

SEGURANÇA ALIMENTAR NO SERVIÇO DE DELIVERY: DESAFIOS E BOAS PRÁTICAS PARA A GARANTIA DA QUALIDADE DOS ALIMENTOS

Samara Aline Frota da Cruz¹
Izabelle Stephanie Batista da Costa²
Ana Maria Simas Gaia Machado³

RESUMO: O rápido crescimento dos serviços de delivery de alimentos está provocando uma transformação nos hábitos de consumo dos brasileiros. A conveniência, a agilidade e o crescimento dos serviços de entrega por meio de aplicativos ajudaram a consolidar esse tipo de venda de refeições, principalmente depois da pandemia da COVID-19. Contudo, o crescimento da procura por serviços de entrega impôs novos desafios à preservação da qualidade higiênico-sanitária dos alimentos em todas as etapas da produção e distribuição. Nessa perspectiva, a segurança alimentar é de suma importância na prevenção das Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs) e na proteção à saúde do consumidor. Este artigo propôs a analisar os principais desafios de segurança alimentar no serviço de delivery, destacando os riscos na manipulação, armazenamento, transporte e distribuição dos alimentos, além das medidas tomadas para garantir sua qualidade. É uma pesquisa de natureza descritiva e abordagem qualitativa, do tipo bibliográfica, que se baseia na análise de artigos científicos, dissertações, teses e documentos normativos pertinentes ao assunto. De acordo com os resultados, o controle inadequado da temperatura, a contaminação cruzada, a falta de higienização de embalagens e recipientes de transporte, além da capacitação insuficiente dos manipuladores e entregadores, são os principais riscos à segurança alimentar nos serviços de delivery. Em suma, é indispensável que as Boas Práticas de Fabricação (BPF) sejam implementadas e acompanhadas de forma contínua, com a devida formação dos profissionais envolvidos, a fim de assegurar a qualidade dos alimentos e minimizar os riscos à saúde pública.

Palavras-chave: Segurança alimentar. Delivery. Boas práticas de fabricação. Qualidade dos alimentos. Saúde pública.

ABSTRACT: The rapid growth of food delivery services has been transforming the consumption habits of the Brazilian population. Convenience, speed, and the expansion of app-based delivery services have contributed to consolidating this meal distribution model, especially after the COVID-19 pandemic. However, the increasing demand for delivery services has brought new challenges regarding the maintenance of the hygienic and sanitary quality of food throughout all stages of production and distribution. In this context, food safety plays a crucial role in preventing Foodborne Diseases (FBDs) and protecting consumer health. This study aimed to investigate the main food safety challenges in delivery services, highlighting the risks associated with food handling, storage, transportation, and distribution, as well as the measures adopted to ensure food quality. It is a descriptive bibliographic study with a qualitative approach, based on the analysis of scientific articles, dissertations, theses, and regulatory documents related to the topic. The results indicate that inadequate temperature control, cross-contamination, insufficient sanitation of packaging and transportation containers, as well as inadequate training of food handlers and delivery personnel, are among the main risks to food safety in delivery services. In conclusion, the implementation of Good Manufacturing Practices (GMP) must be continuously monitored and supported by proper professional training in order to ensure food quality and minimize risks to public health.

Keywords: Food Safety. Delivery Services. Good Manufacturing Practices. Foodborne Diseases. Public Health.

¹Pós-Graduanda do Curso de Gestão de Segurança dos Alimentos – FAMETRO/Manaus.

²Pós-Graduanda do Curso de Gestão de Segurança dos Alimentos – FAMETRO/Manaus.

³Professora Orientadora da Disciplina TCC II – Especialista em Gestão e Docência do Ensino Superior – FAMETRO/Manaus.

I INTRODUÇÃO

A alimentação é uma necessidade fundamental do ser humano e tem um impacto direto sobre a saúde, a qualidade de vida e o desenvolvimento social das comunidades. Além da função biológica, a alimentação envolve aspectos culturais, econômicos e comportamentais que acompanham as transformações da sociedade ao longo do tempo. Em virtude desses fatores, a evolução do estilo de vida, juntamente com os progressos tecnológicos e a crescente dedicação ao trabalho, tem levado a um aumento no consumo de refeições prontas e ao crescimento dos serviços de alimentação fora do lar.

Nas últimas décadas, a crescente demanda por refeições prontas para consumo estimulou o surgimento de novos formatos de comercialização de alimentos. Entre esses modelos, o serviço de delivery se sobressai, pois envolve a produção e entrega de refeições diretamente ao consumidor.

Nesse cenário, a popularização dos aplicativos digitais facilitou o acesso aos serviços de entrega, tornando-os parte integrante da rotina alimentar de milhões de brasileiros. O setor se destacou ainda mais durante a pandemia da COVID-19, quando os restaurantes tiveram que reformular seus métodos de serviço para manter as suas atividades econômicas. Quanto ao serviço do atendimento delivery, tornou-se uma importante estratégia de sobrevivência para restaurantes durante a pandemia, permitindo a manutenção das vendas mesmo diante das restrições impostas pelo isolamento social. No entanto, o aumento do consumo de refeições em domicílio levantou questões sobre a segurança alimentar, particularmente em relação aos riscos de contaminação durante o preparo, armazenamento e transporte.

Nesse contexto, a segurança alimentar compreende um conjunto de ações destinadas a garantir que os alimentos sejam produzidos, manipulados, armazenados, transportados e consumidos de forma segura, sem oferecer riscos à saúde da população. A segurança alimentar constitui um campo de conhecimento vinculado à saúde coletiva e tem como finalidade promover a saúde e prevenir riscos associados ao consumo de alimentos contaminados. Os autores destacam que a ocorrência de doenças transmitidas por alimentos continua sendo um importante problema de saúde pública em diversos países, exigindo medidas eficazes de controle e fiscalização.

Para tanto, a questão da qualidade dos alimentos vendidos por restaurantes tornou ainda mais importante com o aumento dos serviços de entrega. Ao contrário do consumo que ocorre diretamente nos restaurantes, o delivery acrescenta diversas etapas ao processo produtivo, como

a embalagem, transporte e entrega ao consumidor, fatores que podem prejudicar a preservação das condições sanitárias dos alimentos. A falta de controle adequado dessas etapas pode favorecer a proliferação de microrganismos patogênicos, assim como aumentar o risco de contaminações físicas, químicas e biológicas.

Nesse sentido, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), por meio da Resolução RDC nº 216/2004, estabelece critérios relacionados às Boas Práticas para Serviços de Alimentação, determinando procedimentos voltados à higiene dos manipuladores, controle de matérias-primas, armazenamento, transporte e distribuição dos alimentos. O cumprimento dessas exigências é fundamental para garantir a produção de alimentos seguros e minimizar riscos à saúde dos consumidores. Além dos aspectos operacionais, a pandemia da COVID-19 intensificou as preocupações dos consumidores em relação à segurança dos alimentos e das embalagens utilizadas no delivery.

Diante disso, é imprescindível entender quais são os desafios da segurança alimentar nos serviços de delivery e quais estratégias podem ser adotadas para assegurar a qualidade dos alimentos oferecidos. Portanto este trabalho se propõe a responder a seguinte pergunta: quais são os principais fatores que comprometem a segurança alimentar nos serviços de delivery e que medidas podem ser implementadas para reduzir os riscos de contaminação?

3

O objetivo geral deste trabalho é analisar os desafios relacionados à segurança alimentar nos serviços de delivery, destacando os principais riscos envolvidos e as boas práticas necessárias para garantir a qualidade dos alimentos. Como objetivos específicos, incluem abordar os conceitos-chaves de segurança alimentar, apontar os principais riscos associados ao delivery e apresentar estratégias voltadas à prevenção de contaminações e de promoção da qualidade dos alimentos.

2 CONCEITOS DE SEGURANÇA ALIMENTAR

A segurança alimentar refere-se à garantia de que os alimentos que chegam à mesa da população são seguros para o consumo e não causam prejuízos à saúde. Esse conceito envolve não apenas o acesso aos alimentos, mas também a qualidade sanitária e nutricional dos produtos que são consumidos.

De acordo Pandolfi, Moreira e Teixeira (2020), a segurança alimentar constitui um conjunto de práticas destinadas à prevenção de riscos físicos, químicos e biológicos que possam comprometer a saúde dos consumidores. Os autores afirmam que a produção segura dos

alimentos depende da adoção de procedimentos adequados em todas as etapas da cadeia produtiva, desde a aquisição da matéria-prima até a distribuição do produto final. Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 1993), a adoção de procedimentos de controle higiênico-sanitário é fundamental para garantir a segurança e a qualidade dos alimentos destinados ao consumo humano. Esses procedimentos contribuem para a prevenção de contaminações e para a proteção da saúde da população, constituindo um dos pilares da segurança alimentar.

Tendo em vista que as Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs) estão entre os principais desafios da segurança alimentar. Essas doenças resultam da ingestão de alimentos que contêm microrganismos patogênicos, substâncias químicas ou corpos estranhos, e podem variar de sintomas leves a condições que exigem hospitalização ou que podem levar à morte.

Segundo Pandolfi, Moreira e Teixeira (2020), a ocorrência de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs) continua representando um importante problema de saúde pública, evidenciando que os avanços tecnológicos na produção de alimentos, isoladamente, não são suficientes para garantir a segurança dos produtos. É fundamental, então, a implementação de sistemas de gestão da qualidade que monitorem os processos produtivos de forma contínua, detectem possíveis riscos de contaminação e garantam que os consumidores tenham acesso a alimentos seguros.

4

A partir dessa perspectiva, surgiram metodologias voltadas ao controle preventivo dos riscos alimentares, destacando-se as Boas Práticas de Fabricação (BPF) e o sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), amplamente utilizados na indústria alimentícia e nos serviços de alimentação como instrumentos de garantia da qualidade dos alimentos.

2.1 BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO (BPF) E SUA IMPORTÂNCIA PARA OS SERVIÇOS DE DELIVERY

As Boas Práticas de Fabricação (BPF) são um conjunto de medidas e procedimentos higiênico-sanitários que os estabelecimentos produtores de alimentos devem seguir para assegurar a qualidade e a segurança dos produtos que oferecem ao consumidor. Esses procedimentos são aplicados em todas as fases da produção alimentar, desde o recebimento das matérias-primas até o armazenamento, preparação, manuseio, transporte e distribuição dos produtos alimentícios.

Como afirmam Pandolfi, Moreira e Teixeira (2020):

As Boas Práticas de Fabricação (BPF) constituem uma das principais ferramentas para a prevenção de riscos sanitários nos alimentos, contribuindo para o controle de contaminações físicas, químicas e biológicas ao longo de toda a cadeia produtiva. Sua aplicação favorece a padronização dos processos e a garantia da qualidade dos alimentos ofertados aos consumidores. (Pandolfi, Moreira e Teixeira, 2020).

A Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL) (2021), destaca que o cumprimento das boas práticas de manipulação, armazenamento e transporte é essencial para garantir a segurança dos alimentos comercializados por delivery.

Nos serviços de delivery, as Boas Práticas assumem importância ainda maior devido à existência de etapas adicionais entre a produção e o consumo da refeição. Após o preparo, o alimento ainda é vulnerável a uma série de fatores externos ligados ao armazenamento, transporte e à entrega ao consumidor. Dessa forma, a adoção rigorosa das BPF é fundamental para assegurar a manutenção das características microbiológicas, físicas e químicas do alimento durante todo o percurso.

Pandolfi, Moreira e Teixeira (2020) ressaltam que, para que a segurança alimentar seja efetivamente garantida, os manipuladores têm um papel fundamental e, por isso, é indispensável que sejam realizados treinamentos periódicos focados na higiene pessoal, na correta manipulação dos alimentos e na prevenção de contaminações cruzadas. Os autores também enfatizam que o uso de checklists, planilhas de acompanhamento e manuais de boas práticas facilita a detecção de falhas operacionais e ajuda a manter a qualidade nos processos produtivos.

5

Nesse sentido, fica claro que colocar em prática as BPF não é apenas uma obrigação legal, mas sim uma abordagem de gestão da qualidade que protege a saúde do consumidor e reforça a confiança nos estabelecimentos que comercializam alimentos.

2.2 RDC Nº 216/2004 E A LEGISLAÇÃO SANITÁRIA APLICADA AO DELIVERY

No Brasil, os serviços de alimentação são regulamentados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), responsável pela elaboração de normas voltadas à proteção da saúde pública. Entre os principais instrumentos legais destaca-se a Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

A RDC nº 216 estabelece critérios relacionados à estrutura física dos estabelecimentos, higiene dos manipuladores, controle integrado de pragas, abastecimento de água, manejo de resíduos, armazenamento de matérias-primas, preparo dos alimentos, transporte e distribuição

das refeições. Seu objetivo principal é garantir que os alimentos sejam produzidos em condições adequadas de higiene e segurança.

De acordo com Pandolfi, Moreira e Teixeira (2020), a legislação sanitária brasileira representa um importante instrumento de prevenção de riscos alimentares, servindo como referência para a elaboração dos manuais de boas práticas e dos procedimentos operacionais padronizados adotados pelos estabelecimentos de alimentação.

Nos serviços de delivery, a RDC nº 216 também se aplica às etapas de armazenamento, transporte e entrega dos alimentos. Portanto, é dever dos estabelecimentos garantir que as refeições sejam embaladas de forma adequada, protegidas contra qualquer contaminação externa e mantidas nas temperaturas corretas até serem consumidas. O cumprimento dessas exigências é vital para que não haja crescimento de microrganismos patogênicos e para que os alimentos preservem suas propriedades sensoriais e nutricionais durante o transporte.

2.3 SISTEMA APPCC COMO FERRAMENTA DE CONTROLE DA QUALIDADE

O APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle) é uma das mais importantes ferramentas de gestão da segurança alimentar em todo o mundo. Identificar, avaliar e controlar perigos que possam comprometer a qualidade sanitária dos alimentos é o seu objetivo.

6

De acordo com Pandolfi, Moreira e Teixeira (2020), o sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) é uma ferramenta de prevenção essencial na gestão da segurança alimentar, pois possibilita a identificação, avaliação e controle de perigos que possam afetar a qualidade sanitária dos produtos alimentares. Com sua utilização, é possível implementar ações corretivas antes que falhas ocorram na produção, o que ajuda a garantir que os consumidores recebam alimentos seguros.

A metodologia fundamenta-se em sete princípios básicos:

1. Identificação dos perigos;
2. Determinação dos pontos críticos de controle;
3. Estabelecimento de limites críticos;
4. Monitoramento dos pontos críticos;
5. Definição de ações corretivas;
6. Procedimentos de verificação;
7. Documentação e registros.

Nos serviços de delivery, o APPCC pode ser aplicado em diferentes etapas, incluindo recebimento de matérias-primas, cocção, resfriamento, armazenamento, embalagem e transporte. Entre os principais pontos críticos destacam-se o controle de temperatura das

preparações quentes e frias, a higienização adequada dos utensílios e a prevenção da contaminação cruzada.

A adoção desse sistema contribui para a redução dos riscos sanitários e para a melhoria contínua dos processos relacionados à produção e distribuição de refeições.

2.4 PRINCIPAIS RISCOS MICROBIOLÓGICOS, FÍSICOS E QUÍMICOS NOS SERVIÇOS DE DELIVERY

Os alimentos podem ser contaminados de várias maneiras durante sua produção e distribuição. Esses riscos podem ser categorizados como microbiológicos, físicos e químicos.

Os riscos microbiológicos são considerados os mais frequentes e estão relacionados à presença de bactérias, vírus, fungos e parasitas capazes de provocar doenças transmitidas por alimentos. Entre os principais microrganismos envolvidos destacam-se *Salmonella spp.*, *Escherichia coli*, *Staphylococcus aureus* e *Listeria monocytogenes*.

De acordo com Oliveira, Abranches e Lana (2020), o SARS-CoV-2 pode não se reproduzir nos alimentos, mas pode ocorrer contaminação cruzada por superfícies, utensílios, embalagens ou pessoas que manipulam os alimentos. Essa descoberta destacou a importância de seguir práticas de higiene rigorosas durante a pandemia e continua a ser crucial no contexto pós-pandêmico.

Para tanto, Oliveira, Abranches e Lana (2020):

Os riscos físicos referem-se à presença de materiais estranhos nos alimentos, como fragmentos de vidro, plástico, metal, madeira, cabelos e outros corpos estranhos que possam causar danos ao consumidor. Já os riscos químicos estão relacionados à presença de resíduos de produtos de limpeza, sanitizantes, pesticidas, metais pesados e outras substâncias potencialmente nocivas à saúde humana. Nos serviços de delivery, esses riscos podem ocorrer em qualquer etapa do processo produtivo, exigindo monitoramento contínuo e implementação de medidas preventivas para garantir a segurança dos alimentos (Oliveira, Abranches e Lana, 2020).

2.5 CONTROLE DE TEMPERATURA E TRANSPORTE DE ALIMENTOS

O controle de temperatura é, sem dúvida, uma das principais práticas de segurança alimentar no setor de delivery. A manutenção inadequada de temperatura favorece à proliferação de microrganismos patogênicos, elevando consideravelmente os riscos de DTAs.

Conforme a RDC 216/2004 da ANVISA, alimentos quentes devem ser servidos a uma temperatura superior a 60°C, e os frios, a uma temperatura inferior a 5°C, sempre que viável. A falta do cumprimento dessas condições pode comprometer a qualidade microbiológica das preparações. No transporte, a temperatura dos alimentos é afetada por diversos fatores, como a

distância percorrida, as condições climáticas, o tempo de entrega e a qualidade dos recipientes térmicos utilizados. É por isso que se aconselha o uso de bolsas térmicas adequadas, recipientes isotérmicos e o acompanhamento constante das condições durante o transporte. Os estabelecimentos também devem definir limites máximos de tempo entre a finalização do preparo e a entrega ao consumidor, a fim de minimizar os riscos de deterioração dos alimentos. Cuidar do binômio tempo-temperatura é um dos pilares da segurança alimentar e um dos principais indicadores de qualidade em serviços de entrega.

2.6 EMBALAGENS E PREVENÇÃO DA CONTAMINAÇÃO CRUZADA

As embalagens dos serviços de entrega são essenciais para garantir a qualidade e a segurança dos alimentos. Além de proteger, elas também funcionam como uma barreira física contra contaminantes do meio ambiente, ajudando a manter as propriedades microbiológicas, sensoriais e nutricionais dos produtos. Embalagens mal escolhidas podem propiciar mudanças de temperatura, vazamentos, degradação e contaminação dos alimentos durante o transporte. Por essa razão, é aconselhável usar materiais que sejam duráveis, impermeáveis, não tóxicos e que estejam em conformidade com o tipo de alimento que está sendo transportado.

De acordo com Oliveira, Abranches e Lana (2020):

8

Durante a pandemia da COVID-19, houve uma grande preocupação sobre a possível transmissão de agentes infecciosos através das embalagens. Apesar da ausência de evidências científicas que apontem os alimentos como transmissores diretos de vírus, a possibilidade de contaminação cruzada através de superfícies contaminadas destacou a importância de reforçar os procedimentos de higienização em todas as etapas do processo de produção (Oliveira, Abranches e Lana, 2020).

Contaminação cruzada ocorre quando microrganismos ou substâncias indesejadas são transferidos de um lugar para outro, seja de uma superfície, utensílio ou alimento para outro. Isso pode acontecer durante o preparo, armazenamento, embalagem e transporte dos alimentos, sendo um dos principais fatores que causam Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs). Assim, é fundamental que medidas preventivas sejam adotadas, como a separação de alimentos crus e cozidos, a limpeza frequente das superfícies de trabalho, o uso de embalagens lacradas e o treinamento constante dos colaboradores que atuam na produção e distribuição das refeições.

2.7 O PAPEL DOS MANIPULADORES E ENTREGADORES NA SEGURANÇA ALIMENTAR

Os manipuladores de alimentos são os trabalhadores que atuam em etapas-chave do processo produtivo, como o recebimento de insumos, armazenamento, pré-preparo, preparo,

porcionamento e embalagem das refeições. Assim, seu comportamento tem um impacto direto na qualidade e segurança dos alimentos que chegam aos consumidores.

Segundo Duarte (2017), o conhecimento dos manipuladores sobre riscos sanitários é fundamental para a adoção de práticas seguras e para a prevenção de contaminações alimentares.

A qualificação dos manipuladores é um dos principais pontos que garantem a efetividade das iniciativas de segurança alimentar, segundo Pandolfi, Moreira e Teixeira (2020). Os autores apontam que descuidos relacionados à higiene pessoal, à lavagem das mãos de maneira imprópria, ao uso inadequado de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e à falta de conhecimento sobre as boas práticas podem comprometer, de forma significativa, a qualidade dos alimentos elaborados.

Entregadores, no âmbito dos serviços de delivery, também têm um papel significativo na segurança alimentar. Mesmo não sendo responsáveis pelo preparo das refeições, esses profissionais são os últimos na cadeia produtiva e podem impactar a conservação adequada dos alimentos no transporte.

De acordo com investigações recentes, é comum que os entregadores não recebam treinamento específico sobre boas práticas de manipulação e transporte em muitos estabelecimentos. Essa situação evidencia uma fragilidade significativa na operação, uma vez que o tempo de entrega, o acondicionamento das refeições e a falta de higienização dos recipientes térmicos podem impactar a qualidade dos alimentos.

Portanto, a formação constante de manipuladores e entregadores deve ser entendida como uma ação indispensável para o fortalecimento dos programas de qualidade e minimização dos riscos de contaminação alimentar.

2.8 CRESCIMENTO DOS APLICATIVOS DE DELIVERY E MUDANÇAS NOS HÁBITOS DE CONSUMO

O crescimento das tecnologias digitais mudou de maneira significativa os hábitos de consumo das pessoas, principalmente no que diz respeito à alimentação. A popularização dos smartphones e o surgimento de plataformas digitais tornaram mais simples o acesso aos serviços de entrega de refeições, impulsionando o crescimento do mercado de delivery em todo o planeta.

De acordo com Martiniano (2021), a praticidade, a economia de tempo, a variedade de opções e a facilidade de pagamento são alguns dos principais fatores que levam à escolha dos

aplicativos de delivery. O estudo indica que os consumidores agora integram esses serviços ao seu dia a dia, mudando a maneira como fazem suas decisões sobre o que comer.

A pandemia da COVID-19 acelerou esse processo, impulsionando a digitalização dos serviços alimentares e aumentando consideravelmente a procura por entregas em domicílio. Restaurantes, lanchonetes, cafeterias e outros tipos de negócios começaram a adotar plataformas digitais como forma de garantir a continuidade de suas operações financeiras em meio às limitações do distanciamento social. Essa ampliação trouxe vantagens no que diz respeito à conveniência e ao acesso aos alimentos, mas também criou desafios para a segurança alimentar, o que exigiu ajustes nos processos produtivos e logísticos dos estabelecimentos.

2.9 PERCEPÇÃO DE RISCO DOS CONSUMIDORES EM RELAÇÃO AO DELIVERY

A percepção de risco refere-se ao grau de incerteza, preocupação ou ansiedade que um consumidor sente em relação às possíveis consequências negativas de uma decisão de compra. No que tange aos serviços de entrega, essa noção está, sobretudo, ligada à qualidade higiênico-sanitária dos alimentos, às condições de transporte e ao risco de contaminações. Além disso, a maneira como os estabelecimentos adotam medidas de segurança e a transparência das informações durante o processo de compra podem impactar a confiança do consumidor.

10

Segundo Vogas (2021), durante a pandemia da COVID-19, muitos consumidores começaram a enxergar os serviços de delivery como uma fonte potencial de risco sanitário, uma vez que estavam preocupados com a possibilidade de contaminação dos alimentos, embalagens e superfícies que entravam em contato durante o processo de entrega. A autora constatou que, para reduzir os riscos que percebiam, os consumidores utilizaram várias estratégias, como higienizar as embalagens recebidas, escolher estabelecimentos conhecidos, prestar atenção às medidas de segurança que os restaurantes tomavam e buscar informações sobre as condições de higiene dos serviços que usavam.

Apesar de pesquisas posteriores terem mostrado que a alimentação não é uma via significativa de transmissão do SARS-CoV-2, a inquietação dos consumidores impulsionou uma maior valorização das práticas de higiene e qualidade nos serviços de alimentação. Hoje em dia, a sensação de segurança alimentar ainda é um aspecto importante na decisão dos consumidores, impactando diretamente a confiança e a imagem das empresas do setor.

2.10 SEGURANÇA ALIMENTAR NO CENÁRIO PÓS-PANDEMIA

Os efeitos da pandemia de COVID-19 deixaram marcas duradouras nos sistemas alimentares e na avaliação da qualidade dos alimentos pelos consumidores. A população começou a prestar mais atenção a questões como higiene, rastreabilidade, transparência na produção e responsabilidade sanitária.

Conforme afirmam Oliveira, Abranches e Lana (2020), a pandemia realçou a importância dos programas de segurança alimentar e a urgência de implementar ações preventivas em toda a cadeia de produção dos alimentos.

No cenário pós-pandemia, nota-se uma tendência crescente em reforçar os sistemas de gestão da qualidade, aumentar os programas de capacitação de manipuladores e investir em tecnologias para monitorar os processos produtivos. Ademais, a consolidação do serviço de delivery como uma forma permanente de comercialização de alimentos impõe aos estabelecimentos a necessidade de manter altos níveis de controle sanitário, para que a expansão do setor ocorra de forma segura e sustentável. Em suma, a segurança alimentar continua a ser um dos principais fundamentos da saúde pública e da confiança do consumidor na indústria alimentícia.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa é de caráter bibliográfico, com enfoque aplicado, abordagem qualitativa e objetivo descritivo. A pesquisa bibliográfica consiste na leitura e análise de obras científicas já publicadas, possibilitando a formação de um conhecimento fundamentado acerca de um determinado tema.

De acordo com Gil (2019), esse tipo de pesquisa é realizado a partir de um levantamento de material já elaborado, especialmente livros, artigos científicos, dissertações, teses e documentos oficiais. A sua utilização possibilita a articulação de várias abordagens teóricas a respeito de um fenômeno, o que enriquece a compreensão do objeto de estudo.

Artigos científicos, dissertações, teses, documentos técnicos e legislações que tratam de segurança alimentar, serviços de alimentação, boas práticas de fabricação e do serviço de entrega de refeições foram algumas das fontes consultadas para a elaboração deste trabalho. Foram utilizadas as bases de dados da Scientific Electronic Library Online (SciELO), Google Acadêmico, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), além de documentos da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Foram considerados critérios de inclusão aquelas publicações em língua portuguesa, de acesso integral, que abordavam a temática da segurança alimentar em serviços de delivery e foram elaboradas, em sua maioria, entre os anos de 2017 e 2026. Foram descartados materiais que não se relacionavam diretamente com o tema em questão e aqueles que não eram relevantes para os objetivos da pesquisa.

Depois que as referências foram selecionadas, fez-se uma leitura exploratória, seletiva e crítica dos textos, organizando os conteúdos em categorias temáticas. As informações foram analisadas criticamente, com o intuito de apontar os principais desafios à segurança alimentar no serviço de delivery e as medidas empregadas para garantir a qualidade dos alimentos oferecidos à população.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A revisão dos estudos selecionados revelou que a segurança alimentar nos serviços de delivery está atrelada à interação de diversos fatores que envolvem a produção, armazenamento, transporte e distribuição dos alimentos. O aumento dos aplicativos de entrega de refeições prontas para consumo, que permitiram que mais pessoas tivessem acesso a esses alimentos, trouxe novos desafios em termos de controle sanitário sobre os processos.

12

Um dos fatores de risco mais significativos, conforme a literatura, é a contaminação microbiológica dos alimentos. De acordo com Pandolfi, Moreira e Teixeira (2020), as doenças transmitidas por alimentos ainda são um sério problema de saúde pública e, geralmente, estão relacionadas a falhas nas práticas de higiene durante a manipulação e distribuição dos alimentos. Os autores enfatizam que uma das principais estratégias para reduzir esses riscos é a implementação das Boas Práticas de Fabricação.

Outro ponto que se tem debatido bastante é a correta manutenção do binômio tempo-temperatura no transporte dos alimentos. Diversas pesquisas mostram que o tempo excessivo que as preparações ficam expostas a temperaturas impróprias para consumo, favorece a proliferação de microrganismos patogênicos, comprometendo a qualidade microbiológica dos alimentos.

No caso dos serviços de delivery, esse desafio é ainda mais pertinente, considerando as variações que dependem da distância, do clima, do trânsito e do tempo de entrega. Portanto, o uso de embalagens térmicas apropriadas e o controle frequente das temperaturas são vistos como fatores fundamentais para que a segurança alimentar seja mantida.

A literatura também ressalta a relevância das embalagens como um meio de prevenir contaminações externas. Além de proteger fisicamente os alimentos, as embalagens também previnem a contaminação por agentes biológicos, físicos e químicos do meio ambiente. Sousa et al (2020) ressaltam a preocupação dos consumidores com a higienização das embalagens recebidas por delivery cresceu consideravelmente durante a pandemia da COVID-19, o que torna ainda mais crucial a adoção de protocolos rigorosos de limpeza e sanitização.

Outro resultado relevante encontrado nos estudos refere-se ao papel dos manipuladores e entregadores no processo de segurança alimentar. Embora muitos estabelecimentos se esforcem para treinar cozinheiros e auxiliares de produção, os entregadores frequentemente não recebem o mesmo nível de orientação sobre como manter as boas práticas de transporte e conservação dos alimentos.

Essa situação configura uma fragilidade significativa nos programas de qualidade, pois a entrega é o último elo da cadeia produtiva antes que o produto chegue ao consumidor. Um erro nesse momento pode anular todas as medidas de controle que foram estabelecidas nas etapas anteriores.

Os estudos revisados também indicam que a percepção de segurança alimentar impacta o comportamento do consumidor de forma significativa. Segundo Vogas (2021), uma quantidade significativa de consumidores passou a considerar fatores como higiene, qualidade das embalagens e reputação dos estabelecimentos antes de fazer pedidos via aplicativo de delivery. Essa alteração de postura ajudou a intensificar a valorização das práticas de segurança alimentar como um diferencial competitivo no mercado.

Além disso, os consumidores tendem a confiar mais nos estabelecimentos que se mostram comprometidos com a qualidade sanitária dos alimentos. Informar sobre as boas práticas implementadas, as certificações de qualidade obtidas e o atendimento às exigências legais pode ajudar a consolidar a imagem institucional das empresas e aumentar a fidelização dos clientes.

Outro ponto encontrado na literatura é o papel da gestão da qualidade nos serviços de alimentação. Os resultados na prevenção de riscos alimentares e na melhoria contínua dos processos produtivos são alcançados por meio de ferramentas como as Boas Práticas de Fabricação (BPF), os Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) e o sistema APPCC.

Com essas ferramentas em funcionamento, é possível prever falhas operacionais, minimizar desperdícios, otimizar a eficiência dos processos e reforçar a cultura de segurança alimentar nas empresas.

Os resultados analisados apontam que a segurança alimentar nos serviços de delivery não é apenas uma questão da qualidade da refeição preparada, mas sim da combinação de todos os processos que a envolvem, desde a escolha das matérias-primas até a entrega ao cliente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho evidenciou a relevância da segurança alimentar nos serviços de entrega e os obstáculos que os estabelecimentos enfrentam para assegurar a qualidade dos alimentos que oferecem ao consumidor. O crescimento dos aplicativos de entrega, aliado à transformação dos hábitos alimentares da população, solidificou o delivery como uma das principais formas de venda de refeições no Brasil. Entretanto, esse crescimento vem acompanhado da necessidade de implementar rigorosos controles sanitários para reduzir o risco de contaminação e prevenir doenças transmitidas por alimentos.

Os resultados mostraram que o controle inadequado da temperatura, falhas na higienização, contaminação cruzada, falta de capacitação dos profissionais e uso impróprio das embalagens são os principais desafios para a segurança alimentar nos serviços de delivery.

14

Também se percebeu que a implementação das Boas Práticas de Fabricação, dos Procedimentos Operacionais Padronizados e do sistema APPCC é uma maneira eficaz de controlar os riscos associados aos alimentos e de garantir a qualidade alimentar.

Portanto, a segurança alimentar é uma responsabilidade coletiva que envolve gestores, manipuladores, entregadores e consumidores. É fundamental que haja a implementação de programas permanentes de capacitação, monitoramento e melhoria contínua dos processos, pois isso é essencial para garantir a qualidade das refeições fornecidas e a saúde da população.

Por fim, sugere-se que mais estudos sejam conduzidos para avaliar na prática as condições de transporte, armazenamento e entrega dos alimentos nos serviços de delivery, com o intuito de aprimorar as estratégias de gestão da qualidade e segurança alimentar nesse setor em contínua expansão.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL). **Boas práticas para serviços de delivery de alimentos**. Brasília: ABRASEL, 2021.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. **Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. Brasília: ANVISA, 2004. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa>. Acesso em: 04 jun. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993. Aprova o Regulamento Técnico para Inspeção Sanitária de Alimentos**. Brasília: Ministério da Saúde, 1993. Disponível: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1993/prt1428_26_11_1993.html. Acesso em: 04 jun. 2026.

DUARTE, F. M. **Percepção de manipuladores de alimentos sobre risco sanitário**. 2017. 61 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão da Produção de Refeições Saudáveis) – Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MARTINIANO, Ana Júlia de Almeida. **Fatores influenciadores do uso de aplicativos de delivery de refeições: uma análise considerando a regionalidade**. 2021. 103 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2021.

OLIVEIRA, Tatiana Coura; ABRANCHES, Monise Viana; LANA, Raquel Martins. (In) **segurança alimentar no contexto da pandemia por SARS-CoV-2**. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 36, n. 4, 2020.

PANDOLFI, Izabela Andrade; MOREIRA, Larissa Quirino; TEIXEIRA, Estelamar Maria Borges. **Segurança alimentar e serviços de alimentação: revisão de literatura**. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v. 6, n. 7, p. 42237-42246, 2020.

SOUSA, H. M. S. et al. **Segurança dos alimentos no contexto da pandemia por SARS-CoV-2**. Revista Desafios, Palmas, v. 7, supl., p. 1-8, 2020.

VOGAS, Amanda Viviani. **Segurança alimentar, percepção de risco e estratégias de redução dos riscos percebidos: impactos da COVID-19 no processo de compra de refeições via aplicativos de delivery no Brasil**. 2021. 144 f. Dissertação (Mestrado em Hotelaria e Turismo) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2021.