



## Guia de Práticas de Higiene Pedidos de Comida Online e Serviço de Entrega de Comida Tipo Takeaway



### Objectivo:

Tendo em consideração a totalidade dos riscos que podem afectar a segurança alimentar, e a fim de proteger os direitos e interesses das plataformas de negociação terceirizadas, dos intermediários de entrega de alimentos, produtores de alimentos, fornecedores de alimentos e consumidores, estas Directrizes destinam-se a relembrar aos operadores de plataformas as práticas de higiene e segurança alimentar a que devem prestar especial atenção. Desta forma se ajudam os diferentes negócios e indústrias a melhorar o seu sistema de gestão e a promover o cumprimento da lei nas suas operações.



### Âmbito de aplicação:

Operadores de plataformas comerciais especializadas em pedidos de comida online e serviços de entrega de comida takeaway, provedores de logística de catering, bem como produtores de alimentos e operadores que oferecem serviços de entrega takeaway.



## Melhoria da gestão de segurança

---



- Seja cauteloso ao escolher os produtores e fornecedores de alimentos com quem estabelece parcerias comerciais. Escolha apenas os que são confiáveis e idóneos e cujas operações cumprem os requisitos da segurança e higiene alimentares:
  - Avalie cuidadosamente os riscos de segurança associados à comida de tipo takeaway e para entrega ao domicílio, em especial alimentos crus e frios.
  - Preste atenção aos recipientes descartáveis e utensílios de mesa que são utilizados pelos produtores e fornecedores alimentares para transportar e servir alimentos. Como esses recipientes descartáveis e utensílios de mesa entram em contacto directo com a comida, a sua condição deve cumprir os requisitos de segurança e qualidade.
  - Antes de prestar serviços de entrega a produtores e fornecedores de alimentos, é sempre aconselhável realizar uma inspecção prévia às suas instalações, para examinar pessoalmente as condições higiénicas de produção e processamento de alimentos.



- Desenvolver um sistema interno eficaz para a gestão da segurança alimentar:
  - Manter os registos de cada entrega de alimentos (p. ex., nome do produtor e fornecedor de alimentos, horário da entrega, endereço do fornecedor, endereço para entrega e lista dos itens alimentares encomendados) para os disponibilizar às autoridades competentes para o rastreamento de alimentos, caso seja necessário.
  - Fornecer formação em segurança alimentar aos distribuidores de alimentos (a tempo integral ou parcial) para aumentar a sua conscientização sobre a segurança e higiene alimentares.



## Recolha de alimentos e verificação

---



- Ao recolher o item alimentar para entrega, o distribuidor deve confirmar a sua boa condição e verificar se está suficientemente protegido contra contaminações externas.



- Para proteger os interesses dos operadores de plataformas terceirizadas e dos distribuidores de alimentos, é aconselhável rotular a embalagem ou recipiente de itens alimentares com as seguintes informações: hora a que foi feita a encomenda e hora da sua recolha para entrega; prazo de validade do alimento tipo takeaway e o nome e informações de contacto dos produtores do alimento. Também é importante lembrar aos consumidores que não devem manter os alimentos tipo takeaway por longos períodos de tempo, mas sim consumi-los o mais rápido possível.



## Entrega de comida para comprar e levar (takeaway) —



- As instalações, equipamentos ou os utensílios usados na produção e comercialização de géneros alimentares, os materiais de embalagem e os recipientes a serem utilizados para géneros alimentares, bem como os utensílios de refeição, devem cumprir os requisitos de segurança e higiene. Os diferentes tipos de alimentos devem ser embalados separadamente antes de serem expedidos, a fim de evitar a contaminação dos alimentos durante o processo de entrega ao consumidor.



- Fornecer recipientes de transporte de alimentos com isolamento térmico seguros e higiénicos para o armazenamento temporário de produtos alimentares destinados a entrega. Se não houver condições ou equipamentos para serviço de entrega refrigerada, não aceitar pedidos de entrega de alimentos crus ou pratos frios prontos para consumo (p. ex., saladas, sushi e sashimi) e outros alimentos que requeiram refrigeração (p. ex., produtos de confeitaria conservados a frio).



- O transporte de alimentos para fins de entrega deve respeitar sempre os requisitos de segurança e higiene. O tempo necessário para entregas de comida aos clientes deve ser o mais curto possível.



## Mantenha a limpeza —



- O equipamento para o armazenamento temporário de alimentos utilizado na entrega de comida serve exclusivamente para o transporte de alimentos e bebidas já preparados. Nunca o utilizar para transportar ingredientes crus, resíduos, produtos químicos ou quaisquer outros materiais que possam contaminar os alimentos.



- Limpe e desinfete o equipamento diariamente e proceda à sua renovação a intervalos regulares para evitar a contaminação dos alimentos.



## Conhecimentos sobre a Lei

---



- As actividades de produção, transformação, preparação, embalagem, transporte, importação, exportação, trânsito, armazenagem, venda, fornecimento, detenção ou exposição para venda, ou transacção por qualquer forma, de géneros alimentares, tendo por fim o consumo público são regulamentadas pela Lei n.º 5/2013 – Lei de Segurança Alimentar.



- De acordo com esta lei, as entidades que produzem e comercializam géneros alimentares têm o dever de implementar um sistema interno eficaz de gestão da segurança alimentar, conservar os registos de recepção e entrega de mercadorias ou das respectivas facturas durante o período estipulado e comunicar às autoridades supervisoras a ocorrência ou a potencialidade de ocorrência de riscos para a segurança alimentar. Tais entidades têm o dever de dar a sua total cooperação no controlo da segurança alimentar.



## Protecção do consumidor

---



- Fornecer aos clientes informações suficientes sobre os diferentes fornecedores de alimentos na página electrónica, incluindo nome da loja, nome da empresa, endereço comercial, número de contacto, produtos alimentares e bebidas disponíveis e menus de comida. Certifique-se de que as informações desses fornecedores contidas na página electrónica são consistentes com as informações constantes da licença e do registo comercial.



- No caso de produtos alimentares que exijam condições especiais de armazenamento, transporte e consumo (p. ex., produtos alimentares de alto risco e produtos alimentares que precisam de ser processados ou reaquecidos pelos consumidores), devem ser fornecidas explicações adicionais relevantes sobre esse tipo de alimentos a fim de alertar os clientes para os potenciais riscos.



- Manter contacto com as autoridades reguladoras da segurança e higiene alimentares para estar sempre bem informado sobre quaisquer incidentes de segurança alimentar e os riscos de segurança alimentar que lhes possam estar associados.



- Para melhorar a qualidade do serviço e aumentar a protecção do consumidor, todas as partes interessadas no negócio são incentivadas a desenvolver canais de acompanhamento para lidar com as reclamações de clientes. Notifique de imediato as autoridades competentes de quaisquer riscos potenciais para a segurança alimentar.