

PROTOCOLOS DE SEGURANÇA NOS SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS (A&B) DURANTE A PANDEMIA PELA COVID-19

Profa. Me. Maria Lúcia Almeida Martins

A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, que apresenta um quadro clínico com variação de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. Logo, com sua ocorrência em nível mundial, com difusão rápida entre a população, caracterizou-se sua transmissão como uma pandemia (BRASIL, 2020). Como método para reduzir a disseminação do vírus, foi proposto pela Organização Mundial de Saúde – OMS (2020) medidas físicas de distanciamento, durante o período mais crítico da pandemia. Em atendimento, foi suspensa, a utilização dos meios de hospedagem e dos serviços de alimentos e bebidas durante o período crítico. O distanciamento e a recomendação para o fechamento temporário ou redução no quantitativo de usuários, tinha como principal objetivo desacelerar a disseminação do SARS-CoV-2.

Uma das principais formas de prevenção é a higienização das mãos, por meio da lavagem constante com água e sabão, uso de álcool gel, além do uso de máscaras faciais, que os ambientes estejam sempre ventilados, que se evitem locais com aglomerações e que os objetos pessoais não sejam compartilhados.

Por se tratar de um texto que busca dialogar com alguns aspectos da segurança alimentar e do alimento na hotelaria e nos serviços de alimentos e bebidas independentes, ressalto que, não existe ainda, qualquer evidência científica a respeito do uso de alimentos para a prevenção da COVID-19, mas, torna-se relevante conhecer algumas medidas adotadas relacionadas à segurança de alimentos (BRASIL, 2020; GOIS et al. 2020).



Seguindo algumas recomendações da OMS, a SUVISA , juntamente com a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro (SES/RJ) e a Subsecretaria de Vigilância em Saúde – SVS (2020) estabeleceu algumas medidas de segurança preventiva para o funcionamento dos meios de hospedagens e dos serviços de alimentos e bebidas no Rio de Janeiro.

As equipes gerenciais desses estabelecimentos, em consulta às autoridades locais de saúde, devem estabelecer as medidas adequadas e atualizadas à situação, com o objetivo de prevenir, gerenciar e mitigar o impacto da Covid-19 e de demais infecções respiratórias entre clientes e funcionários, incluindo limpeza e desinfecção de quartos ocupados por pessoas doentes.

Segurança alimentar e do alimento na pandemia

Segundo Artur (2004, p. 14) “segurança alimentar consiste ao acesso seguro ao alimento, eliminando possíveis contaminações e satisfazendo as necessidades nutricionais em quantidade e qualidade correta para o indivíduo”.

Enquanto segurança de alimentos é definida como sendo o conjunto de normas que englobam todos os processos envolvidos na produção, transporte e armazenamento de alimentos, buscando garantir as características originais dos produtos, realizando as adequações necessárias para os padrões biológicos, físico-químicos e sensoriais de forma que os alimentos estejam aptos ao consumo sem causar nenhum dano à saúde do consumidor (LUZ E OLIVEIRA, 2019).

Em relação à segurança de alimentos, a Organização Mundial da Saúde emitiu algumas recomendações de precaução, como: seguir boas práticas de higiene durante o manuseio e a preparação de alimentos, higienizar as mãos, cozinhar a carne completamente e evitar a possível contaminação cruzada entre alimentos cozidos e não cozidos (OMS, 2020 OPAS, 2020).

Apesar de não existir nenhuma comprovação científica sobre a contaminação ou propagação do SARS-CoV-2 por meio de alimentos, algumas medidas de segurança, no que diz respeito à higienização dos

alimentos, tornaram-se fundamentais durante a pandemia, como a lavagem utilizando água e sabão e o cuidado na manipulação durante o preparo. Esses procedimentos operacionais são de grande importância na higienização e na segurança alimentar, durante a manipulação de alimentos nos meios de hospedagens e nos serviços de alimentos e bebidas.

O Manual, Medidas de Prevenção e Controle da Infecção por Vírus Respiratórios em Hotéis e Similares, cita:

A fim de evitar ou reduzir, ao máximo, a transmissão pelo novo coronavírus (SARS-Cov-2) e demais vírus respiratórios durante o tempo em que as pessoas estiverem hospedadas, as medidas de prevenção e controle de infecções devem ser implementadas nos estabelecimentos hoteleiros (hotéis, pousadas, hostels e similares) pelos responsáveis e funcionários, juntamente com as medidas de limpeza já comumente realizadas e reguladas por meio da legislação e da vigilância sanitária municipal (SUVISA/SVS/SES/RJ, 2020, p. 5).

As medidas de prevenção e controle de infecção aplicada são primordiais para o bom funcionamento de todas as categorias de serviços de alimentos e bebidas. Estas medidas asseguram e reduzem o nível de contaminação, não apenas, para o consumidor final, como também durante o processo de produção. Gradativamente os meios de hospedagens e os serviços de alimentos e bebidas têm retornado com suas operações e ocupação dos seus espaços. Entretanto, sabe-se que ainda há um longo caminho a ser percorrido, principalmente no que diz respeito à recuperação financeira destes equipamentos e também na total confiança das pessoas em voltarem a usufruir destes espaços.

Protocolos nos serviços de alimentos e bebidas

Cresceu o número de pessoas que por diversas razões optaram por fazer suas refeições fora de casa antes da pandemia. A matéria, "Brasileiro aumenta despesa com alimentação fora de casa" publicada pela Abrasel (2019) cita que os últimos dados da Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF) 2017-2018, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostrou que os brasileiros estavam comendo mais fora de casa. As famílias gastaram, em média, R\$ 658,23 mensais com alimentação, sendo



67,2% (R\$ 442,27) com alimentos consumidos no domicílio e os demais 32,8% (R\$ 215,96) com alimentação na rua, ou seja, em restaurantes, bares e lanchonetes país afora (ABRASEL, 2020). Por essa razão, e também em função da pandemia, deve-se assegurar todas as condições de higiene no manuseio, armazenamento e preparo de alimentos e bebidas.

Durante a pandemia, houve uma redução dessa demanda em função das medidas de restrição, e da adoção do home office por algumas instituições, principalmente públicas, com isso, diversos serviços de alimentos e bebidas, como alternativa, implantaram o fornecimento de seus produtos por meio do serviço de delivery. Após o período crítico da pandemia, os estabelecimentos como restaurantes comerciais e hoteleiros, bares, lanchonetes e similares estão se adaptando a este novo momento pós-pandêmico, reinventando a configuração de seus espaços, adequando seus produtos, serviços e equipe de colaboradores à realidade posta ao Mundo pós-Covid.

As pessoas, não necessitam apenas da comida, saciando momentaneamente sua necessidade fisiológica, mas, também busca a interação social que existe no lugar ou no ambiente escolhido para abrigar-se e fazer suas refeições. Esses espaços são aqueles marcados pelos encontros, desencontros, pelas confraternizações, enfim, pode-se dizer que os serviços de alimentos e bebidas são um dos poucos lugares onde podemos viver e desfrutar das impressões sensoriais em praticamente todos seus estágios. São nestes espaços que podemos sentir as cores, os cheiros, sabores dos alimentos harmonizados muitas vezes para o preparo de um único prato. E, por isso, os protocolos de segurança alimentar estabelecidos para reabertura e funcionamento destes espaços são tão importantes.

Para amenizar essa insegurança, os gestores precisam oferecer um ambiente em que o consumidor sinta-se seguro em relação à COVID-19, para frequentar e consumir o alimento, fazendo com que sua experiência seja a melhor possível.

Em relação ao ambiente físico de um serviço de alimentos e bebidas, é importante ressaltar que os procedimentos de higienização devem ser

reforçados, com higiene constante dos mobiliários, dispendo de álcool gel e todo equipamento que for necessário para bem receber o cliente, produzindo assim, a melhor sensação de segurança possível. Portanto, os protocolos de segurança alimentar devem ser seguidos, em todos os estágios, ou seja, desde a escolha e compra, até o consumo final de um alimento ou uma bebida.

A SUVISA/SVS/SES/RJ, (2020, p. 11), fez algumas recomendações visando a segurança dos consumidores dos serviços de hospedagem, tais como:

Os estabelecimentos relacionados à área de alimentos devem adotar, sob responsabilidade técnica, as suas próprias Boas Práticas de Produção e/ou Prestação de Serviços, seus Programas de Qualidade e atendimento ao Padrão de Identidade e de Qualidade para Produtos e Serviços na Área de Alimentos, incluindo as etapas de controle, monitoramento e correção das irregularidades. De forma geral, para conservação a quente, os alimentos devem ser submetidos a temperaturas superiores a 60 °C. Para conservação sob refrigeração, as temperaturas devem ser inferiores a 10 °C. Os alimentos devem ser conservados congelados de acordo com a orientação do fabricante. Os alimentos devem ser descongelados sob refrigeração e não podem ser novamente congelados. Durante a preparação dos alimentos, devem ser adotadas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada. Os alimentos a serem consumidos crus e ou in natura devem ser submetidos a processo de higienização e sanitização adequada, com produtos registrados na ANVISA (hipoclorito de sódio a 1% para utilização em frutas, legumes e verduras crus).

Ao adotar estas medidas, além de diminuir o risco de contaminação dos funcionários e clientes, os meios de hospedagem trazem para sua estrutura as questões diretamente relacionadas ao bem receber. Em tempos de pandemia, tudo que o cliente necessita, além de sentir-se em certa medida seguro, é ser bem recebido. Garantir estes cuidados no preparo e no armazenamento dos alimentos, seja na hotelaria ou nos estabelecimentos destinados apenas aos serviços de alimentos e bebidas, traz segurança aos consumidores e aos membros da equipe.

No que diz respeito a utilização do restaurante nos meios de hospedagens foram recomendados que, os hóspedes devem ser lembrados, ao entrar e sair do restaurante, no café da manhã, almoço ou jantar, sobre a necessidade de desinfetar as mãos com solução alcóolica a 70% ou de lavá-las com água e sabão, de preferência na entrada dessas



instalações e os hóspedes devem ingressar utilizando máscaras (SVS, 2020, p. 13).

Acredita-se que ao adotarem estas medidas, os meios de hospedagem vêm se preparando para um novo tempo no que diz respeito aos deslocamentos de longa distância e a prática da atividade turística nos mais diversos segmentos, uma vez que toda pessoa que se desloca do seu lugar habitual de residência por um período superior a 24h, quase sempre fará uso dos serviços de meios de hospedagens e dos serviços de alimentos e bebidas espalhados pelo Mundo.

Em alguns hotéis, serviços como, o buffet de café da manhã mudou para o sistema buffet invertido, onde o cliente é servido e não tem acesso ao buffet exposto. Em outros, o restaurante ainda permanece fechado e o café da manhã e as demais refeições podem ser servidas no próprio apartamento, sem que o hóspede tenha custo adicional por este serviço. As medidas adotadas por estes meios de hospedagens trouxeram comodidade e segurança para os hóspedes. Na rede de hotéis Deville, por exemplo, os padrões de serviço e de segurança alimentar foram redobrados, adotando assim, os seguintes cuidados, a fim de evitar a contaminação pelo SARS-CoV-2:

- No buffet de café da manhã, um garçom paramentado, serve ao cliente os alimentos que estão protegidos por uma cortina de acrílico;
- A higienização das mesas foi reforçada, e a *mise en place* só é montada com a presença do hóspede à mesa.
- Os guardanapos descartáveis e talheres dentro de envelopes também intensificam essa prevenção; entre outros protocolos.

O que de fato se observa, é que a pandemia causada pelo SARS-CoV-2 ocasionou uma nova realidade e mudanças em grandes proporções em todo mundo. Os serviços de Alimentos e Bebidas de meios de hospedagem e independentes, tiveram que se reinventarem, implementando, no que diz respeito a segurança dos alimentos em cozinhas industriais, regras coletivas de prevenção e proteção nos ambientes institucionais por meio de medidas e recomendações do

Ministério da Saúde, ANVISA, entre outros órgãos. Sendo assim, adotar o Regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação (2004) implementando as medidas adotadas durante o processo de higienização e preparo dos alimentos, asseguram um parâmetro básico na qualidade do produto final. Ressalta-se, que entre as boas práticas, a de manipulação dos alimentos deve ser inserida no cotidiano de quem prepara as refeições, não apenas nos tempos de pandemias. E que a higiene não deve envolver apenas os alimentos, mas também ao ambiente de preparo, e aos responsáveis pelo processo de transformação destes alimentos no produto final a ser consumido.

Outro fator relevante, diz respeito a alta competitividade dos serviços de Alimentos e Bebidas, que exige resultados constantes das competências de seus gestores. Durante a pandemia, ficou claro, que foi preciso se reinventar, buscando assim proposições criativas para solucionar problemas inesperados.

A pandemia nos deixa o legado não apenas de mortes e confinamentos, mas de aprendizado e de mudanças em relação à boas práticas e a busca constante pela qualidade e excelência dos serviços prestados pelos serviços de Alimentos e Bebidas.

REFERENCIAL:

ABRASEL. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. **Brasileiro aumenta despesa com alimentação fora de casa**. 2019. Disponível em: Disponível em: <https://abrase.com.br/noticias/noticias/brasileiro-aumenta-despesa-com-alimentacao-fora-de-casa/>. Acesso em 10.nov.2021.

ARTUR, P. O. **Aplicação do binômio tempo/temperatura em alimentos**. 2004. 57f. Trabalho de Pós-Graduação (Pós-Graduação em Qualidade em alimentos). Universidade de Brasília, UNB, Brasília, 2004.

ANVISA, **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

BRASIL. Ministério da Saúde. **O que é coronavírus? (COVID-19)**. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br>. Acesso em: 22.nov.2021.

GOIS, B. P.; PEREIRA, A. D.; LOPES, K. L. S.; CORGOSINHO, F. C. Suplementação e alimentação adequada no contexto atual da



pandemia causada pela COVID-19. **DESAFIOS Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins**, v. 7, n. (Especial-3), p. 89- 96, 2020.

LUZ, A. C. F.; OLIVEIRA, L. B. A Implantação das Regras de Segurança de Alimentos como Fator de Melhoria para a Indústria de Ração Animal. **Revista de Engenharia e Pesquisa Aplicada**, v. 4, n. 1, 2019.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). **Folha Informativa - Covid-19 (doença causada pelo novo coronavírus)**. 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 29.mai. 2021.

OMS-ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Palavras do diretor-geral no briefing da mídia sobre 2019-CoV em 11 de fevereiro de 2020**. 2020. Disponível em: recomendacoessemnumeros.indd (saude.go.gov.br). Acesso em 07.mai.2021.

SUVISA-Superintendência de Vigilância Sanitária; SVS-Subsecretaria de Vigilância em Saúde; SES/RJ-Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro. Manual Medidas de Prevenção e Controle da Infecção por Vírus Respiratórios em Hotéis e Similares. 1ª ed. Abril, 2020.