

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

**Cartilha 5**

**DISTRIBUIÇÃO  
E ENTREGA DE  
ALIMENTOS -  
PARTICULARIDADES  
NA OPERAÇÃO**

# APRESENTAÇÃO

Na Cartilha 5 você terá acesso aos cuidados que devem ser tomados durante a distribuição e entrega dos alimentos, assim como às particularidades das seguintes operações:



*DELIVERY*



*À LA CARTE*



*AUTOSSERVIÇO*



*TAKE-AWAY*



*GRAB AND GO*



*TAKE OUT*



*DRIVE-THRU*

O consumidor estará muito mais receoso nesse retorno e os estabelecimentos precisarão demonstrar que seus processos estão seguros. As medidas de distanciamento, higiene e comunicação serão para todos os segmentos, no entanto, há algumas particularidades.

Precisamos entender um pouco de cada uma dessas operações para que os procedimentos de distribuição dos alimentos sejam realizados de forma segura:

OPERAÇÕES	CONCEITO	PROCEDIMENTOS
<b>Delivery</b>	O cliente entra em contato com o restaurante via chamada telefônica ou aplicativo e recebe sua refeição em local determinado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O transporte do alimento deve ser realizado em condições de tempo e temperatura adequados;</li> <li>• O transporte de refeições prontas para consumo deve ser realizado em veículos fechados ou compartimentos fechados, próprios para este fim e em bom estado de conservação;</li> <li>• As embalagens próprias para alimentos devem ser devidamente identificadas com o nome e o endereço do estabelecimento produtor, a data de preparo, prazo de validade ou identificação de consumo imediato;</li> <li>• Instruções de consumo;</li> <li>• As mochilas ou baús devem ser mantidos higienizados;</li> <li>• Os pagamentos devem ser realizados preferencialmente <i>on-line</i> ou por meio de cartão. No caso de pagamento em dinheiro, se houver troco, recomenda-se que a devolução seja feita em saco plástico para não haver contato com as mãos;</li> <li>• Manter as áreas de espera dos entregadores ventiladas e limpas;</li> <li>• O entregador deve manter a higiene frequente e adequada das mãos, máquinas de cartão, punhos de motocicletas e bicicletas;</li> <li>• Recomenda-se que os entregadores utilizem máscaras para realizar as entregas aos clientes;</li> <li>• Manter embalagens protegidas e devidamente armazenadas até o seu uso;</li> <li>• Lacrar todos os pedidos para que não haja risco de violação e contaminação;</li> <li>• As embalagens de transporte (térmicas popularmente conhecidas como bags) nunca devem ser colocadas diretamente no piso, devido aos riscos de contaminação;</li> <li>• Recomenda-se que os entregadores tenham acesso a dispensadores de álcool em gel 70% para que possam higienizar as mãos;</li> <li>• Recomenda-se sempre o uso de embalagem externa (secundária) para proteção da embalagem principal que conterá o alimento.</li> </ul>

OPERAÇÕES	CONCEITO	PROCEDIMENTOS
<b>À La Carte</b>	Restaurante <i>à la carte</i> é um estabelecimento que trabalha servindo uma variedade maior de pratos e bebidas, todos listados em um cardápio ( <i>menu</i> ) com os respectivos preços.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distanciamento de mesas conforme legislação local;</li> <li>• Colaboradores usando máscara;</li> <li>• Cardápios digitais ou físicos que possibilitem a higienização;</li> <li>• Comunicação ao cliente sobre os procedimentos realizados;</li> <li>• Higienizar frequentemente mesas, cadeiras, banheiros, maçanetas e superfícies;</li> <li>• Disponibilizar temperos e condimentos em sachês ou em porções individualizadas diretamente da cozinha a cada cliente.</li> </ul>
<b>Autosserviço (Self-Service), quando permitido pela legislação local.</b>	<i>Self-service</i> é o sistema de atendimento que alguns estabelecimentos utilizam em que o próprio cliente se serve.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imprimir cartaz com as orientações importantes sobre os cuidados durante a retirada dos alimentos e disponibilizar em local visível perto do início da fila de serviço;</li> <li>• Recomenda-se a presença de um colaborador informando aos clientes ou um informativo para orientar quanto à lavagem de mãos e utilização de álcool em gel 70% antes de se servirem e a importância de não conversarem enquanto se servem;</li> <li>• Avaliar a possibilidade de adotar pia para lavagem de mãos para clientes, com sabão líquido, papel toalha e lixeira disponíveis ou fornecer, em local próximo à entrada e ou início da fila do autosserviço, álcool gel 70%;</li> <li>• Substituir todos os utensílios utilizados no serviço (colheres, espátulas, pegadores, conchas e outros similares) frequentemente, higienizando-os completamente (incluindo seus cabos), para que retornem ao <i>buffet</i>.</li> <li>• Higienizar frequentemente mesas, cadeiras, banheiros, maçanetas, superfícies do <i>buffet</i> e balcões;</li> <li>• Manter a distância entre as mesas e cadeiras do restaurante, conforme legislação vigente;</li> <li>• Disponibilizar temperos e condimentos em sachês;</li> <li>• Proteção adequada do equipamento de buffet (mesas, balcões, pistas e outros equipamentos e móveis onde os alimentos são oferecidos aos clientes) providos de protetores salivares, que funcionarão como barreira física para garantir a proteção dos alimentos;</li> <li>• Avaliar a legislação local e seguir os critérios estabelecidos como: uso de luvas descartáveis para se servirem, distribuição por meio de um colaborador e outras exigências.</li> </ul>

OPERAÇÕES	CONCEITO	PROCEDIMENTOS
<b>Take-away Take out To go</b>	<p>O cliente vai até o estabelecimento para retirar sua refeição.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sempre que possível, disponibilizar dispensadores de parede, totens ou similares abastecidos com álcool em gel 70% em locais estratégicos para uso dos clientes durante permanência no estabelecimento;</li> <li>• Recomenda-se uso de barreiras físicas (divisórias transparentes) no caixa e/ou no balcão de atendimento;</li> <li>• Os pedidos são retirados no estabelecimento pelo cliente sem formação de filas, aglomerações e mantendo o distanciamento estabelecido;</li> <li>• Os pagamentos devem ser realizados preferencialmente <i>on-line</i> ou por meio de cartão, evitando contatos desnecessários entre funcionários e clientes;</li> <li>• As embalagens próprias para alimentos devem ser devidamente identificadas com o nome e o endereço do estabelecimento produtor, a data de preparo, prazo de validade ou identificação de consumo imediato;</li> <li>• Instruções de consumo.</li> </ul>
<b>Grab and go</b>	<p>Literalmente, pegar e ir, ou seja, nessa modalidade o cliente vai até o estabelecimento e pega e leva seu produto. Normalmente esses produtos já estão prontos como uma conveniência ou disponíveis em máquinas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sempre que possível, disponibilizar dispensadores de parede, totens ou similares abastecidos com álcool em gel 70% em locais estratégicos para uso dos clientes durante permanência no estabelecimento;</li> <li>• Os pagamentos devem ser realizados preferencialmente <i>on-line</i> ou por meio de cartão, evitando contatos desnecessários entre funcionários e clientes;</li> <li>• Recomenda-se uso de barreiras físicas (divisórias transparentes) no caixa e/ou no balcão de atendimento;</li> <li>• As embalagens próprias para alimentos devem ser devidamente identificadas com o nome e o endereço do estabelecimento produtor, a data de preparo, prazo de validade ou identificação de consumo imediato;</li> <li>• Instruções de consumo.</li> </ul>
<b>Drive-thru</b>	<p>É o serviço de vendas de produtos, normalmente alimentos <i>fast-food</i>, que permite ao cliente comprar o produto sem sair do carro. <i>Drive-thru</i> é o diminutivo da expressão <i>drive-through</i> (com semelhante pronúncia) que significa literalmente "dirigir através".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os pagamentos devem ser realizados preferencialmente <i>on-line</i> ou por meio de cartão, evitando contatos desnecessários entre funcionários e clientes;</li> <li>• Recomenda-se o uso de barreiras físicas (divisórias transparentes) nas janelas de atendimentos;</li> <li>• As embalagens próprias para alimentos devem ser devidamente identificadas com o nome e o endereço do estabelecimento produtor, a data de preparo, prazo de validade ou identificação de consumo imediato;</li> <li>• Instruções de consumo.</li> </ul>



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

