

16ª Edição do Prêmio ABRAFAC Melhores do Ano 2021



São Paulo - Brasil 19 de maio de 2021

Portal de agendamento dos Restaurantes Energisa como medida de enfrentamento da pandemia

Juliana Pereira de Siqueira¹

¹Energisa S/A, juliana.siqueira@energisa.com.br

RESUMO

O contexto excepcional provocado pela pandemia de Covid-19 alterou a rotina de trabalho nas empresas de todo o mundo. Algumas companhias que prestam serviços essenciais se viram diante da necessidade de implementar medidas e ações que pudessem garantir a segurança dos colaboradores que precisam trabalhar presencialmente. O presente trabalho descreve a adoção de uma plataforma digital para agendamento das refeições como uma medida (simples, prática e de baixo custo) voltada para a promoção da saúde e da biossegurança dos funcionários do Grupo Energisa. Essa ação consistiu em uma ferramenta de uso efetivo dos colaboradores, que facilitou o funcionamento dos restaurantes da empresa, em um contexto atípico de restrições sanitárias, eliminando as aglomerações, diminuindo o contato social e aumentando a comodidade dos colaboradores. Além disso, a plataforma acabou se consolidando como uma ferramenta de gestão, na medida em que ela produz e disponibiliza dados sobre a utilização dos restaurantes, permitindo direcionar ações e parcerias nesse âmbito.

Palavras-chave: plataforma digital, colaboradores, restaurantes, distanciamento social, saúde.

ABSTRACT

The exceptional context caused by the Covid-19 pandemic has changed the work routine at companies around the world. Some companies that provide essential services has needed to implement measures and actions that guarantee the safety of employees who need to work in person. This paper describes the adoption of a digital platform for scheduling meals as a (simple, practical and low cost) measure aimed at promoting the health and biosafety of Energisa Group employees. This action consisted of a tool for the effective use of employees, which facilitated the operation of the company's restaurants, in an atypical context of health restrictions, eliminating agglomerations, reducing social contact and increasing employee comfort. In addition, the platform became a management tool, since it produces and makes available data on the use of restaurants, allowing to direct related actions and partnerships.

Key words: digital platform, employees, restaurants, social distancing, health.

Índice

1.	INTRODUÇÃO	2
2.	METODOLOGIA	3
3.	RESULTADOS	6
4.	DISCUSSÃO	7
5.	CONCLUSÃO	7
6.	REFERENCIA	10

1. INTRODUÇÃO

O advento da pandemia de Covid-19 modificou as rotinas produtivas de diversas empresas em todo o mundo. As medidas sanitárias impostas, visualizando, acima de tudo, o distanciamento social, transformaram os espaços de trabalho, tendo o *home office* como uma das principais alternativas adotadas pelas organizações com vistas à garantia da biossegurança de seus colaboradores.

Essa foi uma prática implementada pelo Grupo Energisa, especialmente nos setores administrativos, cujas atividades podem ser realizadas por meio do trabalho remoto. Contudo, por ser uma *holding* de distribuição de energia, muitas atividades operacionais são executadas pelos colaboradores em campo, haja vista a necessidade de fornecimento de energia elétrica em diversos estados brasileiros, o que torna os serviços prestados pelo Grupo como essenciais, inclusive para o próprio enfrentamento da pandemia (ao fornecer energia elétrica para hospitais, por exemplo).

Nesse sentido, a pandemia do novo coronavírus trouxe desafios para a Energisa, principalmente em relação à segurança sanitária de seus profissionais que estão diretamente ligados à atividade-fim do Grupo e dos que exercem funções para que estes possam manter os serviços oferecidos pela empresa. Entre esses colaboradores do regime presencial, podese destacar os funcionários do Centro de Operações Integradas (COI), cujas funções garantem a distribuição de energia nos estados em que a companhia está presente.

Uma série de ações e protocolos foram elaborados e definidos, configurando um "novo normal" nos espaços de trabalho da companhia, em todas as suas unidades distribuídas pelo país. Esse conjunto de ações está previsto no Plano de Contingência (da Covid-19) elaborado pela empresa, com o intuito de dar continuidade à distribuição de energia aos seus clientes e, concomitantemente, proteger os seus colaboradores.

Nessa ocasião de formulação do Plano, surgiu o questionamento sobre como garantir a segurança dos colaboradores, especialmente durante o momento da refeição, nos espaços de alimentação da empresa (como os restaurantes e os refeitórios), visto que são lugares nos quais os funcionários precisam abrir mão de um dos mais importantes mecanismos de proteção individual: as máscaras. Dentro da infraestrutura e da organização do Grupo, os restaurantes/refeitórios são os únicos espaços de uso coletivo, contato social e encontro de colaboradores.

Se em todos os ambientes, dentro e fora das organizações, o distanciamento entre as pessoas é uma medida fundamental para a prevenção da contaminação do Sars-CoV-2, esse distanciamento é ainda mais importante nos restaurantes, em função da impossibilidade de utilização das máscaras. Além do distanciamento, é necessário assegurar que não houvesse aglomerações nesses locais, de forma que a circulação de pessoas pudesse ocorrer de maneira espaçada.

Reduzir a quantidade de mesas e aumentar os espaços entre elas foram procedimentos utilizados para esse fim. Entretanto, como garantir que os colaboradores, de maneira sistematizada, pudessem se organizar para fazer suas refeições diárias com proteção e segurança, respeitando o espaço disponível e os horários para não gerar aglomeração? A partir dessa questão, o Grupo idealizou e desenvolveu uma solução tecnológica de agendamento das refeições realizadas nos restaurantes/ refeitórios da Energisa, ou de

retiradas de "marmitex". Esse mecanismo de agendamento foi viabilizado por meio de uma plataforma *on-line*, disponível para todos os colaboradores, sendo implementado em novembro de 2020 para as unidades do Grupo no Brasil que possuem espaços coletivos de alimentação. Desde então, a ferramenta tem sido efetivamente utilizada pelos funcionários, particularmente por aqueles que não podem desenvolver suas funções de maneira remota.

Por intermédio do portal, cada colaborador tem a possibilidade de marcar, com antecedência, o horário em que pretende realizar sua refeição, respeitando os limites (as vagas) disponíveis para cada intervalo de tempo dedicado ao recebimento dos funcionários nos restaurantes. Esse intervalo de tempo, a quantidade de vagas disponíveis e os tipos de serviços (*self-service*, retirada de marmitex, disponibilidade de refeitório etc.) levam em conta as especificidades de infraestrutura de cada unidade. Dito de outro modo, o portal desenvolvido acomoda as características das 12 instalações da Energisa que possuem restaurante e/ou refeitório e que têm trabalhadores atuando presencialmente.

Desse modo, o *site* denominado "Restaurantes Energisa" é uma solução tecnológica relativamente simples, criada com o intuito de acompanhar as demandas contemporâneas de saúde e segurança dos colaboradores, que tem demonstrado efetividade em termos de uso e eficácia. É, assim, um mecanismo que passou a fazer parte do cotidiano de trabalhadores, de forma a assegurar a qualidade de vida no trabalho e o bem-estar.

Nessa perspectiva, vale destacar que, adicionalmente, a ferramenta trouxe vantagens para a gestão dos espaços e de sua utilização, em virtude da disponibilização de dados fidedignos sobre esse uso, apoiando as tomadas de decisão. Assim, pode-se antecipar que a plataforma, provavelmente, será útil inclusive no período pós-pandemia.

2. METODOLOGIA

Com a finalidade de facilitar o acesso e a usabilidade, o Grupo Energisa disponibilizou uma plataforma digital compatível com os principais navegadores de internet, englobando a funcionalidade de realizar um *login* individual/personalizado. Dessa forma, cada colaborador tem um acesso particular, que contempla as especificidades do seu local de trabalho. Essa possibilidade é extensiva aos funcionários terceirizados da empresa, que também podem se cadastrar para utilizar os serviços (da plataforma e do restaurante).

A ferramenta apresenta responsividade, o que significa que ela se adapta aos diferentes suportes de navegação (computadores, *smartphones*, *tablets* etc.). O fato de ser um portal com URL facilita o acesso pelos dispositivos móveis (como os aparelhos celulares), prescindido, assim, da necessidade de espaço de memória para instalação – o que seria necessário se a ferramenta desenvolvida fosse um aplicativo, por exemplo. Por ser um portal com um sistema simples, o serviço de internet requerido envolve o tráfego de poucos dados (móveis ou de Wi-Fi).

O Grupo firmou uma parceria com uma empresa de tecnologia, que se responsabilizou pelo desenvolvimento da plataforma, atendendo às necessidades e à idealização do primeiro. Ao acessar o *site*, o colaborador deve inserir as suas credenciais a fim de realizar o agendamento. A experiência de navegação no "Restaurantes Energisa" se dá de forma intuitiva, visto que os botões e os procedimentos foram desenvolvidos para serem simples e fáceis.

Em cada unidade da empresa, a usabilidade da plataforma se adapta ao local. Há unidades, por exemplo, em que a plataforma funciona apenas para reservar o espaço físico e o colaborador ou o terceirizado leva o seu alimento; em outras unidades, o sistema possibilita a escolha da refeição a ser adquirida. No caso da compra do alimento, os colaboradores podem consultar o menu (cardápio) de cada refeição e fornecer informações de personalização, selecionando o prato escolhido, a quantidade de possíveis acompanhantes (no máximo, dois), a necessidade de talheres descartáveis, além de outras observações pertinentes.

Após fazer o *login*, o usuário acessa tela principal (Fig. 1), que apresenta três funcionalidades centrais: "Fazer Pedido ou Reserva", "Pedidos e Reservas" e "Configurações". A depender das características das instalações, o colaborador pode reservar o *self-service*, um lugar no refeitório ou agendar a retirada do marmitex.

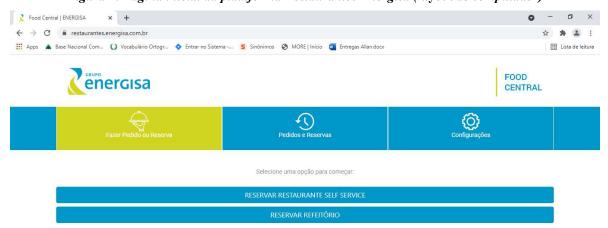


Figura 1: Página inicial da plataforma Restaurantes Energisa (layout de computador)

Ao clicar na primeira funcionalidade ("Fazer Pedido ou Reserva"), um ou mais desses atributos são dispostos na tela, seguidos do dia desejado e da quantidade de pessoas. Um formulário pode ser preenchido, na sequência, dependendo da opção escolhida, para que o funcionário selecione a refeição, marque a necessidade de talheres e escreva as observações relativas à refeição. A última opção é a de definir o horário em que deseja realizar a refeição ou retirar o marmitex, de acordo com as vagas disponíveis (Fig. 2).

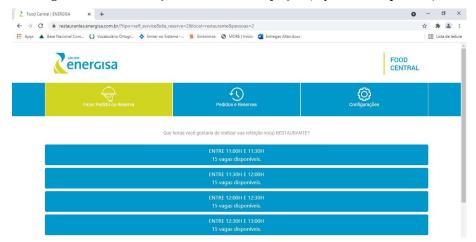


Figura 2: Tela de seleção do horário da refeição (layout de computador)

A segunda funcionalidade – "Pedidos ou Reservas" – consiste no histórico de ações do colaborador (Fig. 3), sendo que ele tem a possibilidade de consultar os pedidos e as reservas anteriores, e eventualmente cancelar uma determinada requisição já realizada, caso haja tempo hábil para isso.

Cada solicitação finalizada na plataforma gera um número, que pode ser utilizado para organizar e confirmar, na hora e no local determinados, os pedidos e/ou a reserva de vaga do funcionário.



Figura 3: Histórico de pedidos e reservas (layout de smartphone)

As informações decorrentes da utilização da plataforma de restaurantes são capazes de gerar um painel interativo (Power BI), por meio do qual é possível estabelecer a gestão dos restaurantes, com base nos dados relativos à quantidade de pedidos realizados, à aderência aos horários (se ocorreu atrasos ou não para retirar o pedido), entre outras informações. Esse painel foi criado, por exemplo, no MS, onde há disponibilidade da retirada de marmitex. Nesse painel interativo, é possível visualizar os clientes cadastrados, os números de pedidos, o desempenho do restaurante e outros dados analíticos (Fig. 4).



Figura 4: Painel interativo sobre a utilização de restaurantes

Por último, em "Configurações", o usuário pode visualizar e retificar, quando necessário, suas informações cadastrais, como *e-mail*, senha, telefone e unidade de trabalho. Nesse botão, o colaborador pode, então, (re)configurar o seu acesso, escolhendo outra unidade da Energisa (que possua restaurante), caso precise viajar a trabalho, por exemplo. A disponibilidade das funcionalidades, portanto, é restabelecida, considerando a infraestrutura e as características da unidade em questão. Ainda no botão "Configurações", o usuário pode fazer o *logout* para encerrar sua atividade na plataforma. É importante reiterar que essa ferramenta, além de todos os benefícios citados, possibilitou que o colaborador da empresa utilize a plataforma independentemente da unidade que se encontra.

Como é possível verificar, os procedimentos metodológicos, tanto de criação quanto de usabilidade da plataforma, apresentam simplicidade e adequação à proposta feita pela empresa, configurando-se como uma ferramenta relevante de biossegurança dos colaboradores e de gestão.

3. RESULTADOS

Com o objetivo de demonstrar os dados de usabilidade da plataforma e dos restaurantes, selecionamos os dados de utilização das sedes de Campo Grande-MS e de Cuiabá-MT, entre os meses de novembro de 2020 e março de 2021 (Tab. 1). Esses dados permitem mensurar a utilização dos restaurantes nas respectivas unidades, sendo que as variações decorrem, frequentemente, da alternância de algumas equipes que podem realizar trabalho remoto, seguindo as determinações sanitárias locais.

Tabela 1: Utilizações de restaurantes em Campo Grande e Cuiabá, de novembro de 2020 a março de 2021

Local	Nov/2020	Dez/2020	Jan/2021	Fev/2021	Mar/2021	Total
Campo Grande-MS	400	1305	1548	1275	840	5368
Cuiabá-MT	1668	792	582	360	228	3630
						8998

O uso efetivo da plataforma trouxe como principais vantagens a comodidade do colaborador em escolher seu almoço, com antecedência, no seu local de trabalho; a reserva do horário em que vai retirar seu almoço, garantindo que a refeição estará pronta, sem espera; e, assim, as filas são evitadas e a quantidade de pessoas que vão utilizar o restaurante é limitada, aumentando a segurança, já que impede aglomerações e diminui o contato social.

O Grupo realiza um monitoramento constante dos funcionários infectados e promove a assepsia dos espaços de trabalho daqueles que testam positivo. Como a Covid-19 é uma doença infectocontagiosa, cuja contaminação se dá de maneira multifatorial, interna ou externamente aos ambientes de trabalho, é muito complicado estabelecer relações sobre as estratégias desenvolvidas pela empresa (como o agendamento das refeições e a limitação do tempo de uso dos restaurantes) e a incidência da doença entre os colaboradores.

De todo modo, a ação de agendamento digital das refeições é uma estratégia potente de prevenção à contaminação do coronavírus entre os funcionários, fazendo com que eles se sintam seguros e protegidos para exercer seu trabalho, com as vantagens adicionais de oferecer conforto e comodidade.

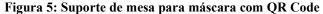
Embora este não seja o seu objetivo principal, a criação da plataforma acabou trazendo beneficios de gestão adicionais, uma vez que viabilizou a disponibilização de dados e informações sobre a utilização dos restaurantes. Essas informações têm sido pertinentes, por exemplo, para o estabelecimento de contratos e parcerias com as empresas que produzem e fornecem as refeições nos espaços da empresa. A gestão consegue, agora, identificar quantas pessoas usam o restaurante e de que forma (retiram marmitex, alimentam-se nos refeitórios, em que horário etc.).

4. DISCUSSÃO

Os protocolos de prevenção em restaurantes, desde o início da pandemia, sempre estiveram no centro das preocupações das autoridades sanitárias, visto que se tratam de ambientes muito propícios à contaminação, dadas as características do vírus.

As ações de incentivo ao distanciamento social, de evitar aglomerações, de conscientização sobre a higiene das mãos e o uso adequado das máscaras de proteção são também ações adotadas pelo Grupo como medidas profiláticas. Todavia, além de ações individuais, outras medidas institucionais estratégicas foram implementadas, a exemplo não só do trabalho remoto citado anteriormente, mas também de iniciativas importantes nos espaços de alimentação, baseadas em protocolos sanitários e evidências científicas. Dentre elas, pode-se enumerar:

- limpeza do restaurante antes da abertura com hipoclorito de amônio;
- separação das mesas, cumprindo o afastamento de 1,5m entre colaboradores e a limitação de pessoas no restaurante;
- instalação de tapetes sanitizantes na entrada;
- instalação de dispensador de álcool em gel 70% para higienização das mãos;
- disponibilização de profissionais de serviços gerais em tempo integral, no horário de almoço, realizando a limpeza das mesas e dos assentos com álcool líquido 70%;
- assepsia de mesas e cadeiras após cada utilização;
- disponibilização de suporte para máscara em todas as mesas esse suporte é acompanhado de um *QR Code*¹(Fig. 5), que redireciona o usuário de *smartphone* para um conteúdo que ensina como fazer a correta descontaminação e retirada da máscara (Fig. 6).





¹ "Código de resposta rápida", que armazena, principalmente, *hiperlinks* que direcionam o usuário para um determinado espaço digital, em que é disponibilizado um produto ou serviço. Os *smartphones*, de um modo geral, são capazes de realizar a leitura desse código por meio da câmera e, com o acesso à internet, pode-se chegar a um endereço eletrônico desejado.



Figura 6: Conteúdo explicativo sobre descontaminação e retirada da máscara

Todas essas medidas, associadas à solução digital implementada, têm contribuído significativamente para a prevenção da proliferação de Sars-Cov-2 entre os colaboradores do Grupo. Em algumas unidades, a retirada do marmitex (agendada eletronicamente) também tem sido útil, no sentido de diminuir a circulação e permanência de pessoas nos restaurantes, uma vez que os colaboradores que retiram as refeições podem consumi-las em outros espaços, menos procurados, como as copas e cozinhas das estações de trabalho.

É importante ressaltar que a plataforma "Restaurantes Energisa" traz benefícios para os colaboradores, na medida em que objetiva a qualidade de vida e o bem-estar, por conta do não adoecimento, assim como favorece a manutenção das atividades e dos serviços prestados pelo Grupo. Isso porque os indivíduos que desenvolvem a Covid-19, mesmo em casos leves, precisam ficar isolados durante, pelo menos, 14 dias. Ao prevenir a disseminação do vírus, a empresa evita que seus funcionários fiquem afastados de suas tarefas laborais, respeitando a integridade física dos mesmos.

5. CONCLUSÃO

Ainda que não seja possível delimitar parâmetros e dimensões mensuráveis precisas acerca do impacto que o lançamento da plataforma gerou em termos de mitigação da incidência de coronavírus nas unidades da empresa, é bastante razoável considerar que essa medida, simples e prática, constitui-se como uma ferramenta de enfrentamento ao contexto pandêmico, que trouxe desdobramentos incomensuráveis nos âmbitos corporativos, econômicos, sociais e sanitários.

A plataforma de agendamento das refeições da Energisa, associada ao incentivo às medidas de distanciamento e aos protocolos sanitários, certamente facilita o dia a dia de trabalho dos colaboradores, que precisam se alimentar, com segurança, durante a jornada laboral.

Como esse contexto atípico e desafiador ainda não tem uma previsão exata de término, a plataforma pode ser considerada uma ferramenta permanente de organização dos colaboradores, visando à otimização dos espaços de alimentação no trabalho, de acordo com a infraestrutura preexistente, observando as restrições inerentes à crise sanitária provocada pela pandemia de Covid-19.

Em suma, os obstáculos à qualidade e ao bem-estar dos colaboradores, por parte da gestão de uma companhia, requer a identificação dos aspectos que extrapolam os limites territoriais da empresa — a pandemia exemplifica isso. Analisar a conjuntura demanda a adoção de estratégias e soluções internas que promovam a saúde e segurança dos colaboradores, sendo que essas estratégias e soluções, muitas vezes, podem ser relativamente simples e de baixo custo. Os dispositivos digitais, cada vez mais acessíveis e presentes no cotidiano das pessoas, muito frequentemente têm representado a viabilidade desse objetivo de promoção da saúde e da segurança.

Após a superação dos desafios impostos pela pandemia, o portal de Restaurantes pode continuar sendo utilizado pelos colaboradores, com a finalidade de oferecer conforto e comodidade a eles para que façam suas refeições no horário desejado, evitando filas e espera, e tendo as suas preferências nutricionais contempladas. Sendo assim, mesmo no contexto pós-pandemia, é de interesse da empresa a manutenção da plataforma digital como instrumento de gestão, evitando transtornos e filas de espera para almoçar ou para utilizar os refeitórios. Além disso, ter um sistema permanente, que identifica os números de usuários desse serviço, pode auxiliar em futuras concorrências.

6. REFERÊNCIAS

AID. COVID-19: ANEEL aprova medidas para garantir segurança na distribuição de energia. *ANEEL*, Brasília, 24 mar. 2020. Disponível em: https://bit.ly/3drFQdm. Acesso em: 25 abr. 2021.

CAMARGO, E.; ELIAS, F. *Nota rápida de evidência*: o papel de restaurantes e bares na transmissão de Covid-19. Brasília: Fiocruz, 2020. Disponível em: https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/43138. Acesso em: 25 abr. 2021.