segunda a sextas-feiras de 08h às 12h e 14h às 18h. O Comitê de Ética em Pesquisa é um grupo não remunerado formado por diferentes profissionais e membros da sociedade que avaliam um estudo para julgar se ele é ético e garantir a proteção dos participantes.

Este documento deve ser rubricado em todas as suas páginas e assinadas, ao seu término, por todos em membros envolvidos nesta pesquisa, CONVIDADO A PARTICIPAR DA PESQUISA ou por seu representante legal, pelo pesquisador responsável, ou membro da equipe. E atendendo a Resolução CNS no 466 de 2012 este documento será elaborado em duas vias, sendo uma retida com o pesquisador responsável e outra com o participante de pesquisa.

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____ fui informada dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações e motivar minha decisão se assim o desejar. Os pesquisadores Thalyne Mariane da

Silva Santana e Adriana Crispim de Freitas certificaram-me de que todos os dados desta pesquisa serão confidenciais.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Participante

Pesquisador responsável

Imperatriz, _____ de 2022



APÊNDICE B

Universidade Federal do Maranhão - UFMA

Fundação instituída nos termos da lei nº 5.152, de 21/10/1966 – São Luís-MA

Centro de Ciências Sociais, Saúde e Tecnologia - CCSST

Cursos de Engenharia de Alimentos



ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS GESTORES DAS EMPRESAS

1. Gênero, idade;
2. Setor de mercado e o tempo de atuação;
3. Porte da empresa;
4. Qual segmento alimentício?
5. Quais foram as dificuldades enfrentadas durante a pandemia?
6. A empresa se manteve fechada durante o período de isolamento social? Se sim, por quanto tempo?
7. Nesse período, como você realizou as vendas dos seus produtos?
8. Você encontrou dificuldade nesse novo método de venda?
9. Durante o período de pandemia, a empresa recebeu treinamento do SEBRAE, ou de outro órgão?
10. Durante esse período, a empresa contratou algum serviço de consultoria?
11. Mesmo em meio a uma pandemia a empresa teve/tem perspectiva de crescimento?
12. O que mudou após a pandemia na elaboração dos alimentos?
13. O que mudou após pandemia na comercialização dos alimentos?

APÊNDICE C

Universidade Federal do Maranhão - UFMA

Fundação instituída nos termos da lei nº 5.152, de 21/10/1966 – São Luís-MA

Centro de Ciências Sociais, Saúde e Tecnologia - CCSST

Cursos de Engenharia de Alimentos



ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS ENTREGADORES

1. Gênero, idade, formação;
2. Setor de mercado em que atua e porte da empresa;
3. Tem vínculo empregatício?
4. Tempo de atuação:
5. Como as entregas são realizadas?
6. Recebeu treinamento?
7. O que mudou após pandemia no serviço de entrega dos alimentos?
8. Quais os pontos positivos no seu emprego durante a pandemia?
9. Quais os pontos negativos no seu emprego após pandemia?
10. Como é higienizado a caixa de transporte das entregas?
11. Qual a frequência que realiza a higienização da caixa de transporte?
12. Você considera a forma de transporte dos alimentos que realiza segura?
13. Na sua opinião quais atitudes do entregador por contaminar o alimento durante a entrega?
14. Na sua opinião quais atitudes do entregador garante a segurança do alimento durante a entrega?
15. Você teve Covid-19 no primeiro ano da pandemia?
16. Você teve Covid-19 no segundo ano da pandemia?