



**ENFRENTANDO  
A CRISE JUNTOS**

**OPERAÇÃO COVID-19**

**CARTILHA DA RETOMADA  
DICAS E SUGESTÕES PARA FOOD SERVICE**

# Retomada do setor de alimentação

OPERAÇÃO COVID-19

A **Ajinomoto® Food Service** tem acompanhado a situação da **COVID-19** em todo Brasil. Sabemos que as medidas para esse momento afetam diretamente nosso setor e, por isso, gostaríamos de dizer que continuaremos enfrentaremos essa crise juntos!

Temos uma responsabilidade especial em uma hora como essa já que que alimentos são essenciais à vida, por esse motivo continuaremos nossas atividades. Tudo de forma responsável, sempre prezando pela **qualidade e segurança** de clientes e colaboradores.

Para atravessarmos esse período, nossos vendedores e chefs estão à disposição. Desenvolvemos esta cartilha com orientações para uma **reabertura segura**, seguindo as recomendações da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e da OMS (Organização Mundial da Saúde)\*. Com a união de nossos esforços seremos capazes de superar esse momento tão difícil **juntos!**

\*Os protocolos de segurança podem mudar entre regiões, consulte também os órgãos reguladores locais.



## 1. CORTE GASTOS DESNECESSÁRIOS

No cenário atual é preciso levar em consideração algumas atitudes simples com foco em economia, independente do tamanho do negócio. São elas:

### a. Redução de desperdício:

- Foco na padronização e porcionamento adequados das produções;
- Planejamento de cardápio e compras de ingredientes de maneira ajustada à demanda e ao quadro reduzido de funcionários;
- Utilização de balança para preparações. O que foi separado garante a quantidade necessária para o preparo da receita, evitando uso de itens de forma desnecessária.

### b. Atenção a recursos básicos:

- Na reabertura do estabelecimento será necessário investir tempo na limpeza, a fim de garantir que esteja tudo pronto para atendimento ao público;
- Em relação ao consumo de água, reaproveite aquela que utilizar para lavagem de toalhas que permaneceram guardadas na quarentena. A mesma água pode ser utilizada para lavar os banheiros e até mesmo o chão do salão;
- Sobre o consumo de energia elétrica, oriente seus funcionários para que não deixem as luzes do salão acesas sem necessidade, verifique equipamentos que permaneceram muito tempo desligados como os refrigeradores, pois as borrachas de vedação podem estar ressecadas.

### c. Novo cálculo de despesas:

- Mapeie todos os gastos envolvidos na operação;
- Refaça as contas pois, por menores que pareçam, pequenos detalhes precisam ser contabilizados;

Assim, você conseguirá ter uma visão de quais gastos são essenciais e quais você poderá excluir ou negociar com fornecedores para manter seu estabelecimento.

## 2. REORGANIZE SUA EQUIPE E ATENDIMENTO

O quadro de colaboradores do estabelecimento pode ter sido impactado pela quarentena. Na reabertura é necessário avaliar como será feito o atendimento de acordo com o modelo de negócio e sem perder qualidade.

- Equilibre o atendimento local com o delivery, lembrando que o número de pedidos deste último poderá ser maior devido a simultaneidade de acessos nos aplicativos em horários de pico,
- Mudanças no hábito de consumo foram forçadas pelo cenário da quarentena. Por isso, acompanhe o giro semanal para checar a necessidade e possibilidade de realizar novas contratações.



### 3. OTIMIZE SEU ESTOQUE

O estoque de matéria-prima deve receber atenção redobrada para não prejudicar seu faturamento nos primeiros meses pós-quarentena.

#### a. Repense o menu:

- Ajustes no cardápio serão necessários: avalie os pratos com maior margem de lucro e aqueles de maior procura (entenda o que seus clientes estão buscando);
- Adapte os pratos lembrando que a cadeia de suprimentos como um todo sofreu impactos e itens importados podem não compensar, por exemplo. Valorize ingredientes regionais;
- Use integralmente os alimentos: evite desperdícios;
- Conte com o time de chefs da **Ajinomoto Food Service**, o qual poderá lhe ajudar com a criação ou adequação de cardápios, esclarecimento de dúvidas e novas ideias para seu negócio.

#### b. Gestão do estoque:

- Um estoque desorganizado faz com que você tenha muito gasto com insumos que sobram ou perecem. Adote controle PEPS (primeiro que entra, primeiro que sai). Lembrando que a Ajinomoto oferece soluções práticas para otimizar seu estoque.



Acesse:  
[www.ajinomotofoodservice.com.br/produtos](http://www.ajinomotofoodservice.com.br/produtos)  
e conheça a nossa linha de produtos!

### 4. NEGOCIE COM SEU FORNECEDOR

A manutenção do estoque garante a continuidade de produção. Portanto, renegociações são sempre muito importantes para diminuir os custos envolvidos na reabertura do negócio.

- Busque fornecedores que ofereçam prestação de serviço pós-compra. Muitos deles estão dispostos a ajudar neste cenário delicado.
- Entenda os prazos para pagamento e se possível verifique a disponibilidade de concessão de descontos para pagamento à vista.
- Negocie o pedido mínimo para que possa manter seu abastecimento com seu fornecedor de confiança.



Acesse:  
[www.ajinomotofoodservice.com.br](http://www.ajinomotofoodservice.com.br)  
e acesse conteúdos sobre gestão!

## 5. DELIVERY

O *delivery* ganhou força como a principal opção de serviço durante o isolamento. Considere a relevância deste serviço em seu negócio e flexibilize o atendimento para manter seu fluxo de caixa.

### a. Consulte nosso guia para delivery:

- A Ajinomoto Food Service oferece um guia gratuito com dicas para iniciar a operação de delivery. Procure um de nossos canais de comunicação ou entre em contato com seu vendedor para receber um exemplar.

### b. Experimente plataformas gratuitas:

- Não limite seu sistema de delivery à *marketplaces* como o Rappi, iFood ou Uber Eats. Em momentos como esse, o telefone continua sendo um ótimo canal para atender seus clientes;
- O Whatsapp também é uma opção como canal para atendimento e com grande adesão da população.

### c. Oriente o seu entregador:

- Forneça kit de higienização e oriente-os para que tenham atenção redobrada à higienização correta das mãos antes e após realizarem as entregas;
- Oriente-os para evitar contato direto com o cliente na entrega do pedido e recebimento de pagamento.



A quarentena forçou mudanças no hábito do consumidor. Esteja preparado e estude oportunidades:

- Use a internet para pesquisar novidades do setor e seja criativo gastando pouco, aumentando a visibilidade do seu negócio com ajuda das redes sociais.

## 6. INSTALAÇÕES

Na reabertura do negócio adote medidas para diminuir a transmissão do COVID-19 entre as pessoas e também o risco de contaminação por superfícies de uso compartilhado.

### a. Distância segura recomendada entre as mesas:

- Organizar o salão de maneira que as mesas e cadeiras tenham distância de 2 metros entre as pessoas. Se não for possível remover o excedente, intercale as mesas garantindo que seja respeitado o distanciamento recomendado.

### b. Distanciamento entre clientes e colaboradores:

- Avaliar e controlar o fluxo de entrada de clientes no estabelecimento, respeitando o novo posicionamento das mesas e capacidade de atendimento nesta nova fase, lembrando que a regra de distanciamento se aplica também em filas para atendimento e pagamento;
- Utilizar fita adesiva para demarcação de solo, para orientar a distância segura entre as pessoas que aguardam atendimento;
- Adotar barreiras físicas impermeáveis quando não for possível atender o distanciamento mínimo recomendado. Exemplo: balcão caixa do estabelecimento.

### c. Cuidados com os alimentos e mercadorias:

- Proteger também os alimentos, utilizando barreiras físicas, com maior atenção aos produtos prontos para o consumo. As refeições prontas e produtos de padaria/confeitaria devem estar embalados e protegidos por meio de balcões expositores (com fechamento frontal e lateral).



Fique atento aos comunicados publicados pela prefeitura de seu município quanto as recomendações e horários liberados para funcionamento.



## 7. MEDIDAS DE HIGIENE

Além da atenção aos cumprimentos com as boas práticas expressos na RDC nº 216/04, é fundamental reforçar ainda mais o cuidado com a higiene assegurando a saúde e o bem-estar da sua equipe e dos seus clientes.

### a. Oriente os manipuladores de alimentos:

- Aumentar a frequência de higienização de mãos e redobrar atenção com os cuidados básicos de higiene pessoal de todos os colaboradores;

b. Avaliar o quadro de saúde dos colaboradores, e solicitar afastamento temporário caso apresentem sintomas causados pela COVID-19 (febre, tosse

- Aumentar a frequência de limpeza das superfícies compartilhadas e dificuldade de respirar).

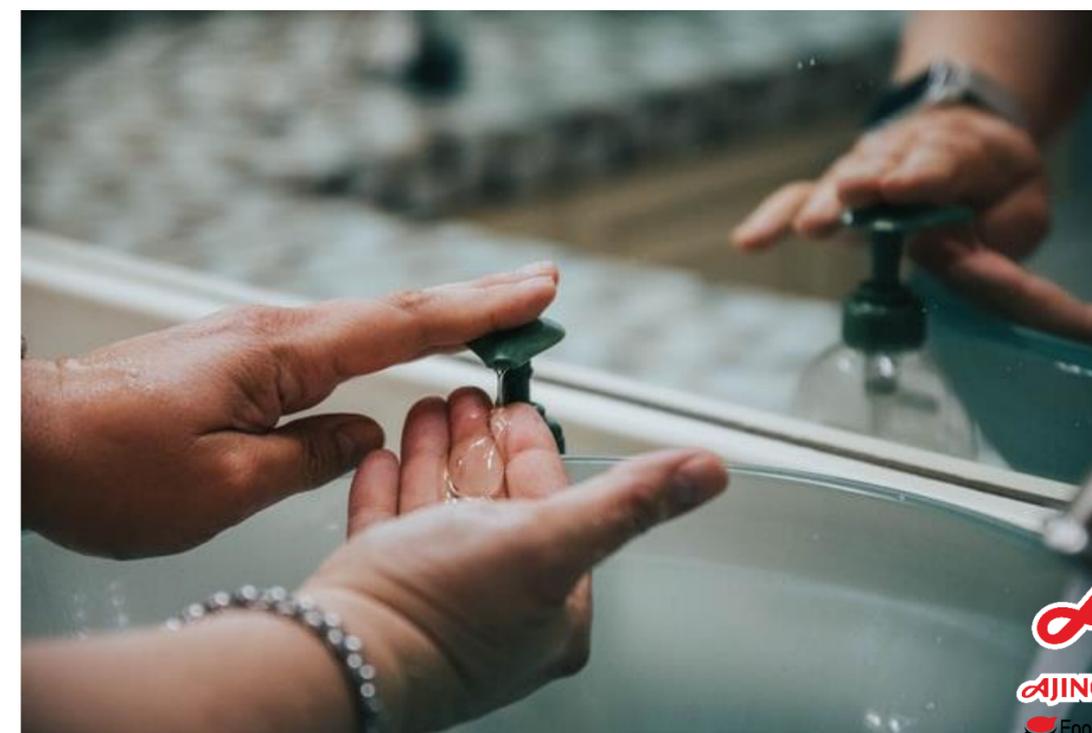
c. **Materiais compartilhados:** como mesas e cadeiras. Utilizando sanitizante adequado (álcool 70% ou água sanitária diluída);

- Reforçar o procedimento de higienização dos utensílios compartilhados, verificando o funcionamento das máquinas lava-louças e especificação dos produtos utilizados;
- Dar preferência a temperos e molhos em embalagens individuais, quanto não for possível, atentar à desinfecção das embalagens;

- Avaliar a substituição dos cardápios impressos em papel por outro material que possa ser higienizado toda vez que for manipulado;
- Higienizar com álcool 70% as máquinas de pagamento do caixa, em especial quando houver máquinas em serviço no delivery.

### c. Recomendações de EPI:

- Fornecer máscaras faciais para todos os colaboradores durante o trabalho, reforçando a proteção a si mesmo e aos clientes do estabelecimento. Máscaras devem ter preferencialmente 2 camadas de tecido para maior segurança;
- Treinar e conscientizar os colaboradores sobre o uso correto dos EPI's, garantindo a substituição das máscaras faciais a cada 2 horas ou quando estiverem sujas ou úmidas;
- Fornecer luvas para funções específicas, como a manipulação direta com alimentos prontos para o consumo. Lembrando que a luva não dispensa a lavagem e assepsia correta das mãos.



#### d. Conscientize seus clientes:

- Vigiar constantemente o fluxo de clientes, desde o acesso, e em todos os ambientes do estabelecimento, intervindo sempre que for verificada aglomeração de pessoas;
- Fixar cartazes de conscientização em pontos estratégicos como nas pias para correta higienização das mãos ou em frente ao caixa reforçando o distanciamento seguro.

### Referência Bibliográfica

ANVISA. AGENCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Nota Técnica 49/2020 - GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA.** Orientações para os serviços de alimentação com atendimento direto ao cliente durante a pandemia de Covid-19. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus/regulamentos>>. Acesso em: 15 jun. 2020.

ANVISA. AGENCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Nota Técnica 47/2020 - GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA.** Uso de luvas e máscaras em estabelecimentos da área de alimentos no contexto do enfrentamento à Covid-19. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus/regulamentos>>. Acesso em: 15 jun. 2020.

WHO. World Health Organization. Disponível em: <<https://www.who.int/publications>>. Acesso em: 15 jun. 2020.

# Estamos à sua disposição!

EM CASO DE DÚVIDAS  
PROCURE PELO VENDEDOR  
OU CHEF AJINOMOTO®.



ajinomotofoodservice



ajinomotofoodservice