



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS TERESINA - ZONA SUL
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GASTRONOMIA

RAQUEL MARIA DO NASCIMENTO CAMPOS

**A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE *DELIVERY* DE ALIMENTOS DURANTE A
PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS**

TERESINA- PI

RAQUEL MARIA DO NASCIMENTO CAMPOS

**A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE *DELIVERY* DE ALIMENTOS DURANTE A
PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia do Instituto Federal de Educação do Piauí, como cumprimento à exigência Parcial para a obtenção do título de Tecnólogo em Gastronomia

Orientador: Professor MSc. Erivelton Sousa Lima.

TERESINA- PI

RAQUEL MARIA DO NASCIMENTO CAMPOS

A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE DELIVERY DE ALIMENTOS
DURANTE A
PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
coordenação do Curso Superior Tecnológico em
Gastronomia do Instituto Federal de Educação do
PI, como cumprimento à exigência Parcial para a
obtenção do título de Tecnólogo em Gastronomia.

Aprovado em 29/04 / 2021

Banca Examinadora

Erivelton Sousa Lima

Prof. ^o MSc. Erivelton Sousa Lima

Orientador

Alessandro de Lima

Prof. ^o Dr. Alessandro de Lima

1^a Examinador - IFPI

Mariana de Moraes Sousa

Prof. ^a Dra. Mariana de Moraes Sousa

2^a Examinador — IFPI

DEDICATÓRIA

A todos os trabalhadores dos serviços de entrega de comida que muitas vezes colocam suas vidas em risco, transitando nas ruas, que estão mais expostos ao contágio da Covid-19, para manter seu sustento e de suas famílias, conseqüentemente, favorecem que outras pessoas permaneçam em casa de forma segura e também aos que procuram compreender melhor o impacto positivo que o trabalho de entrega causa durante a pandemia.

AGRADECIMENTO

Em primeiro lugar a Deus por me fortalecer e guiar durante toda esta caminhada, sem ele nada disso seria possível.

Aos professores do Instituto Federal do Piauí - *Campus* Zona Sul pela partilha de tanto conhecimento, em especial ao meu orientador Erivelton Sousa Lima por sua paciência e dedicação para a realização deste trabalho.

As pessoas mais importantes da minha vida, minha mãe, Rita Maria, meu pai Raimundo Campos que são meus maiores exemplo de amor, por me encorajar nas lutas diárias para que eu não desistisse e por não medirem esforços para me auxiliar na conclusão do meu curso, a minha irmã Renata Campos por seu companheirismo, afeto e por ser uma das minhas maiores força quando precisei, ao meu irmão de vida Júnior Rodrigues por ser luz e inspiração na minha caminhada.

E por fim, aos meus colegas de turma por tudo que passamos juntos, familiares e amigos que torceram por mim, que me ofereceram palavras de ânimo e que de alguma forma colaboraram para que este trabalho fosse desenvolvido, a Noelly Sousa minha parceira de aprendizagens e não menos importante ao meu namorado, amigo e companheiro Luan Santos que foi tão essencial nessa etapa, que sempre esteve ao meu lado e cuidou de mim nos momentos de estudos e estresses. Muito obrigada!

EPÍGRAFE

“Ainda que eu tenha o dom da profecia, saiba todos os mistérios e todo o conhecimento e tenha uma fé capaz de mover montanhas, se não tiver amor, nada serei.”

Coríntios
13.2

CAMPOS, Raquel Maria do Nascimento. **A importância do serviço de *delivery* de alimentos durante a pandemia do novo coronavírus.** p.46 .2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gastronomia) – Instituto Federal do Piauí Campus Teresina Zona Sul, Teresina, 2021.

RESUMO

O mercado de *delivery* alimentícios por si próprio vem crescendo gradativamente com o aumento da tecnologia, da agilidade, da necessidade de conforto e por ser uma atividade de sobrevivência no comércio para muitas pessoas. Sendo assim, o trabalho possui como objetivo identificar as repercussões da pandemia causada pelo novo coronavírus SARS-Cov-2 nessas áreas e a utilização desses serviços de entrega como um dos serviços mantidos como essencial, sendo estes utilizados por empresas como meios de sobrevivência e crescimento no mercado diante da situação de dificuldades econômicas, mencionando ainda as condições higiênicas sanitárias, a saúde dos entregadores e as mudanças necessárias que ocorreram no ramo. O trabalho teve realização através de leituras utilizando para pesquisas os termos indexadores “impactos do Covid-19 nos serviços de *delivery*”, “saúde dos entregadores na pandemia”, “restaurantes e covid”, no qual as pesquisas bibliográficas foram realizadas em plataformas virtuais como *SciELO* e Google Acadêmico. Assim, como resultado das reflexões demonstrou-se como foi a relevância deste setor para trabalhadores, consumidores e economia, apesar do estudo apresentar como maior problema o descaso com a saúde dos entregadores. Conclui-se então com o estudo que a pandemia gerou mudanças na sociedade em grande escala e no setor alimentício não seria diferente, porém os serviços de *delivery* com o aumento da tecnologia e procura por comodidade possui tendência a manter-se e expandir mesmo pós pandemia e que sua eficácia no desenvolvimento econômico de pequenas redes de alimentação foi primordial para equilibrar o setor no mercado durante o período.

Palavras chave: *Delivery*, Entregadores, Pandemia, Segurança alimentar.

CAMPOS, Raquel Maria do Nascimento. **The Importance of the Food Delivery Service during the Pandemic of the new Coronavirus.** for.46 .2021. Course Conclusion Paper (Technology in Gastronomy) - Federal Institute of Piauí Teresina South Zone Campus, Teresina, 2021.

ABSTRACT

The food delivery market itself has been growing gradually with the increase in technology, agility, the need for comfort and for being a survival activity in commerce for many people. Therefore, the work aims to identify the repercussions of the pandemic caused by the new SARS-Cov-2 coronavirus in these areas and the use of these delivery services as one of the services maintained as essential, which are used by companies as means of survival and growth in the market in the face of economic difficulties, also mentioning the hygienic sanitary conditions, the health of the deliverers and the necessary changes that have occurred in the industry. The work was carried out through readings using the indexing terms "Covid-19 impacts on delivery services", "health of deliverers in the pandemic", "restaurants and covid" for research, in which the bibliographic searches were carried out on virtual platforms like SciELO and Google Scholar. Thus, as a result of the reflections, it was demonstrated how relevant this sector was for workers, consumers and the economy, despite the fact that the study presents as the biggest problem the disregard for the health of the delivery personnel. It is concluded with the study that the pandemic generated changes in society on a large scale and in the food sector would not be different, however delivery services with the increase in technology and demand for convenience has a tendency to remain and expand even after the pandemic. and that its effectiveness in the economic development of small food networks was essential to balance the sector in the market during the period.

Key-words: Delivery, Deliverers, Pandemic, Food security.

LISTAS DE FIGURAS

Figura 1 -Delivery de entrega de alimentos.....	17
Figura 2-Higiene de superfícies e alimentos durante o COVID-19.....	21
Figura 3- Motoboys de aplicativos em protestos.....	27
Figura 4- Riscos do trabalho dos entregadores.....	28
Figura 5 - Idosa chora em supermercado com prateleiras vazias.....	32
Figura 6- Álcool 70% disponível em restaurante.....	35
Figura 7- Pessoas em distanciamento social nos restaurantes.....	36
Figura 8- Vendedor em um estabelecimento.....	38
Figura 9- Tabela de hipóteses.....	38

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABO20	Associação Brasileira <i>Online to Offline</i>
ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e
ANVISA	Restaurantes Agência Nacional de
CONAFRET	Vigilância Sanitária
	Coordenadoria Nacional de Combate às Fraudes nas
	Relações
	de Trabalho
DTA	Doenças Transmitidas por
EPI's	Alimentos Equipamento de
IFB	Proteção Individual Instituto
OMS	<i>Foodservice</i> Brasil Organização
SEBRAE	Mundial De Saúde
	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas
	Empresas
SCIELO	<i>Scientific Electronic Libraryonline</i>

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. OBJETIVOS	13
2.1 Objetivo Geral	13
2.2 Objetivos Específicos	13
3. JUSTIFICATIVA	14
4. MÉTODOLOGIA	15
5. REFERENCIAL TEÓRICO	16
5.1 Origem do Delivery	16
5.2 O Delivery No Contexto Da Pandemia	17
5.6 Contribuições Do Delivery Para Os Restaurantes	19
6. RESULTADOS E DISCUSÃO	20
5.1 Segurança Alimentar e <i>Delivery</i> no período da Pandemia – Covid-19	20
5.2 Saúde dos Trabalhadores de <i>Delivery</i> no período da Pandemia – Covid-19;	25
5.3 Transformações Ocorrida no Setor de Alimentação no Período da Pandemia – Covid-19	29
5.4 Impactos no Funcionamento dos Restaurantes no período da Pandemia – Covid-19	33
5.5 Restaurantes e <i>Delivery</i> Pós Período da Pandemia – Covid-19	34
7. CONCLUSÃO	40
8. REFERÊNCIAS	41

1. INTRODUÇÃO

A recente situação mundial decorrente do surto pandêmico provocado pelo Covid-19, que teve início no final de 2019, apresentando picos no primeiro semestre de 2020, em todos os continentes, teve como consequência, crises em todas as dimensões da vida humana (CLAUDINO, 2020). De acordo com a Organização Mundial de Saúde (2020), a Covid-19 é causada pelo coronavírus denominado SAR- Cov-2 que apresenta nos indivíduos contaminados variações nos quadros clínicos de infecções assintomáticas a quadros graves.

No dia 11 de março de 2020, a Covid-19 pela OMS foi evidenciada como uma pandemia devido a sua disseminação mundial (SOARES *et al.*, 2020). A doença apresenta um crescimento inesperado de casos que se espalha por vários países, provocando a morte de muitas pessoas pertencentes aos grupos de risco, ocasionando uma calamidade pública, uma necessidade maior de atenção ao trabalho na área da saúde e um grande abalo na economia do país.

Vários setores sofrem as consequências da doença, no setor de alimentos não seria diferente. Segundo Lima *et al.* (2020), em decorrência desta pandemia o setor teve um impacto rápido nas diferentes demandas. Desta forma ocorrendo a necessidade de adaptações destes serviços para garantir sua disponibilização e sobrevivência no mercado.

No início da pandemia os consumidores, pelo distanciamento social, evitaram as lojas físicas, bares e restaurantes. No qual estes por sua vez, devido as consequências das restrições ao funcionamento apresentaram queda nas vendas. Em decorrência da situação o mercado de *delivery* vem crescendo para equilibrar esta situação (REZENDE *et al.*, 2020).

Nesse sentido, os serviços de entrega de comida, em especial o *delivery online*, considera-se uma das alterações que os consumidores e empresários adaptaram a rotina e que trouxe consigo o benefício de novas oportunidades e lucros, sem deixar de oferecer ao cliente satisfação em seu uso (STECCA, 2020). A compra destes serviços de alimentos para

entrega é realizada por aplicativos e entregue geralmente por um *motoboy* a domicílio, no momento da pandemia sendo necessário seguir também os protocolos de segurança para evitar o contágio da doença.

Sendo assim a procura por estes serviços é de grande serventia para o momento de isolamento e a demanda tornou-se ainda maior durante este período,

trazendo para empresas alimentícias e consumidores uma nova realidade que necessita também de cuidados redobrados quanto aos aspectos higiênicos sanitários considerados indispensáveis para categoria.

Sob este enfoque buscou-se a realização deste trabalho para relatar através de uma revisão de literatura a importância do mercado de *delivery* de alimentos na sociedade no contexto de uma pandemia e os impactos e adaptações que os trabalhadores da área realizaram em questões de organização de ambientes e economia para manter estes serviços e evitar o aumento da transmissão do vírus.

2- OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

- Analisar a importância do Serviço de *Delivery* Durante e Pós Pandemia Covid-19.

2.2 Objetivos Específicos

- Verificar a Segurança Alimentar e *Delivery* no período da Pandemia – Covid-19;
- Investigar como está a Saúde dos Trabalhadores de *Delivery* no período da Pandemia – Covid-19;
- Identificar as Transformações Ocorrida no Setor de Alimentação no Período da Pandemia – Covid-19;
- Indicar os Impactos no Funcionamento dos Restaurantes no período da Pandemia – Covid-19;
- Deduzir como serão os serviços de Restaurantes e *Delivery* Pós Período da Pandemia – Covid-19.

3. JUSTIFICATIVA

O distanciamento social estimula a adoção do serviço de *delivery* de alimentação nas grandes cidades, em lugares aonde essa opção está disponível e é segura, para isso é necessário que os serviços alimentícios sigam as orientações da OMS, sendo assim, sua utilização torna se adequada para o período, pois propõe que as pessoas fiquem em casa, não havendo assim, a proliferação do novo coronavírus. Desta forma, mais brasileiros estão optando por receber a comida em domicílio (BOTELHO *et al.*, 2020).

Ao comprar refeições no conforto do lar, por meio do serviço de *delivery*, algumas questões devem ser destacadas como: a higiene do entregador, o recebimento do alimento e a higienização adequada da mercadoria adquirida (SOARES *et al.*, 2020). As pessoas adotaram às novas práticas exigidas pela pandemia, contudo as mesmas fazem parte de uma nova rotina, a qual foi preciso adequar um novo comportamento para evitar a transmissão do vírus.

Segundo Lima *et al.* (2020) afirmam que os impactos do surto do COVID-19 para o setor de alimentação são consideráveis e muitas vezes inesperados, levando em consideração que houve um crescimento relevante para o setor, inclusive para os negócios locais.

Desta forma o presente estudo se justifica pelo aumento da procura dos serviços de *delivery* de alimentação em geral e a sua relevância nas mudanças de hábitos da sociedade mediante a uma pandemia, proporcionando explanar e trazer maior familiaridade e conhecimento do assunto.

Esta pesquisa está relacionada a um tema mundial. De modo que futuramente, o estudo pode ser expandido e servir como base para outras pesquisas, ainda tornando-se relato de um momento histórico vivenciado pela sociedade.

4. METODOLOGIA

A pesquisa realizada decorre de uma revisão bibliográfica que foram analisados artigos, revistas e teses diversas, para análise do estudo necessitou de um levantamento bibliográfico elaborados no período de 2020 a 2021 em plataformas virtuais como *Scientific Electronic Libraryonline* (SciELO) e Google Acadêmico.

Segundo Gil, (2002) este tipo de pesquisa é a unificação de outros estudos definidos já existente que geram um novo trabalho.

E para Pizzani *et al.* (2012) como finalidade a revisão bibliográfica possui:

- Trazer ao pesquisador uma experiência e aprofundamento melhor do assunto pesquisado.
- Oferecer ao pesquisador reconhecer qual a melhor opção de procedimentos a serem utilizados no trabalho.
- Fornecer maneiras que auxiliam na produção do corpo do texto nos trabalhos acadêmico.

A abordagem da pesquisa é realizada por observação, considerada qualitativa por apresentar anotações que explicam melhor um assunto e mostram mais do que indicar números e enumerar as frequências de procedimentos. (ANGERS,1992: 131 *apud* JACCOUD *et al.*, 2008).

Na pesquisa foram definidos os seguintes descritores para busca bibliográfica: “impactos do Covid-19 nos serviços de *delivery*”, “saúde dos entregadores na pandemia”, “restaurantes e covid”.

Uma razão importante para o trabalho ter sido realizado por meio de pesquisas bibliográficas decorre da necessidade do isolamento social e a dificuldade das pesquisas de campo no período da pandemia, tornando assim menos viável a coleta de dados e evitando o contato físico que pode gerar riscos as pessoas e o aumento da disseminação do vírus. Sendo assim, Silva *et al.* (2021) afirmam que as revisões de literatura são de extrema importância para ciência por atuar como uma pesquisa que relata e discute sobre um tema de maneira crítica baseada sob uma perspectiva da leitura e de uma visão dos referências bibliográficos.

5. REFERENCIAL TEÓRICO

5.1- Origem do *delivery*

A facilidade que a tecnologia moderna oferece para disponibilização de um serviço que se possui interesse fez com que cada vez mais os serviços de entregas a domicilio crescessem e se difundissem pelo mundo.

Dutra *et al.* (2020) fala que em tempos antigos não se possuía tantos meios como atualmente para ampliar esse tipo de atividade, porém mesmo assim já era utilizado. Portanto com o passar dos anos, os serviços foram apenas evoluindo e ganhando maior espaço.

O serviço de *delivery*, no qual sua palavra de origem inglesa passou a fazer parte do nosso vocabulário sobretudo por volta dos anos 2000, tem como principal significado trazer agilidade, comodidade e satisfação para seu cliente (SOARES, 2020 *apud* SEBRAE, 2020).

O seu conceito inclui serviços de entrega de matérias, bens e produtos em um endereço específico, solicitado por meios de comunicação. No qual dentre os itens mais importantes nesse canal, estão os medicamentos e os alimentos (NIGRI, 2019 *apud* SEBRAE, 2005).

Figura 1 -Delivery de entrega de alimentos



Fonte: Mundo do Marketing (2020).

Silva *et al.*, (2020) em relação ao uso das plataformas de aplicativos no Brasil, mencionam que o de maior destaque é o *ifood*.

Dentre os aplicativos vigentes no mercado, segundo pesquisa, o *ifood* aplicativo de *fast food* está em primeiro lugar no Brasil, considerando o mais usado pelos brasileiros apesar de existir inúmeros aplicativos que oferece o mesmo serviço. (SILVA, 2020, p.13).

Os aplicativos de pedidos de alimentos oferecem assim um acesso a conhecer diferentes estabelecimentos, opções de produtos e trazendo consigo também novos hábitos a sociedade contemporânea (VIEIRA, 2019).

5.2 - O *delivery* no contexto da pandemia

A situação do novo coronavírus mudou o universo dos negócios. (MACHADO *et al.*, 2020). É nítido o crescimento da adesão do *delivery* pela necessidade de adaptação a “nova” rotina diante do isolamento domiciliar. De acordo com Malta *et al.* (2020), o processo de isolamento social aplicado pelos governantes é considerado a maneira mais conveniente para evitar a transmissão do vírus.

Por essa mesma necessidade como possibilidade da situação, acredita-se que o aumento da adesão ao *delivery* dar-se também pela liberação de empregadas domésticas ou diaristas, sendo que assim o consumidor teria que recorrer aos aplicativos de entrega (SOUZA, 2020).

O Brasil nos últimos anos cresceu 10% na gastronomia e de acordo com a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL) teve um acréscimo no *delivery* de R\$ 11 bilhões no ano de 2018 (NIGRI, 2019).

Devido ao surto do Covid-19 já no ano de 2019, segundo o Instituto Food Service Brasil (IFB, 2020) os serviços de *delivery* no Brasil tiveram um acréscimo de 23% no tráfego.

O acesso a esse tipo de serviço está cada vez mais amplo no mercado, Botelho

et al. (2020) declara:

Mesmo antes da pandemia, empresas de *delivery* de comida investiam em ações para diversificar seu público, como o programa que digitalizou o “prato feito” em 40 cidades brasileiras, com entrega em marmitas a partir de R\$ 10,00. Além do aumento de vendas, essa iniciativa visou a atrair mais usuários das classes C e D (Botelho *et al.*, 2020, p.3).

As empresas são notificadas cada vez mais por pedidos solicitados via telefone, sendo mais habitual também via aplicativos ou *site* (FLINKLER *et al.*, 2020). Segundo Júnior *et al.* (2020), os serviços disponibilizados por pequenos estabelecimentos estão utilizando as redes sociais como o Facebook, Instagram e WhatsApp, como meio não somente do *marketing* digital, mas também para realizar estes pedidos e atuar como meio principal de execução de vários negócios.

Segundo Rezende *et al.* (2020), o *delivery* das empresas *Uber Eats*, *ifood* e Rappi que são responsáveis pela entrega de alimentos cresceram acima da média durante a pandemia do covid-19.

Júnior *et al.* (2020) afirma ainda:

Durante a pandemia, uma pesquisa realizada pelo SEBRAE com empreendedores individuais e proprietários de empresas, micro empresas e de empresas de pequeno médio porte indicou que 58,9% das organizações interoperaram temporariamente o funcionamento, enquanto 31% modificaram a forma de funcionamento, 6,6% continuaram funcionando da mesma maneira e 3,5% encerraram as atividades. Dentre o grupo de empresas que modificou o modelo de funcionamento, 41,9% passou a funcionar através de vendas online (JÚNIOR *et al.*, 2020, p.3).

Por conseguinte, no momento atual considera-se que a maneira de atração e lealdade de clientes que não usavam o *delivery* frequentemente, esteja sendo alcançados públicos diferentes dos comuns. Até mesmo pessoas mais velhas, que são do grupo de risco podem estar conhecendo o funcionamento de compras comida *online* (BOTELHO *et al.*, 2020).

5.3 Contribuição do *delivery* para os restaurantes na pandemia

Os restaurantes estão presentes nas cadeias de turismo, hotéis, shoppings, cafés, entre outros e representam uma grande parte de comercialização de alimentos,

no qual Duarte (2020) apud Finkler (2020) afirma que o uso de entregas de comidas entrou nesse âmbito como um complemento dos métodos de vendas, porém na situação de crise foi considerada também a estratégia de salvação de muitos empresários.

As alterações e os avanços com que o espaço de alimentos sofre vem cada vez mais exigindo com que empresas estejam atentas as novas tendências e a concorrência do mercado (STECCA, 2020). Além da procura por meios que superem períodos de crise.

O afastamento que o coronavírus provocou na sociedade fez com que o atendimento de maneira digital convertesse em um serviço indispensável. Sem dúvidas então nessa ocasião um dos métodos mais importante e que afetou de maneira positiva os serviços de bares e restaurantes foi a adaptação do sistema de *delivery* (DUTRA, 2020).

Apesar de todos os problemas vivenciados na economia o auxílio das vendas *online* e entregas por meio do *delivery* torna-se o meio mais usual pelos consumidores. Algumas empresas que não disponibilizava dos serviços de *delivery* foram forçados pela situação a ofertar e os que já utilizavam sofreram ajustes para poder assegurar a segurança dos alimentos, desde a chegada dos produtos a entrega aos clientes (SILVA, 2020).

Muitas destas medidas foram tomadas para que os pequenos empresários tivessem maiores oportunidades de manter seus negócios e incentivar aos clientes a utilização dos serviços empenhando-se também na segurança e fidelização.

Sendo assim sem a assistência do *delivery* para mantimento da renda de muitos funcionários e empregadores ocorreria um agravamento da situação e levaria ao caos tanto para a economia, como para sociedade muito superior ao que já ocorreu.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo o levantamento dos artigos decorrentes da pesquisa realizada, estes foram construindo o trabalho e para melhor exposição e entendimento foram subdivididos com base nos pontos dos objetivos estabelecidos;

6.1 – Segurança alimentar e *delivery* no período da pandemia – Covid-19

Nesse ramo que envolve a alimentação o foco que se deve maior preocupação durante o cenário atual é a segurança alimentar, todos os requisitos higiênicos sanitários são extremamente essenciais (Figura 2) para assegurar uma condição benéfica para a sociedade reforçando a importância da função. Diante da crise do novo coronavírus segundo Pontes *et al.* (2020), nos setores alimentícios é necessário seguir rigorosamente o Manual de Boas Práticas de Produção e Manipulação dos Alimentos e se necessário as empresas devem observar sobre a possibilidade de assistência ou realização de novos comportamentos na área.

Figura 2-Higiene de superfícies e alimentos durante o COVID-19



Fonte: UFES (2020).

Contudo no que se relaciona ao Covid-19 não existem evidências de que os alimentos são fonte de contaminação do vírus (SOARES *et al.* 2020). Em sua grande

maioria a contaminação acontece por contato direto com pessoas contaminadas, porém ainda assim podem existir riscos na preparação e na distribuição causada pelos manipuladores ou superfícies de contato caso não possua os cuidados necessários. De acordo com pesquisas realizadas os plásticos, metal, vidro e papel podem ser alguns dos meios de contágio da doença (OLIVEIRA *et al.*, 2020). No qual são exemplos de materiais de uso comum na produção e circulação de alimentos.

Neste sentido, Leite (2016) afirma que, no processo de produção e distribuição de alimentos é dever de todos que se encontram em uma cadeia alimentar que ocorra de maneira segura, do momento da plantação/produção até o momento de entrega às mãos do consumidor.

Nas medidas essenciais de prevenção que devem ser adotadas segundo a OMS durante a pandemia incluem lavar sempre que possível as mãos com água e sabão e uso de álcool gel nas situações em que o acesso de água e sabão não fosse possível (OLIVEIRA, 2020). Nas atividades que se manuseia alimentos a responsabilidade da segurança alimentar torna-se assim individual e simultaneamente coletiva para reduzir a disseminação da doença.

Diante disso para combate a disseminação do Covid-19, Viana *et al.* (2020, p.5) apresentam a cartilha de higiene dos alimentos com informações de boas práticas na sua manipulação, como:

NAS COMPRAS

- ✓ Não ir as compras caso sejam pessoas do grupo de risco;
- ✓ Realizar a previsão do que precisará para diminuir as idas aos locais de compra;
- ✓ Limpar carrinhos ou cestos com álcool 70% antes de utilizá-los;
- ✓ Manter distância de no mínimo 1 metro de distância de outras pessoas no local da compra;
- ✓ Durante a compra não colocar a mão no rosto;
- ✓ Utilizar sacolas retornáveis (*Ecobags*) durante as compras, pois podem ser higienizadas a cada uso;

✓ Realizar a limpeza das mãos, do volante e banco do veículo caso guarde as compras no porta-malas do carro.

NO ARMAZENAMENTO

- ✓ Reservar um local para colocar as compras;
- ✓ Em casos de sacolas de plásticos, descarte-as;
- ✓ Higienizar as compras e colocá-las em uma superfície limpa;
- ✓ Higienizar às superfícies utilizadas com água e sabão/detergente e aplicar álcool 70% ou solução clorada.

NA HIGIENIZAÇÃO DAS EMBALAGENS

- ✓ Vidros, latas e plásticos podem ser limpos com água e sabão;
- ✓ Embalagens flexíveis podem ser limpos com papel toalha e álcool 70%;
- ✓ Se o alimento possuir duas embalagens, descartar a embalagem externa antes de guardar;
- ✓ Os vegetais devem ser lavados e as sanitizações devem ocorrer com solução clorada antes de guardar.

NA HIGIENIZAÇÃO DE FRUTAS E HORTALIÇAS

- ✓ Retirar e descartar parte e unidades que estejam estregadas ou danificadas;
- ✓ Lavar em água corrente os vegetais folhosos, frutas e legumes individualmente;
- ✓ Colocar os vegetais em solução clorada por 15 minutos (1 colher de sopa de água sanitária para 1 litro de água);
- ✓ Enxaguar os vegetais em água corrente;
- ✓ Armazenar corretamente.

HIGIENIZAÇÃO DE SUPERFÍCIES E UTENSÍLIOS

- ✓ As superfícies e utensílios devem ser limpos antes e após o uso e os produtos utilizados na limpeza (saneantes) precisam estar regularizados

na Anvisa;

- ✓ Realizar a limpeza com água e sabão/detergente;
- ✓ Enxaguar com água;

- ✓ Sanitizar com álcool 70% ou com solução clorada por 15 minutos;
- ✓ Caso utilize a solução clorada enxaguar.

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

- ✓ Lavar as mãos com frequência ao; antes ou depois tocar qualquer parte do rosto, preparar alimentos crus, tocar superfícies que não foram higienizadas, manusear celular, dinheiro, lixo, chaves, maçanetas, entre outros objetos, e ao ir ao banheiro;
- ✓ E deve-se higienizar as mãos de maneira correta seguindo o passo a passo;
- ✓ Passar sabonete e água nas mãos;
- ✓ Esfregar a palma de cada mão e os dorsos;
- ✓ Esfregar entre os dedos e o polegar de cada mão;
- ✓ Esfregar entre os dedos e o polegar de cada mão;
- ✓ Lavar os punhos;
- ✓ Enxaguar bem e secar com papel descartável;
- ✓ Finalizar com álcool em gel ou álcool 70%.

AS PRECAUÇÕES DURANTE O PREPARO DOS ALIMENTOS

- ✓ Após manusear alimentos crus realizar a higienização de superfícies e utensílios;
- ✓ Cozinhar bem os alimentos;
- ✓ Evitar contato dos alimentos cozidos com os crus para não ocorrer uma contaminação cruzada;
- ✓ E os alimentos prontos e armazenados na geladeira devem ser aquecidos antes de serem consumidos;

Além de todas essas exigências algumas empresas de tecnologias, se uniram e lançaram para informação e ajuda nos cuidados contra o vírus nos serviços de *delivery*; o Guia de prevenção ao Covid-19 segundo as recomendações da OMS (ABO20, 2020);

No qual nas recomendações sobre a higienização para as entregas deve seguir:

- ✓ A limpeza de bancos, bolsas, mochilas, capacetes, luvas e demais equipamentos ao começar e finalizar as entregas do dia;
- ✓ Os equipamentos do entregador devem ser de uso pessoal e intransferível;
- ✓ Os veículos devem ser desinfetados com detergente neutro e álcool 70%;
- ✓ Lavar as roupas do trabalho o mais rápido possível e utilizar os EPI's de acordo com a disponibilidade;
- ✓ Sempre que possível as entregas devem ser feitas sem contato com o entregador (distância de 2 metros);
- ✓ A bolsa utilizada na entrega não deve ser colocada diretamente no chão;
- ✓ Nas entregas de pacotes, devem ser dispensadas a assinatura do recebedor;
- ✓ Entregadores e clientes devem evitar tocar o rosto antes de higienizar as mãos. Lima *et al.*, (2020) informa ainda que:

As normas e procedimentos de higiene devem ter alcance não somente na área de processamento e envase, mas também nos transportes, nas áreas internas e externas ao redor da produção, escritório e banheiros, outro fator fundamental a ser controlado é o estado de saúde do manipulador. (LIMA *et al.*, 2020 p.8).

Portanto para empenhar-se no controle da doença e evitar novas contaminações, Pandolfi *et al.* (2020) confirmam que as melhores formas de garantir a segurança alimentar nos serviços de alimentação e manter a higiene dos produtos é a adoção de *check list*, organização das planilhas de controle e treinamentos para os manipuladores.

6.2 – Saúde dos trabalhadores de entrega no período da pandemia – Covid-19

Tornou-se cada vez mais natural observar nas cidades entregadores transitando com suas *bags* em diferentes horários e locais em condições diversas, carregando refeições. A pressa do cotidiano em um mundo globalizado fez com que o *delivery* se tornasse cada vez mais apropriado. Com isso o crescimento dos serviços de *delivery* para manter o ritmo econômico durante a pandemia aumentou por consequência a

demanda por entregadores (ROMERO, 2020). Durante a pandemia as entregas de produtos tornaram-se uma atividade essencial e foram nessas condições que aumentou o número de novas contratações de *motoboys* na área.

Restaurantes, redes de *fast-foods*, supermercados entre outros locais estão cada vez mais aderindo os serviços de entrega e tornando o mercado mais versátil nos seus meios de vendas com opções diversas de produtos alimentícios para escolha do consumidor.

Desta forma a quantidade dessas solicitações pelos serviços de *delivery* na situação atual, colocou os entregadores na linha de frente da pandemia (SILVA *et al.*, 2021).

Sendo assim, a atenção com a saúde dos trabalhadores deste segmento deve ser potencializada, pois segundo Melo (2020), neste período o trabalhador de aplicativos de entrega está totalmente vulnerável a situação de contaminação pelo coronavírus, porém preso entre o risco da atividade e a necessidade financeira. O período gerou cortes de funcionários em diferentes atividades, desta forma mais pessoas ficaram desempregadas e se viam na necessidade de trabalhar informalmente.

De acordo Mazano *et al.* (2020), as empresas de tecnologia como *Uber*, *Cabify*, *99*, *iFood*, *Rappi*, *Loggs*, são as empresas que oferecem o vínculo entre autônomos, sejam elas entre motoristas e passageiros, ou entre estabelecimentos, entregadores e consumidores. Sendo assim tornou-se algo oportuno a relação de ambas as áreas envolvidas como auxílio no momento das dificuldades econômicas pelas empresas e para quem procurava um meio de escapar do cenário de crise.

No entanto, devido a situação da pandemia e problemas com direitos trabalhistas na área dos trabalhadores de entrega de mercadorias por plataformas digitais o Ministério Público do Trabalho publicou a Nota Técnica CONAFRET n.01/2020, que reconhece os trabalhadores como grupo laboral de risco (no mínimo mediano) de contaminação pelo COVID-19 e determina várias medidas para que as empresas garantam condições básicas de segurança satisfatória para os entregadores, como treinamentos, orientações de uso de materiais de proteção, dentre outras (SILVA, 2020).

Porém os achados relacionados a situação dos entregadores de comida, torna evidente que estes viram-se na necessidade de

sobrevivência a trabalhar em situações de riscos e sem receber o auxílio necessário para segurança individual.

Os entregadores tornaram-se uma das atividades mais fragilizadas diante do vírus por transitarem em ambientes externos e possuírem contatos com muitas

peças, podendo ainda ser assim uma fonte de contaminação por não utilizarem equipamento de proteção (EPI's) ou poder lavar as mãos e ter o uso de álcool 70% (SILVA *et al.*, 2021).

Ocorreram várias manifestações e greves pela classe de trabalhadores exigindo seus direitos (Figura 3) pelo setor não oferecer segurança, trabalharem em condições precárias, cansativas e somadas a condição de não estarem recebendo todas as vantagens legais conforme as exigências expostas.

Figura 3 - Motoboys de aplicativos em protestos



Fonte: G1- Globo (2021).

Segundo Aquino *et al.*, (2020), as ameaças a saúde dos entregadores durante a pandemia são estabelecidas em duas sequencias:

Figura 4- Riscos do trabalho dos entregadores

Os relacionados diretamente a ocupação pela necessidade de exposição	E os relacionados à falta de proteção pelas políticas públicas por parte do Poder Político
É a situação que os entregadores se encontram no contato diário com várias pessoas nas entregas e na manipulação de equipamentos do trabalho, tornando- os mais vulneráveis a contaminação do vírus, necessitando, assim de equipamentos de proteção como máscaras, luvas, álcool em gel, viseira, entre outros para reduzir o contágio da doença.	Na qual os trabalhadores destes segmentos autônomos ou empreendedores, precisam dos seus direitos preservados.

Fonte: Aquino et al. (2020).

Os estudos certificam que as medidas que são adotadas mediante ao risco de contaminação dos entregadores estão sendo insatisfatória e é gritante a ausência do resguardo das empresas. Segundo Kalil (2020), em estudo sobre a situação afirma que a saúde dos entregadores durante a pandemia não foi considerada, as condições de trabalho no Brasil continuam insegura, que a remuneração caiu, as jornadas de trabalho continuam altas e em grande parte as precauções contra a doença foram adotadas por conta própria dos trabalhadores e não pelas empresas.

Aquino *et al.* (2020), confirmam ainda que as medidas tomadas pelas empresas-aplicativos não se apresentam suficientes, e que esses trabalhadores precisam de espaços e materiais para higienização dos veículos, dos seus equipamentos utilizados como; luvas, jaquetas e *bags*

no qual transportam os produtos e sua própria higienização pessoal. A agilidade com que a profissão solicita que sejam realizadas as entregas e a carga horária trabalhada muitas das vezes

impede na rotina que o trabalhador realize esse processo, o que torna com uma maior possibilidade sujeito a adoecer.

Conforme Lopes *et al.* (2020), dentre os três aplicativos de entrega; *iFood*, *Uber Eats* e *Rappi*, que são os aplicativos de alimentação mais populares do Brasil, apenas um deles (*iFood*) repassa informação na sua página que estariam sendo seguidas as recomendações que protegem os entregadores.

Na pesquisa realizada por Abilio *et al.* (2020), na forma de questionário em 29 cidades do Brasil, com um foco maior em quatro delas; São Paulo, Belo Horizonte, Recife e Curitiba, observa-se que o ato de as empresas disponibilizarem medidas de proteção diminui o receio do trabalhador de se contaminar pelo COVID-19. O trabalhador sente-se mais seguro com a oferta de equipamentos e informações que considerem sua função exercida menos arriscada.

Trabalhadores, em especial do setor de alimentos, precisam estar informados e conscientes da sua responsabilidade social relacionado a saúde pública e individual e receber das empresas o auxílio necessário para enfrentamento da situação. Segundo Filho *et al.* (2020), afirmam que toda atividade de trabalho e todo trabalhador tem de ser visto e preparado não apenas para sua proteção, mas também para entender que seu trabalho pode ter uma contribuição importante no combate à doença.

Filho *et al.* (2020), declaram ainda que a preservação da saúde desses grupos considerados essenciais e de outros que se mantêm trabalhando pelas condições socioeconômicas é necessário para manter as pessoas em casa controlando a disseminação do vírus e para um melhor desempenho do próprio serviço de saúde e das demais atividades essenciais. Além disso a contribuição de cada setor pode ser determinante no avanço ou na redução dos casos da doença.

6.3 – Transformação ocorrida no setor de alimentação no período da pandemia – Covid-19

Sem dúvidas, a principal mudança durante a pandemia em relação

a comercialização de alimentos está no crescimento de compras virtuais (SCHNEIDER *et al.*, 2020). Além do crescimento da procura por entregas á domicílio os aplicativos

estão com outros métodos em pedidos como; descontos, promoções e frete grátis durante esse período (BOTELHO *et al.*, 2020).

Os alimentos comercializados prontos ou pré-preparados facilitariam a vida do ser humano atarefado, e dos novos empreendedores, visto que é também uma nova forma de se trabalhar e aumentar as vendas, além de otimizar o tempo.

Nunca foi tão fácil principalmente em regiões urbanas realizar o pedido de uma comida como nos tempos atuais, o acesso a smartphones possibilitou aos indivíduos conforto, praticidade e velocidade em adquirir esses alimentos.

Em outra época quando se referiria aos serviços de *delivery* de comidas idealizava-se uma noção limitada apenas de lanches rápidos, congelados, com pouca elaboração, com poucos produtos, como; os hambúrgueres, batatas, *pizzas*, sorvetes, bebidas entre outros, enquanto atualmente esse tipo de serviço fornece também alimentos de refeições completas, como as marmitas, mercados, comidas exóticas e até mesmo uma categoria somente de produtos saudáveis.

Nos dias atuais o avanço de entregas realizadas por plataformas digitais no cenário pandêmico deu-se pela necessidade de modificações na forma de lidar com o processo de isolamento e foi nessa urgência como meios de sobrevivência de vários mercados que fizeram com que o *delivery* oferecesse aos empresários uma perspectiva de continuidade de muitos negócios.

De acordo com Júnior *et al.* (2020), o setor de alimentação fora do lar tem grande significado para economia brasileira, porém por consequência da pandemia e o consumo ser restrito a ocorrer nos locais muitos setores varejistas, principalmente de alimentos mudaram os seus negócios, apontando em pesquisas que 43% dos pequenos negócios afirmaram realizarem alterações no seu funcionamento, nos serviços de *delivery* e *drive-thru* as demandas apresentam maneiras diferenciadas nos cuidados como; uso maior de embalagens recicláveis, maior cobrança sobre a higienização e mudanças no atendimento dos pedidos.

No que se refere aos ajustes pelos estabelecimentos de entrega de comidas, segundo Rengel *et al.* (2020, p.5) citado por Edwiggers (2020), devido à crise e com a procura por maior comodidade as empresas de *delivery* tomaram algumas decisões para combate aos problemas causados pelo coronavírus, como:

- Antecipação do recebimento dos restaurantes, sem custo adicional. Optando por essa iniciativa, durante março e abril, o *food service* receberá em até 7 dias seu pagamento após a venda;
- Iniciativa da campanha de entrega “sem contato”. O usuário poderá escolher entre receber na porta ou na calçada;
- Aumento dos esforços de *marketing*, via aplicativo e e-mail;
- Isenção de taxas de entrega para pedidos de pequenos e médios restaurantes;
- Orientação para que os pedidos sejam devidamente lacrados em embalagens invioláveis;
- Os pequenos restaurantes terão a opção de receber pagamentos diários (sem precisar aguardar o final da semana, que era a forma anterior de recebimento);
- Os restaurantes que cumprem os requisitos obrigatórios de qualidade podem se inscrever mais rapidamente no aplicativo e começar a operar sem um *tablet*;
- Parte dos lucros será destinado como fundo de auxílio a restaurantes (foco nos pequenos estabelecimentos);
- E valores arrecadados em taxas de serviços serão desenvolvidos total aos restaurantes parceiros.

De acordo com Vasconcelos *et al.*, (2020), a situação torna-se ainda assim complicada para os donos de pequenos negócios.

Empresas buscam ajuda junto ao governo e até mesmo redução salarial temporária é aplicada aos funcionários, ocorrendo, em muitos casos, a demissão ou férias coletivas e afastamento por tempo indeterminado. Trabalhadores informais ficam em situação ainda pior. Tem-se, então, uma crise sanitária e econômica. (VASCONCELOS *et al.*, 2020, p.165).

Os setores alimentícios também sentiram os impactos durante a crise nos produtos para comercialização trazendo preocupações também para as pessoas mais vulneráveis. Uma das realidades dos grupos que já estão em situação de dificuldades socioeconômicas é que vivenciem um agravamento ainda maior, causando aumento na miséria e na pobreza (CLAUDINO *et al.*, 2020).

Muitas pessoas movidas pelo descontrole da circunstância também realizaram compras em grandes quantidades para estocar e por esse motivo os produtos alimentícios esgotavam mais rapidamente das prateleiras (Figura 5), conseqüentemente sofriam esse aumento de preços, afetando assim justamente os

mais pobres na falta de muitos produtos e em situação de fome, já que são as pessoas que geralmente gastam mais com alimentos.

Figura 5 - Idosa chora em supermercado com prateleiras vazias



Fonte: Site Metrôpoles (2021).

Ainda segundo Schneider *et al.* (2020), afirmam que durante este período ocorreu queda dos rendimentos dos trabalhadores, e a inflação na economia sobre os alimentos aumentou de maneira significativa ocasionando um alerta para população. Os responsáveis por mercados pequenos tiveram ainda que aumentar o valor dos seus produtos de vendas e taxas pelo salto que os preços chegaram neste período.

A pandemia prejudica a oferta e procura de alimentos, diminui o poder de compra e a capacidade de produzir e fornecer, afetando principalmente os mais carentes (ALPINO *et al.*, 2020). Durante este período o acesso a alimentos seguros e o receio com a saúde populacional mais fragilizada tornam-se responsabilidade das políticas públicas, que de forma prioritária deve avaliar o cenário e precaver problemas ainda maiores.

Além de todas as alterações, o modelo alimentar também foi reconsiderado, os consumidores foram incentivados a comprarem alimentos em sua maior parte

solicitado por *deliverys* e o consumo em pequenos negócios locais para ajudar na movimentação da economia. São nestas condições que alguns autores nas suas pesquisas também relacionadas as mudanças nesse ramo apostam na agroecologia como meio de auxílio nesse momento para que ocorra mudanças positivas, por se tratar de uma agricultura produzida no campo e possuir como foco a assistência da segurança alimentar.

A agroecologia fundamenta-se, então, em propor mudanças para superar os efeitos negativos das revoluções química, mecânica e biológica sobre o meio ambiente, sobre as dinâmicas sociais e sobre as pessoas, como a contaminação por agrotóxicos, degradação de solos, poluição do ar, água, avanço do agronegócio e êxodo rural, entre inúmeras consequências [...].A pandemia pode servir, paradoxalmente, para mostrar que mudanças no modo de vida e produção se fazem necessárias, o que podemos chamar de transição agroecológica (CLAUDINO, 2020, p.11).

Silva *et al* (2020) consideram que a agroecologia será mantida mesmo pós pandemia pois será de grande ajuda para a proteção ambiental e a saúde dos produtores e consumidores. Segundo Barros (2020), afirmam também que a agroecologia disponibiliza uma alimentação mais saudável, além de melhor viabilidade será essencial no processo de um “novo normal”.

E novamente em conformidade Claudino (2020), declara ainda que a agroecologia pode levar a sociedade não só para recuperação da crise atual, como também pode evitar novas crises semelhantes e ocasionar em mudanças sociais positivas. Tendo em vista assim o crescimento do setor e sua utilização poderão ser considerados primordial para restauração da economia.

6.4 – Impactos no funcionamento dos restaurantes no período da pandemia – Covid-19

Com as portas fechadas, por prazo indeterminado, era o início do isolamento social, período de incertezas, insegurança e mudanças no ambiente de negócios (GUERRA, 2020). O novo coronavírus impossibilitou a movimentação de entradas e saídas de clientes em estabelecimentos

devido a necessidade da restrição do seu funcionamento por ser um ambiente propício a disseminação da doença.

Os donos de empresas pequenas e médias, que não deram a devida atenção a situação ou criaram alguma tática para atravessar a crise, encontra-se em um

momento difícil, pois não houve nenhum aviso prévio ou preparação antecipada (VASCONSELOS, 2020).

Silva (2020), afirma que um dos maiores desafios dos donos de estabelecimentos comerciais na área de alimentação foi a interrupção de forma repentina do atendimento presencial. Os serviços de comida nos locais foram suspensos levando os donos de restaurantes a ficarem preocupados com as questões financeiras e tomarem medidas diferentes para adaptarem-se a nova situação.

Devido aos decretos do governo a princípio os serviços que não eram considerados essenciais foram fechados, incluindo os restaurantes que tiveram que readequar seus trabalhos. Diminuir os gastos, realizar acordos com fornecedores, novos métodos comerciais e adequação do *delivery* foram sugestões do SEBRAE (2020), para conseguir enfrentar a crise (STEFANUTTI, 2020).

O uso frequente da *hashtag* com a palavra “fique em casa” em mídias sociais com o incentivo de manter o isolamento pelas autoridades fez com que vários setores fossem impactados, gerou queda no faturamento dos restaurantes e exigiu com que os empresários repensassem nos meios de atrair o cliente, melhorar o atendimento, utilizar o *marketing* e inserir o uso do *delivery* como pontos de garantir o seu desempenho.

Segundo Khatib (2020), muitos executivos de restaurantes tiveram que demitir funcionários e criticaram o governo pela medida do incentivo ao fique em casa, por ter prejudicado o lucro das empresas e ter causado o fechamento total de pequenos restaurantes e bares de pequenas cidades. Alguns desses pequenos negócios, não suportaram o momento de paralisação das atividades econômicas, consequentemente muitas empresas foram a falência.

É evidente que impactos sobre o não funcionamento em muitos restaurantes devido as restrições, foram enormes e os donos dos estabelecimentos anseiam retornar as atividades normal o quanto antes. Visto que, as condições levaram impactos diretamente no quesito economia e queda nas vendas, os gerentes demonstraram também em

forma de protestos e manifestações insatisfação e revolta sob a condição de limitação dos ambientes.

De acordo com Vasconcelos (2020), a pressão dos responsáveis da área por reabrir ou flexibilizar o comércio é muito grande e por esse motivo muitos prefeitos e governantes acabam cedendo aos pedidos.

Após a reabertura, as alterações que ocorreram nos restaurantes durante a pandemia foram em grande parte na maneira de servir, organizar salão e na própria gestão, além de cupons de promoção por serviços recém-adquiridos e o sistema de *delivery* (FINKLER *et al.*, 2020).

Disponibilização de álcool 70 % (Figura 6), a utilização de máscaras considerada como obrigatória por funcionários e clientes, os horários de abertura e fechamento que foram determinados e uma exigência ainda maior na organização sobre a limpeza de utensílios e ambientes, foram também algumas das adaptações que se tornaram comuns nos novos hábitos ao frequentar um restaurante ou estabelecimentos de comercialização.

Figura 6- Álcool 70% disponível em restaurante



Fonte: Diário de Teresópolis (2021).

Finkler *et al.* (2020), informam também que durante o período foram disponibilizadas para área, as recomendações da ABRASEL que devem ser seguidas no ambiente físico:

Na organização do salão: O atendimento deve respeitar a capacidade de apenas 30% do estabelecimento, deve possuir um distanciamento de 1 metro entre as cadeiras ou 2 metros entre as mesas

(Figura 7), e assim como na cozinha, deve

ser bem ventilado ou caso possuam ar-condicionado, esse deve estar com a manutenção dentro dos padrões e com filtros limpos.

Figura 7- Pessoas em distanciamento social nos restaurantes



Fonte: Revista Bares & Restaurantes (2020).

Materiais: Nos restaurantes *self-service*, os pratos e talheres limpos devem ser mantidos em saquinhos de papel e nos restaurantes *à la carte* colocados à mesa na hora do serviço.

Os funcionários: Devem higienizar as mãos antes de manusear os utensílios limpos e utilizar luvas na retirada dos utensílios sujos. E que seja realizado no horário de almoço dos funcionários uma ordem para conseguir atender todos os clientes com segurança.

Logo, estes setores após a retomada não podem descuidar-se dos protocolos de segurança ou causar aglomerações, evitando assim algo que coloquem em riscos à saúde dos consumidores e funcionários.

6.5 – Restaurantes e *delivery* pós período da pandemia – Covid-19

Segundo Lima *et al.* (2020), devido a pandemia muitas dúvidas ainda percorrem o setor de alimentação, porém espera-se que regras

mais severas de

controle higiênicos sanitário sejam parte do dia a dia do setor, desde a produção até a mesa, durante e nos pós pandemia. Visto que, o papel dos restaurantes e *delivery* como serviço essencial na distribuição de alimentos durante a crise, é não só manter a economia em movimentação, mas também preservar a segurança alimentar de toda a sociedade.

Finkler *et al.* (2020) afirmam:

Nesse panorama, sabe-se que os empreendedores na área da gastronomia foram e ainda serão bastante afetados economicamente pela pandemia e deverão reestruturar seus estabelecimentos, a fim de que possam continuar a exercer suas atividades no cenário pós pandêmico, atendendo, assim, as pressões atuais que clamam por mudanças e adequações no setor gastronômico, a fim de que se obtenham ambientes ainda mais higienizados e seguros (Finkler *et al.*, 2020, p.99).

Sendo assim, o futuro pós pandêmico ainda é considerado incerto para muitos no que se relaciona ao âmbito econômico e social, as consequências foram desfavoráveis para vários mercados e a busca por novas ações será visivelmente necessária.

O foco de maior atenção no segmento alimentício em estabelecimentos é a convicção ao cliente da segurança oferecida do produto, da sua autenticidade, de que novos métodos estão sendo adquiridos e aprendidos nos estabelecimentos, podendo assim trazer uma melhor confiabilidade ao público alvo.

Desde o início da crise, são setores que precisam se readaptar e depois desse período, deve-se aplicar ainda mais medidas que sejam relevantes para um recomeço durável será o diferencial.

Então as expectativas de como se sairá cada segmento no ramo dos negócios, dependerão da forma que será a satisfação dos clientes com suas experiências de compra durante esse período (RICHARDS; RICKARD; apud LIMA *et al.*, 2020), caracterizando-se assim, a higienização como uma das esferas mais valorizadas nesse contexto.

Figura 8- Vendedor em um estabelecimento



Fonte: Revista Menu (2020).

Vasconcelos *et al.* (2020), diante do seu ponto de vista menciona possíveis situações que as empresas podem atravessar após a pandemia:

Figura 9- Tabela de hipóteses

Visão pessimista	Visão otimista	Visão mais provável
Visão no qual pode acontecer situações complicadas de serem enfrentadas, e que as empresas devem garantir manter recursos internos, para possíveis atitudes de defesa e crescimento.	É aquela que traz a possibilidade do cenário ser favorável, sem grandes perdas, no qual o retorno é prospero e supera as expectativas de crescimento.	Opção que fica entre as duas anteriores, que tem a possibilidade de equilibrar os impactos externos com os internos, e que mantem os negócios funcionando como o de costume.

Fonte: Vasconcelos et al, (2020, p.173).

De maneira geral a alimentação é o serviço básico para todos, apesar de os consumidores durante este período poderem ainda apresentar-se receosos sobre a segurança alimentar o que os torna mais exigentes sobre as condições e cuidados dos restaurantes e *delivery*, ainda assim muitos donos de negócios ainda possui uma confiança de retorno próspero para o mercado.

Pois no que se refere aos locais físicos, Silva (2020) nas suas pesquisas defende que as empresas de alimentação possuem uma boa perspectiva em sua volta:

Contrariando as expectativas, a maioria dos gestores que responderam à pesquisa estão otimistas quanto o futuro do setor de alimentação fora do lar pós pandemia. Eles acreditam que depois de tanto tempo sem poder sair de casa, os clientes vão valorizar ainda mais a experiência de sair para comer e vão voltar a frequentar esses estabelecimentos com maior frequência (SILVA, 2020, p.47).

Já quanto ao uso de aplicativos de entregas de comida, espera-se que até mesmo algumas pessoas que antes não utilizavam este tipo de serviços, sejam adeptos ao uso depois da pandemia pela vantagem e a segurança que foi disponibilizada durante o período.

As informações que chegam a todo momento aos consumidores da ameaça que o vírus traz a saúde e a economia do mundo, solicita que ocorra uma restrição na circulação de pessoas, houve assim uma mudança também no comportamento dos compradores. Logo, impulsionam também a demanda das entregas de compras por aplicativos.

Muitas dificuldades estão sendo enfrentadas diante da chegada do novo coronavírus e com isso a adesão das entregas a domicilio fez com que muitas pessoas tivesse a oportunidade de ficar em casa e obter o que gosta, além do indispensável na cozinha sem correr riscos à saúde.

Caracterizando-se assim a utilização do *delivery* não só como um serviço de praticidade e conforto, mas também como fundamental e mais seguro na circunstância pandêmica.

Anteriormente estes serviços eram utilizados em sua grande

maioria em fins de semana, no qual atualmente já se caracteriza o seu uso na rotina da semana e com muito mais frequência, café da manhã, almoço, jantar e lanches, visto que é existente a possibilidade de a quarentena ter alterado as relações das pessoas, nos

dias atuais são solicitados até pedidos em maiores quantidades devido o consumo permitir ocorrer com mais membros da família.

Sendo assim, segundo Rezende *et al.* (2020), após o fim da pandemia acredita-se que os serviços de lojas virtuais para vendas nas empresas se fortaleçam e possibilite isso aos pequenos empresários, a grandes negócios e novos clientes. O crescimento do setor possibilita as empresas a variar os meios de vendas dos produtos e ainda equilibrar as questões financeiras.

Considera-se então provável que os restaurantes manterão sua clientela após a sua volta por completo, porém a migração para o *delivery* mostrou que o seu uso pode ser de grande benefício para garantir a escolha do consumidor a maneira mais viável para seu consumo, seja por meio virtual ou presencial.

Portanto, a atividade de *delivery* de alimentos, provavelmente sairá bem mais forte da crise sanitária e adquirir comida de maneira *online* via aplicativos, poderá fazer parte da rotina de muitos brasileiros mesmo após a pandemia (BOTELHO *et al.* 2020).

Toda essa mudança, segundo Rezende *et al.* (2020), diante do cenário dessa crise sanitária, estimula aos empresários inovarem e evoluírem seus métodos, reformulando suas táticas e entregando aos consumidores vendas cômodas e seguras para manter o fluxo econômico e a vivência das empresas depois do surto pandêmico.

8. CONCLUSÃO

Diante do cenário de problemas econômicos e principalmente de questões de saúde mundial, constatou-se com o presente trabalho que, sem os aplicativos de entregas de comida tiveram grande contribuição na economia e ainda servem como apoio ao combate na disseminação do vírus (Covid-19). Aparentemente o serviço de *delivery*, deve ser mantido mesmo após a pandemia, possuindo até maior espaço no mercado devido à procura dos consumidores, que antes não recorriam ao uso e pela busca por meios de segurança e comodidade.

Constatou-se que a maior problemática avaliada é a saúde dos entregadores e os seus direitos trabalhistas, ficando claro na necessidade das empresas em priorizar a proteção e os cuidados para manter a circulação de alimentos e pessoas seguras, seguindo os protocolos de segurança e investindo em informações e EPI's para os trabalhadores deste segmento.

Desta forma conclui-se que, o estudo em geral possibilitou explicar melhor o conhecimento do caso, uma vez que, os serviços de *delivery* com relação ao uso, tiveram impactos positivos na sociedade e na economia, estando esta atividade, se garantindo para além do período pandêmico.

REFERÊNCIAS

ABÍLIO, Ludmila Costhek; ALMEIDA, Paulo Freitas; AMORIM, Henrique; CARDOSO, Ana Claudia Moreira; FONSECA, Vanessa Patriota da; KALIL, Renan Bernardi; MACHADO, Sidnei. Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19. **Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano**, Campinas, EDIÇÃO ESPECIAL - DOSSIÊ COVID-19, p. 1-21, 2020.

ABO20. **Empresas de tecnologia se unem e lançam Guia de prevenção ao covid-19**. São Paulo, 17 abril. 2020. Disponível em: <https://o2obrasil.com.br/guia-delivery/>. Acesso em: 06 out.2020.

ABRASEL. **Como é o futuro pós pandemia?**. Bares & restaurantes. [S.l.], 12 de maio, 2020. Disponível em: <https://abrasel.com.br/revista/mercado-e-tendencias/como-e-o-futuro-pos-pandemia/>. Acesso em: 12 abril.2020.

ALPINO, Tais M.A et al 2020. COVID-19 e (in)segurança alimentar e nutricional: ações do Governo Federal brasileiro na pandemia frente aos desmontes orçamentários e institucionais. **Cad. Saúde Pública**; 36(8):e00161320. Jul, 2020. DOI: 10.1590/0102- 311X00161320. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csp/v36n8/1678-4464-csp-36-08-e00161320.pdf>. Acesso: 09 de Nov. 2020.

AQUINO, João Victor M.A *et al*. Disponível: Uberização do trabalho e os riscos à saúde dos entregadores por aplicativos frente à pandemia da covid-19. **Revista Direitos, Trabalho e Política Social**: v.6, n.11, p. 46-69, 2020. Disponível: <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/rdtps/article/view/10617>. Acesso em: 20 Nov.2020.

BARBOSA, J.W.Q. Hotelaria pernambucana: um comparativo dos protocolos dos órgãos competentes frente à Covid-19. **Ateliê do Turismo**. Campo Grande/ MS, UFMS, v.4, n.2, p.53-71, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/11177/8438>. Acesso em: 22 Fev. 2021.

BARROS, Giuliano Pereira *et al*. Pensando saúde e segurança alimentar durante a pandemia da covid-19: A agroecologia como caminho pós-pandemia. **Revista Brasileira de Agroecologia**, [S.l.], vol.15, n.4, p.18-29, Nov-2020. DOI: <https://doi.org/10.33240/rba.v15i4.23354>. Acesso em: 08 Dez.2020.

BOTELHO, Laís Vargas et al. Covid-19 e ambiente alimentar digital no Brasil: reflexões sobre a influência da pandemia no uso de aplicativos de delivery de comida. **Cad. Saúde Pública**: Rio de Janeiro, 2020. vol.36 n.11. Disponível: <https://doi.org/10.1590/0102-311x00148020>. Acesso em: 3 Dez. 2020.

CLAUDINO, Lívio Sergio Dias. Impactos da pandemia de Covid-19 para a agricultura familiar paraense e a Agroecologia como um caminho para a superação. Doutorado em Desenvolvimento Rural. Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará: Painel Reflexão em tempos de crise. Agost, 2020. Disponível em:

https://acoescovid19.unifesspa.edu.br/images/Agricultura_Familiar_e_Covid_Painel_-tempos_de_crise_2_-_20_07.pdf. Acesso em: 15 Set. 2020.

CORREIA, Bem Hur. **G1, GLOBO**. Motoboys e entregadores de aplicativo fazem protesto no Rio. Rio de Janeiro, Julho, 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2020/07/01/motoboys-e-entregadores-de-aplicativo-fazem-protesto-no-rio.ghtml>. Acesso em: 24 Fev. 2021.

DUTRA, Júlio A.A et al. Uma análise das práticas de delivery de alimentos em tempos de pandemia do COVID-19. **Universidade UNIGRANRIO**. [S.l.] v. 7, n. 2 (2020). Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/amp/article/view/6516>. Acesso em: 28 Fev.2021.

FILHO, José Marçal Jackson et al. A saúde do trabalhador e o enfretamento da COVID-19. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. vol.45, São Paulo, 2020, Epub 17-Abr-2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369ed0000120>. Acesso em: 01 de Out. 2020.

FINKLER, Raquel *et al.* Os impactos da pandemia de Covid-19:uma análise sobre a situação dos restaurantes. **Revista Turismo & Cidades**. São Luís, v.2, edição especial, p.88-103, set. 2020. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/turismoecidades/article/view/146> 58. Acesso: 14 Out. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como Classificar as pesquisas?** 1. ed. 1987; 2. ed. 1989; 3. ed. 1991; 4. ed. 2002; 7a tiragem. - São Paulo: Atlas, 2002.

GUERRA, Hélvia Barcelos. Do sonho ao pesadelo: dilemas de quem demitiu na pandemia. v. 2 n. 2 (2020): **CASOTECA** - Edição especial (ISSN: 2675-4703). Disponível

em: <http://www.senacnet.com.br/periodicos/index.php/Senac1/article/view/363>. Acesso: 20 Nov.2020.

IFP. Números do delivery no interior do Brasil durante a quarentena. **Delivery Much**. [S.l.]. IFP, junho, 2020. Disponível em: <https://blog.deliverymuch.com.br/food-service-no-brasil/>. Acesso em: 06 Out.2020.

JACCOUD, Mylene; MAYER, Robert. A pesquisa direta e a pesquisa qualitativa. *In*: NASSER, Ana Cristina. **A pesquisa qualitativa**. Petrópolis:

Editora Vozes, 2008. p. 3-43.

JUNIOR, Djalma Silva Guimarães et al. Efeitos da pandemia do covid-19 na transformação digital de pequenos negócios. **Revista de Engenharia e Pesquisa Aplicada**: v.5, n.4, p.1-10, 2020.

Disponível: <https://doi.org/10.25286/rep.v5i4.1455>. Acesso em: 08 dez.2020.

KALIL, Renan Bernardes. O essencial e precário: o direito a saúde, os entregadores via plataformas digitais e a covid-19. **Revista Direitos, Trabalho e Política Social**: v. 6 n. 11 ,2020: Disponível em: <https://orcid.org/0000-0001-7883-8151>. Acesso em: 14 Out. 2020.

LEITE, Francimara Ângelo. **Análise das condições higiênico sanitárias de alimentos comercializados na forma de *delivery* em Brasília -DF.** 2016. 24 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Nutrição) - Centro Universitário de Brasília, Faculdade de Ciências da Educação e Saúde, Brasília, 2016. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/9247>. Acesso em: 29 ago. 2020.

LIDIA, Neves. Grupo de pesquisas em Nutrição orienta sobre os cuidados com o recebimento e a higienização de alimentos. **UFES**, Vitória, 14 de abril de 2020. Disponível em: <https://coronavirus.ufes.br/conteudo/grupo-de-pesquisa-em-nutricao-orienta-sobre-cuidados-com-o-recebimento-e-higienizacao-de> Acesso em: 12 de abril de 2021.

LIMA, Simone Kelly Rodrigues *et al.* Impactos da Covid-19 no controle higiênico- sanitário no setor alimentício. **Brazilian Journal of Development**. Curitiba, v. 6, n. 7, p.53414-53442, jul. 2020. DOI: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-838>. Acesso em: 07 Set. 2020.

LOPES, Inez; BRITO, Maurício Ferreira. A proteção ambiental trabalhista de entregadores de aplicativo: estudo de direito comparado. **Direito.UnB - Revista de Direito da Universidade de Brasília**, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 146-170, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/32398> Acesso em: 28 Nov.2020.

MALTA, Deborah Carvalho et al. A pandemia da COVID-19 e as mudanças no estilo de vida dos brasileiros adultos: um estudo transversal, 2020. **Epidemiol. Serv. Saúde** [online]. 2020, vol.29, n.4, e2020407. Epub Sep 25, 2020. ISSN 2237- 9622. Disponível: <https://doi.org/10.1590/s1679-49742020000400026>. Acesso em: 15 Dez.2020.

MARCUS, Vagner. **O diário de Teresópolis**. Restaurantes focam nos serviços de delivery para compensar restrições. Teresópolis, Mar, 2020. Disponível em: <https://www.netdiario.com.br/noticias/restaurantes-focam-no-servico-de-delivery-para-compensar-restricoes>. Acesso: 24 Fev. 2021.

MAZANO, Marcelo; KREIN, André. A pandemia e o trabalho de motorista e de entregadores por aplicativos no Brasil. **REMIR Trabalho**. Julho, 2020. Disponível em: https://www.cesit.net.br/wp-content/uploads/2020/07/MANZANO-M-KREIN-A.-2020_A-pandemia-e-os-motoristas-e-entregadores-por-aplicativo.pdf. Acesso em: 02 Nov. 2020.

MELO, Sandro Nahmias. Trabalhadores de aplicativos e direito à saúde em tempo de coronavírus. **O direito do trabalho na crise da covid-19**. [S.l] Cap.03 Disponível em:

https://www.academia.edu/download/63530404/TRABALHADORES_DE_APLICATIVOS_E_DIREITO_A_SAUDE_EM_TEMPOS_DE_PANDEMIA-_ABDT20200604-7664-11dq0bc.pdf Acesso em: 01 Nov.2020.

MENDES, S; FERREIRA G.G. **Resistir – serviço social na saúde em tempos de pandemia, o ciclo dos 30 anos.** In: Cadernos da Pandemia,[S.l.] Vol-4,2020, Instituto

de Sociologia. Disponível em:
<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/128973/2/415059.pdf>. Acesso em 07 set 2020.

MENU. **44% dos clientes devem evitar restaurantes no pós pandemia**. [S.l.], 17 junho, 2020. Disponível em:
<https://www.revistamenu.com.br/2020/06/17/44-dos-clientes-devem-evitar-restaurantes-no-pos-pandemia/>. Acesso em: 14 abril.2021.

NIGRI, Igor Joseph. **Delivery x balcão – um estudo de caso em uma rede de fast food**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em:
<https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/12517/1/IJNigri.pdf>. Acesso em 05 set. 2020.

OLIVEIRA A.C; Lucas T.C, Iquiapaza R.A. **O que a pandemia da Covid-19 tem nos ensinado sobre medidas de precaução?** Texto contexto – enfermagem, vol.29, Florianópolis, 2020. Disponível: <http://dx.doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2020-0106> . Acesso em: 04 Out.2020.

OMS. **Ministério da Saúde**. Página inicial. [S.l.], 2020. Disponível em:
<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>. Acesso em: 03 Dez.2020.

PANDOLFI, I.A et al. Segurança alimentar e serviços de alimentação-revisão de literatura. **Brazilian Journal of Development**. Curitiba, v6, No 7 p. 42237-42246, Jul- (2020). Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-002>. Acesso em: 07 Set. 2020.

PIZZANI, L.; SILVA, R. C. da; BELLO, S. F.; HAYASHI, M. C. P. I. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 10, n. 2, p. 53-66, 2012. DOI: 10.20396/rdbci.v10i1.1896. Disponível em:
<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1896>. Acesso em: 27 jan. 2021.

PONTES, Bárbara Pestana et al. Boas práticas de produção e a percepção do manipulador em relação ao covid-19 em uma unidade de alimentação e nutrição militar no município de São Paulo. **Advances in Nutritional Sciences** – V1 – N1. Pág.: 1 – 13, São Paulo, 2020. Disponível em:
<https://doi.org/10.47693/ans.v1i1.2>. Acesso em: 16 Dez.2020.

RENGEL, Rodrigo *et al*. Desafios na gestão empresarial frente a covid-19: O caso do restaurante Bom-Apetite. In: **CONGRESSO UFSC DE CONTROLADORIA E FINANÇAS**. 10, 2020, Santa Catarina. Anais [...]

Universidade Federal de Santa Catarina, 2020
p.1-17. Disponível em:
<https://dvl.ccn.ufsc.br/10congresso/itensmenus/view/190>. Acesso em: 28
out 2020.

REZENDE, A. A *et al.* A reinvenção das vendas: as estratégias das empresas brasileiras para gerar receitas na pandemia de covid-19. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, Boa Vista, v.2, n.6, p.53-59. 2020. Disponível em:
<http://doi.org/10.5281/zenodo.3834095> . Acesso em: 07 set. 2020.

ROMERO, Hamilton. Comércio e pandemia em Dourados (MS): Uma leitura a partir das ações do poder público municipal. **Rev. Ipê Roxo-** Jardim/MS, v.2, n.1, p. 72-81, 2020. Disponível

em:

<https://periodicosonline.uems.br/index.php/iperexo/article/download/5545/3650>.

Acesso em: 01 Out. 2020.

SARAIVA, Jacqueline. **Metrópoles**. Coronavírus: Idosa chora ao ver prateleiras de mercado vazias. [S.l.]. Jan, 2020.

Disponível em:

<https://www.metropoles.com/mundo/coronavirus-idosa-chora-ao-ver-prateleiras-de-mercado-vazias> . Acesso em: 25 Fev. 2021.

SCHNEIDER, Sergio et al. **Os efeitos da pandemia da Covid-19 sobre o agronegócio e a alimentação**. Estudos avançados. vol.34 no.100 São Paulo Set./Dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.34100.011>. Acesso em: 20 Nov. 2020.

SILVA et al. **Estratégias de marketing digital voltadas a comercialização de alimentos: uma análise do perfil do consumidor de aplicativos de fast food**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração). Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA). Anápolis, Julho, 2020. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/jspui/handle/aee/9394>. Acesso em: 30 Set. 2020.

SILVA et al. Riscos e vulnerabilidade dos trabalhadores motociclistas durante a pandemia da Covid-19 no Brasil. **Saúde Coletiva**. Barueri, v.11 n. 61, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2021v11i61p4798-4807>. Acesso: 19 fev. 2021.

SILVA, Bernardo. L.A. **Investigação e análise de estratégias de gestão utilizadas pelo segmento de alimentação fora do lar durante a crise do coronavírus**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção). Universidade Federal Fluminense, Departamento de Engenharia de Produção, Niterói, 2020. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/14867>. Acesso: 01 fev.2021.

SOARES, Ana C.N; LIMA, Maria Raquel, S. Serviço de *delivery* alimentícios e suas precauções em tempos da pandemia de SARS-COV-2 (Covid-19). **Brazilian Journal of Healt Review**. Vol 3, N.3. Ceará, 2020. Disponível: <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n3-025>. Acesso: 07 set. 2020.

SOUZA, LF. Trabalhadores informais de aplicativos e o impacto da doença pelo novo Coronavírus: uma reflexão teórica. **Jornal Nursing and Health**. 2020;10(n.esp.):e20104011.

Disponível

em: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/06/1097486/6-trabalhadores-informais-de-aplicativos-e-o-impacto-da-doenca_PJI3YpG.pdf. Acesso em: 14 Nov. 2020.

STECCA, Rodrigo da Silva. **Gestão da informação e inteligência competitiva aplicadas ao serviço de *delivery online* do setor de alimentação**. Programa de pós Graduação em Agronegócio e Desenvolvimento - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Tupã, 2020. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/192518>>. Acesso em 29 ago. 2020.

STEFANUTTI, Paola *et al.* Impactos iniciais da covid-19 na área gastronômica de uma cidade turística: o caso de Foz do Iguaçu. **Ateliê do Turismo**. Campo Grande/MS v.4, n.2 / p.95-111, ago-dez. 2020 Disponível em:

<https://periodicos.ufms.br/index.php/adtturismo/article/view/12156>. Acesso: 03 Fev. 2021.

TERRA, Tiago. **Mundo do marketing**. Pandemia gera aumento de demanda por delivery no Brasil, diz pesquisa. [S.l.]. Abril, 2020. Disponível em:

<https://www.mundodomarketing.com.br/ultimas-noticias/38627/pandemia-gera-aumento-de-demanda-por-delivery-no-brasil-diz-pesquisa.html>. Acesso em: 26 Fev. 2021.

VASCONCELOS, Paulo Sérgio; VASCONCELOS, Priscila E.A. Desafios da estratégia empresarial: antes, durante e após pandemia de 2020. **Revista Interdisciplinar de Direito** [S.l.] v.18, n.1, p.163-182, jul. 2020. Disponível:

<<https://revistas.faa.edu.br/index.php/FDV/article/view/846>>. Acesso: 17 Fev. 2021.

VIANA, Eduarda C.R *et al.* Higiene de alimentos em tempos de covid-19: o que é preciso saber? **Nutrição e Saúde**. Projeto de Extensão, Abril, 2020. Universidade Federal do Espírito Santo. Disponível em:

https://ufes.br/sites/default/files/anexo/cartilha_higiene_de_alimentos2020.pdf. Acesso: 20 Set.2020.

VIEIRA, Willian Santos. **As percepções dos gestores das empresas virtuais do ramo alimentício ifood e delivery much de Rondonópolis – MT**. 2019. 22 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Federal de Mato Grosso, Instituto de Ciências Humanas e Sociais. Rondonópolis, 2019. Disponível em: <http://bdm.ufmt.br/handle/1/1477>. Acesso em: 29 agos. 2020.