

# **BASES PARA A OPERAÇÃO DE BARES, RESTAURANTES E LANCHONETES NO PÓS-COVID-19**

**Cartilha 1**

## **CONHECENDO A COVID-19 E A COMUNICAÇÃO NA CADEIA PRODUTIVA**

# APRESENTAÇÃO

Os tempos mudaram. Desde que o mundo foi acometido pela pandemia causada pela Covid-19, todos os setores que atendem a sociedade estão refletindo sobre as novas práticas de sobrevivência. Não adianta acreditar que tudo voltará ao normal tão cedo. Precisamos, rapidamente, nos adaptar às novas regras.

Os hábitos de consumo estão se transformando em uma velocidade jamais vista. Atualmente, o consumidor está assustado e receoso por conta das informações variadas que tem acesso. Esses sentimentos aumentam seu nível de exigência na definição de escolha de quais estabelecimentos frequentar e quais se apresentam seguros ao consumo.

Em paralelo, novos protocolos e legislações estão surgindo, fazendo com que os empresários e responsáveis do setor fiquem ansiosos para a retomada, em relação à possibilidade de ainda manter seus estabelecimentos rentáveis.

**Assim sendo, para o *Food Service* a palavra de ordem é "reinvenção":**



NO ATENDIMENTO



NAS RELAÇÕES PESSOAIS  
DA EQUIPE INTERNA



NAS TRATATIVAS COM OS  
FORNECEDORES



NO RECEBIMENTO  
DE MERCADORIAS



NOS DIFERENTES  
PROCESSOS DE PREPARO



NA DISTRIBUIÇÃO/  
ENTREGA DO ALIMENTO

A fim de compreender melhor o que a Covid-19 representa, como ela ocorre e, ainda, o que os serviços de alimentação devem fazer para garantir a segurança dos alimentos, a ANR e a Firmare Consultoria criaram uma série de cartilhas para ajudar sua empresa na retomada das operações.



Dado o distanciamento social a que fomos impostos, a tecnologia é nossa aliada. Os estabelecimentos deverão recorrer às opções que o mercado apresenta e explorar novos meios de comunicação.

Esperamos contribuir consideravelmente com o *food service* de forma que seus associados e respectivos colaboradores se sintam preparados para a retomada e, acima de tudo, para que passem a seus clientes a credibilidade necessária para que voltem ao consumo.

# CONHECENDO A COVID-19 E A COMUNICAÇÃO NA CADEIA PRODUTIVA

Nessa primeira cartilha iremos apresentar o cenário atual, informações da Covid-19 e como enfrentar os desafios diários em tempos difíceis. Além disso, abordaremos a sistemática de comunicação que deve ser adotada pelos estabelecimentos a fim de promover a confiança e a transparência dos procedimentos implementados.

## Conhecendo a Covid-19

A Covid-19, forma curta de Coronavirus disease 2019, é causada por um vírus da família dos coronavírus chamado de SARS-COV-2, que assim como outros vírus semelhantes pode causar Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS – sigla em inglês – *Severe Acute Respiratory Syndrome*).

Como a doença não é totalmente conhecida e a ciência ainda está pesquisando informações sobre sua evolução, é de extrema importância que os estabelecimentos fiquem atentos às novas regulamentações e exigências que surgem a cada dia, e que coloquem em prática o mais rápido possível.

## Modos de Transmissão e Sintomas

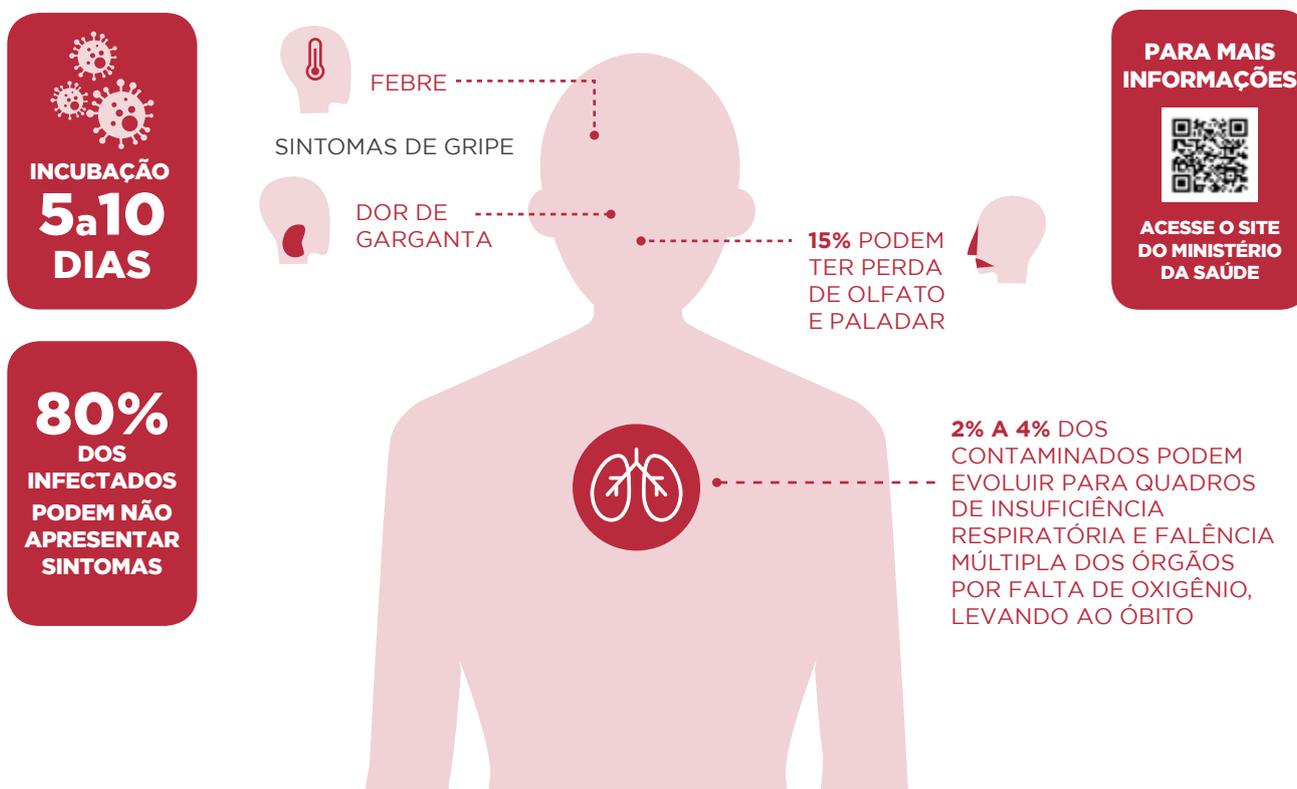
A transmissão se dá por meio do contato, direto ou indireto, com uma pessoa infectada – por gotículas de saliva disseminadas no ar - e com objetos e superfícies contaminadas.

O SARS-COV-2 entra em nosso corpo pela boca, nariz ou olhos e se liga imediatamente às células da mucosa do nariz e da garganta. É nas células que a replicação do vírus se inicia, criando milhares de cópias (o vírus usa as células do organismo para “dar a ordem” de produzir mais vírus).

Nesse momento, o organismo entende que está sofrendo uma invasão e inicia a resposta de defesa, por meio do sistema imune.

A partir daí, começam os sintomas. É importante ressaltar que a pessoa infectada pode contaminar outros indivíduos antes mesmo de os sintomas aparecerem ou até pode estar com o vírus no organismo e não apresentar nenhum sintoma.

## ALGUNS SINTOMAS E INFORMAÇÕES



## Tempo de Permanência em Superfícies

Em relação ao tempo de permanência do coronavírus em superfícies, é importante saber que existe uma variação de tempo de acordo com o tipo de superfície. Contudo, com procedimentos de higienização é possível inativar o vírus.



## Covid-19 X Alimentos

Em relação à transmissão por alimentos, ainda não há nenhuma evidência científica a esse respeito. A Autoridade Europeia de Segurança dos Alimentos (*European Food Safety Authority - EFSA*), quando avaliou esse risco em outras epidemias causadas por vírus da

mesma família, concluiu que não houve transmissão por alimentos. A OMS (Organização Mundial da Saúde) acredita que o comportamento do novo coronavírus deve ser semelhante aos outros tipos da mesma família. Assim sendo, ele precisa de um hospedeiro —animal ou humano— para se multiplicar. Outro ponto importante é que esse grupo de vírus é sensível às temperaturas normalmente utilizadas para cozimento dos alimentos (em torno de 70°C).

Fonte: Anvisa

## Desafios Diários

A pandemia tem trazido diversos desafios de grande escala para o setor de *Food Service*, como:

- Dificuldade em manter a rentabilidade e a longevidade dos estabelecimentos;
- Necessidade de maior cuidado em relação à saúde dos colaboradores;
- Implementação dos procedimentos de higiene pessoal;
- Aumento das exigências sanitárias;
- Dificuldade em manter a cadeia de fornecimento ativa;
- Necessidade de tomada de decisões rápidas, como reinvenção dos modelos de negócio e implementação de novas formas de operação;
- Extensão do período de necessidade de manter estabelecimentos fechados.

Para enfrentar esse cenário é importante os empresários e responsáveis pela área de qualidade e segurança de alimentos estarem atentos às pesquisas de instituições reconhecidas sobre as tendências de consumo e à nova relação desses consumidores com os estabelecimentos.

Pesquisa realizada na primeira semana de maio demonstrou que 54% dos entrevistados estão preocupados com as práticas de higiene nos restaurantes. Nessa mesma pesquisa, foi apresentado um dado relevante sobre a percepção das pessoas no retorno da quarentena às atitudes responsáveis dos consumidores nesses estabelecimento. Setenta e nove por cento dos entrevistados acreditam que a maioria não irá agir com medidas de segurança adequadas para combater o coronavírus (Fonte: Galunion e IBEST).

Essa pesquisa demonstra que o consumidor de antes do período de isolamento social não será mais o mesmo. O consumo de alimentos fora de casa será algo que deverá ser reconquistado. Como retomar a confiança de um cliente que já nos conhecia, mas que agora tem um olhar diferente?

É de extrema importância ter segurança em todos os processos da empresa. Os colaboradores precisam ser orientados e estarem seguros com os novos procedimentos para que seja possível a aproximação com esse novo consumidor, fazendo com que ele também se sinta seguro.

Para isso, recomendamos as seguintes etapas para avaliação do contexto do seu negócio:



# COMUNICAÇÃO NA CADEIA PRODUTIVA

## Uso da tecnologia a favor do *food service*

Como o Food Service é um dos setores mais impactados pela pandemia de Covid-19 devido à necessidade do isolamento e distanciamento social, a solução para se reerguer e agilizar a recuperação do setor pode estar no uso da tecnologia.

A tendência atual é que a comunicação dos estabelecimentos com os clientes, equipe, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros ocorra por meio da utilização de ferramentas virtuais, como mídias sociais, aplicativos de mensagens instantâneas e sites de divulgação de vídeos. Neste momento é importante divulgar ao público todos os cuidados adotados pelo estabelecimento para atender seus clientes de forma segura, além de atender as exigências dos órgãos fiscalizadores.



## Site da empresa

A fim de evitar o contato do cliente com cardápios físicos (de papel/ plástico), recomenda-se que os estabelecimentos invistam em tecnologias digitais, como telas instaladas na parede ou *tablets* a serem entregues em mãos ou dispostos na mesa (importante realizar a

sanitização dos *tablets* imediatamente após o uso). As telas também podem divulgar orientações gerais de como proceder diante da situação. Outra opção segura se dá por meio de *QR Code*, pelo qual o próprio cliente acessa o cardápio apontando o leitor de QR do celular para um adesivo ou *display* com o código.

Como o custo da implantação de tecnologias no estabelecimento pode ser fator limitante em alguns casos, o associado pode optar pela utilização de *displays*, cartazes e *banners* informativos ou por meio de cardápios descartáveis ou impressos diretamente no jogo americano.

## Cartazes Informativos

Além da tecnologia, é importante informar os colaboradores e clientes por meio de cartazes informativos, a fim de reforçar e divulgar os procedimentos adotados pela empresa. Confira algumas sugestões:

Nosso maior compromisso é com a sua  
Segurança e Bem-Estar.  
Para isso, estamos funcionando apenas para entregas.

Nossos colaboradores estão orientados e tomando todos os cuidados de higiene e medidas preventivas exigidos pela OMS. Intensificamos nossa rotina de limpeza e higienização do ambiente, disponibilizamos álcool 70% em todas áreas, inclusive para os *motoboy*s.

Estamos trabalhando muito e empenhados em manter nossas atividades, para que você e sua família garantam uma refeição segura e de qualidade em sua casa.

Conte com a gente também neste momento!

Prezados Clientes,

Somos responsáveis pela qualidade e segurança dos produtos deste restaurante e preocupada com a propagação do coronavírus, orienta à todos os clientes que higienizem as mãos e apliquem álcool gel antes de se servirem.



**NÃO TOQUE O ROSTO**



**COVID-19**

Para garantir o espaçamento requerido pela OMS, pedimos a gentileza de não utilizar essa mesa.

Att.,

**INFORME O GERENTE DO RESTAURANTE SE VOCÊ APRESENTAR ALGUM DOS SINTOMAS:**

FEBRE (ACIMA DE 37,8°C)  
TOSSE  
CORIZA  
ESPIRROS  
FALTA DE AR

MEÇA A SUA TEMPERATURA ANTES DE INICIAR O TRABALHO!





[anrbrasil.org.br](http://anrbrasil.org.br)  
[firmareconsultoria.com.br](http://firmareconsultoria.com.br)

