

## Orientações de Higiene para Encomenda de Comida *Online* e Serviço de Entrega

### Objectivo:

Os pedidos e as entregas de comida *online* são uma nova forma de serviço oferecido pelo sector de restauração e que se tem tornado muito popular. Embora ofereça grande comodidade aos consumidores, se a gestão da segurança alimentar dos fornecedores de plataformas de transacção de géneros alimentícios *online* de terceira parte e dos estabelecimentos de comidas e lojas de *takeaway* for imperfeita ou se existirem falhas no processo de transporte e entrega de comidas, isso poderá afectar gravemente a segurança alimentar. Estas Orientações pretendem relembrar à indústria alimentar as boas práticas de higiene e segurança alimentar a observar na encomenda e entrega de alimentos adquiridos na internet.

### Âmbito de aplicação:

1. Fornecedor da plataforma de transacção de géneros alimentícios *online* de terceira parte (doravante referido como “fornecedor da plataforma”);
2. Estabelecimentos de restauração e lojas de *takeaway* registados como explorador da plataforma de transacção de géneros alimentícios *online* de terceira parte (doravante referidos como “comerciante da plataforma”).

### Definição:

Plataforma de transacção de géneros alimentícios *online* de terceira parte: refere-se a uma plataforma de transacção baseada na *web* que presta serviços de pedidos e/ou transporte e entrega de comida a estabelecimentos de restauração e lojas de *takeaway*, e aos consumidores.

### Conteúdo:

1. Pontos importantes a observar pelos “operadores de plataforma terceirizada”
  - Obriga-se a assegurar que os estabelecimentos dos comerciantes da plataforma foram já licenciados, obtiveram a certidão de registo e outros documentos de declaração exigidos nos termos da lei;

- Devem estar visíveis na plataforma a licença do comerciante e informações registadas;
- Deve assegurar que o nome e endereço dos estabelecimentos de comerciantes da plataforma apresentados *online* e *offline* são consistentes, para evitar que existam informações falsas sobre os seus estabelecimentos;
- Trabalhar apenas com operadores do sector alimentar que sejam fiáveis, cumpram os requisitos de segurança alimentar e observem as práticas de higiene;
- Os fornecedores da plataforma devem, antes de prestar os seus serviços, conhecer o modelo de exploração e funcionamento do sector alimentar e saber quais são os tipos de géneros alimentícios envolvidos nos seus serviços;
- Deve providenciar informação correcta na plataforma de transacção de géneros alimentícios *online* de terceira parte, como por exemplo informação sobre como lidar com as comidas e os registos de entrega de alimentos encomendados (v.g., designação do estabelecimento, hora do pedido e da respectiva entrega, nome do trabalhador do serviço de entrega, local para onde o pedido de entrega é enviado, destino da entrega e lista de comidas encomendadas), para as tornar disponíveis para referência, sempre que as autoridades competentes precisem de rastrear a fonte e a rede de distribuição de certas comidas.

## 2. Pontos importantes a observar por “plataformas de comerciantes”

- 1) Antes de se registar como plataforma de comerciante
  - A apresentação da licença e da certidão de registo é obrigatória para os utilizadores da plataforma de transacção de géneros alimentícios *online* de terceira parte, que irá servir como meio de exploração ou promoção e publicidade;
  - Deve conhecer os modelos de exploração e funcionamento das plataformas de transacção de géneros alimentícios *online* de

terceira parte e o estado de higiene, tipos e quantidade de equipamentos disponíveis para que as plataformas para a entrega de comidas possam satisfazer as necessidades do seu negócio, de modo a seleccionar os serviços mais adequados fornecidos pelas plataformas de transacção de géneros alimentícios *online* de terceira parte;

- Considerar se existem equipamentos e capacidade suficientes para atender a pedidos adicionais de alimentos depois de se tornar um comerciante de plataforma e ao oferecer descontos especiais em alimentos através da plataforma;
- O sector alimentar tem a responsabilidade de garantir que os serviços das plataformas de transacção de géneros alimentícios *online* de terceira parte seleccionadas não afectarão a segurança alimentar.

## 2) Embalagem dos alimentos

- Observar as características dos alimentos, sua temperatura e a maneira pretendida de utilizar utensílios de mesa descartáveis, a fim de seleccionar os utensílios de mesa apropriados para cada alimento (consultar GL 006 DSA 2017 – “Orientações para a Utilização de Talheres Descartáveis” para mais pormenores);
- Empacotar os alimentos adequadamente, ou seja, colocá-los em recipientes próprios para alimentos com tampa para se evitar contaminação;
- Embalar sempre de forma separada alimentos crus (p. ex., ostras e sashimis) e alimentos cozinhados;
- É aconselhável indicar conselhos para o consumo seguro dos alimentos que são entregues em embalagens ou em recipientes para alimentos.

3. De qualquer forma, sempre que proceda a transporte e entrega de comidas, deve prestar atenção às seguintes observações, quer o serviço de entrega seja prestado pelo fornecedor da plataforma, quer pelo comerciante da plataforma

1) Protecção adequada dos alimentos

- Colocar separadamente alimentos crus e cozinhados nos respectivos recipientes de entrega;
- Evitar expor os alimentos à luz solar directa e à chuva durante o processo de entrega;
- Os veículos para entrega de alimentos não devem ser usados para entrega de quaisquer outros bens (em especial produtos químicos e lixo).

2) Prestar atenção à temperatura e duração do processo de entrega

- Utilizar veículos com controlo de temperatura para entrega de alimentos. A temperatura de refrigeração tem de ser abaixo de 5°C, a temperatura de congelação a -18°C ou abaixo e a temperatura de alimentos quentes acima de 60°C;
- Para veículos sem dispositivo de controlo de temperatura, utilizar recipientes para alimentos com isolamento ou caixas térmicas de gelo (com cubos de gelo ou gelo seco) para conservar os alimentos;
- No caso de veículos sem dispositivo de controlo de temperatura ou isolamento, o tempo decorrido entre a conclusão da preparação dos alimentos e a entrega ao cliente não deve exceder uma hora;
- Encurtar o mais possível o tempo de entrega, por exemplo, escolhendo a rota de trânsito mais curta até ao destino de entrega;
- É desaconselhável entregar alimentos encomendados de vários locais numa única viagem de entrega.

3) Certificar-se de que os equipamentos/recipientes de entrega de alimentos estão limpos e bem conservados

- Assegurar-se de que o interior dos equipamentos de entrega de alimentos (p.ex., o compartimento dos veículos e caixas térmicas) está limpo e higienizado. Limpar e desinfetar os veículos e

equipamentos periodicamente, com base na frequência de utilização;

- Realizar a inspeção e manutenção regular dos veículos e equipamentos.
- 4) Certificar-se de que os distribuidores de alimentos observam estrita higiene pessoal e fornecer formação neste campo
- Lavar as mãos correctamente antes de entrar em contacto com os alimentos, após utilizar a casa de banho e manusear o lixo;
  - Usar roupa exterior limpa ou macacões de protecção;
  - Proteger com pensos à prova de água quaisquer feridas expostas;
  - Evitar manusear alimentos em caso de doença ou indisposição, como em situações de corrimento nasal, diarreia, vómitos e febre;
  - Fornecer aos distribuidores formação em matéria de segurança alimentar para transmitir noções de segurança alimentar e conhecimentos de higiene.

Actualizado em Agosto de 2021