



## COMO TER SUCESSO NAS OPERAÇÕES DE DELIVERY

Ao optar pela oferta do serviço de entrega, a empresa deve se preparar de forma a passar segurança ao consumidor, aliás, pesquisas apontam que este será o diferencial para o “novo normal” em serviços de alimentação. Portanto, seguem alguns pontos importantes para serem observados:

**HIGIENE:** além do coronavírus, existem todas as doenças transmitidas por alimentos (DTAs) que não deixaram de existir por causa da pandemia, portanto, é preciso preocupação ainda maior com a higiene e as boas práticas de produção.

**ORGANIZAÇÃO:** para oferecer este novo serviço, a empresa deve ter um planejamento mínimo para garantir as entregas de forma adequada, não fazer troca de pedidos, não errar na escolha dos pratos, etc.

**CARDÁPIO:** escolha pratos que sejam adequados para entrega, que não desmontem durante o percurso e que não percam a qualidade.



**TRANSPORTE:** esse item é o mais complexo, pois embora não exista legislação federal exclusiva, cabe avaliar o que há relacionado ao tema

nas normas sanitárias vigentes. A RDC nº 216/2004 da ANVISA é clara sobre as Boas Práticas para transporte de alimentos em serviços de alimentação, o qual deve ocorrer em condições de tempo e temperatura que não comprometa a qualidade higiênico-sanitária do alimento desde a distribuição até a entrega ao consumo.

**EMBALAGENS:** quem opera com delivery deve tomar um cuidado especial com embalagens. A entrega do alimento deve ser feita em embalagens individuais e resistentes. É preciso, também, manter a temperatura do prato. Todos detestam receber comida em casa em embalagens amassadas. É pior ainda quando o prato vem frio ou danificado, não é mesmo?



**LACRES DE SEGURANÇA:** são um item importante para evitar violação das embalagens. Aproveite para colocar sua marca ou o telefone para realização de novos pedidos. Use a criatividade, esse item tem sido considerado essencial por muitos consumidores.

### ALGUMAS DICAS:

- **Separe os molhos:**  
Colocar o molho em embalagem separada impede qualquer encharcamento e permite que o cliente adicione o molho que desejar.
- **Mantenha os itens quentes e frios separados:**  
Como por exemplo, sushi e yakisoba – especialmente quando você estiver lidando com comidas que podem estragar rapidamente. Se o motorista se perder e a comida quente e fria estiverem em contato por mais tempo do que o esperado, isso poderá resultar em uma experiência bastante desagradável para o cliente.
- **Inclua instruções de reaquecimento:**  
Certos pratos ficam menos saborosos quase imediatamente depois de saírem da cozinha do restaurante, mas seu sabor e textura podem ser recuperados com uma rápida passada na misteira ou no microondas. Diga a seus clientes que uma rápida passada na panela, forno ou torradeira poderá trazer de volta seu sabor ou textura original.
- **Use recipientes com compartimentos:**  
Se você teve algum problema com reclamações sobre alimentos chegarem encharcados ou esmagados, considere utilizar recipientes com compartimentos. Como eles são mais caros, use-os apenas para pratos que são melhores quando seus elementos são mantidos separados.

**FONTE:** CARTILHA ABRASEL - 1ª VERSÃO 5/6/2020. Retomada das Atividades – Como ter sucesso nas operações de Delivery e Take Away.  
<https://foodsafetybrazil.org/estabelecimento-aderiu-ao-delivery-e-agora/>