

Campus Porto Velho Zona Norte
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial

TIAGO FLÔR DA SILVA

BRASIL: *DELIVERY* EM TEMPOS DE PANDEMIA DE COVID-19

PORTO VELHO – RO
2026

BRASIL: *DELIVERY* EM TEMPOS DE PANDEMIA DE COVID-19

Artigo entregue como Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), *Campus* Porto Velho Zona Norte, como requisito para obtenção do grau de tecnólogo, junto ao Curso Gestão Comercial, sob a orientação do professor Artur Virgílio Simpson Martins.

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO.

Silva, Tiago Flor da.

Brasil: delivery em tempos de pandemia de COVID - 19 / Tiago Flor da Silva. - Porto Velho, 2026.

11 f.

Orientador(a): Prof Artur Virgílio Simpson Martins.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Comercial) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Porto Velho, 2026.

1. alimentos. 2. Brasil. 3. Covid - 19. 4. delivery. 5. pandemia . I. Martins, Artur Virgílio Simpson (orient.). II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. III. Título.


Bibliotecário(a) Responsável: Gizele de Melo Viana, CRB-11/914

TIAGO FLÔR DA SILVA


BRASIL: *DELIVERY* EM TEMPOS DE PANDEMIA DE COVID-19

Artigo entregue como Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), *Campus* Porto Velho Zona Norte, como requisito para obtenção do grau de tecnólogo, junto ao Curso Gestão Comercial, sob a orientação do professor Artur Virgílio Simpson Martins.

Aprovado em: 15/12/2025 pela banca examinadora.

Documento assinado digitalmente
 **JONIMAR DA SILVA SOUZA**
Data: 09/04/2026 11:54:26-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Jonimar da Silva Souza
Membro da Banca

Documento assinado digitalmente
 **HIGOR CORDEIRO DE SOUZA**
Data: 08/04/2026 19:53:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Higor Cordeiro de Souza
Membro da Banca

Documento assinado digitalmente
 **ARTUR VIRGILIO SIMPSON MARTINS**
Data: 07/04/2026 01:29:58-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Artur Virgílio Simpson Martins
Orientador

BRASIL: *DELIVERY* EM TEMPOS DE PANDEMIA DE COVID-19

RESUMO: Este Trabalho de Conclusão de Curso analisa o crescimento e a consolidação do serviço de *delivery* de alimentos no Brasil durante a pandemia de *Covid-19*. Com as restrições de circulação e a limitação do atendimento presencial em bares e restaurantes, o *delivery* passou de alternativa complementar para estratégia central de sobrevivência de muitos estabelecimentos. O estudo, de caráter bibliográfico, discute a evolução histórica do *delivery*, sua expansão no Brasil e as principais regulamentações e boas práticas sanitárias aplicáveis à preparação, acondicionamento e transporte de alimentos. Também são examinadas as transformações nas práticas de mercado provocadas pela intermediação de plataformas digitais e o cenário de alta concentração do setor. Conclui-se que a pandemia acelerou a digitalização do consumo e consolidou o *delivery* como componente estrutural do mercado alimentício, com permanência do hábito no período pós-pandemia, ao mesmo tempo em que emergem desafios regulatórios e concorrenciais.

PALAVRAS-CHAVE: alimentos; *covid-19*; *delivery*; pandemia; Brasil.

ABSTRACT: This final course project analyzes the growth and consolidation of food *delivery* services in Brazil during the *Covid-19* pandemic. Due to mobility restrictions and limitations on in-person dining, *delivery* shifted from a complementary option to a core survival strategy for many food-service businesses. Through a literature review, the study discusses the historical evolution of *delivery*, its expansion in Brazil, and the main sanitary regulations and best practices for food preparation, packaging, and transportation. It also examines market transformations driven by digital platforms and a highly concentrated competitive landscape. The study concludes that the pandemic accelerated consumer digitalization and consolidated *delivery* as a structural component of Brazil's food market, while raising regulatory and competition challenges.

KEYWORDS: food; *covid-19*; *delivery*; pandemic; Brazil.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia de *Covid-19* desencadeou mudanças relevantes nos hábitos de consumo e nos modelos de operação de organizações públicas e privadas. No setor de alimentação, medidas de distanciamento social e restrições ao atendimento presencial reduziram o fluxo de clientes em bares, restaurantes e lanchonetes, exigindo respostas rápidas para manter a continuidade dos negócios. Nesse contexto, o *delivery* tornou-se uma solução estratégica para atender consumidores em isolamento, a fim de reduzir as perdas financeiras dos estabelecimentos e preservar empregos.

A ampliação do *delivery* trouxe desafios operacionais e sanitários. Os alimentos podem atuar como veículos de microrganismos quando há falhas de higiene e de controle de processos, o que exige o reforço de boas práticas desde a manipulação até o transporte e a entrega do alimento. Além disso, a intermediação por aplicativos reconfigurou práticas de mercado, influenciando preços, visibilidade, relacionamento com clientes e a dependência de plataformas.

Diante do cenário descrito, este trabalho discute a evolução e o funcionamento do *delivery* de alimentos no Brasil, as regulamentações e boas práticas associadas ao serviço, bem como os impactos do período pandêmico para o setor, com ênfase em aspectos de gestão comercial.

1.1 OBJETIVO GERAL

Examinar as melhores práticas e os principais impactos do serviço de *delivery* de alimentos no Brasil durante a pandemia de *Covid-19*, considerando aspectos sanitários, operacionais e de mercado.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Apresentar a origem e a evolução histórica do *delivery* de alimentos.

Descrever a trajetória e a expansão do *delivery* no Brasil e os seus principais agentes.

Sintetizar as práticas e regulamentações sanitárias aplicáveis ao preparo e ao transporte de alimentos.

Discutir o crescimento do *delivery* no contexto da pandemia e suas implicações para consumidores e estabelecimentos.

Analisar os efeitos da intermediação digital e da concentração de mercado no setor.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 HISTÓRICO DO *DELIVERY* EM ALIMENTOS

O *delivery* (entrega em domicílio) evoluiu de práticas pontuais para um serviço amplamente disseminado, associado à conveniência e à rapidez. A literatura aponta antecedentes históricos na Roma Antiga, uma vez que as refeições prontas eram disponibilizadas para retirada por parte da população que não possuía cozinha. Outro marco simbólico frequentemente citado é a entrega de pizzas na Itália, no final do século XIX, evidenciando a oferta de alimentos prontos fora do ambiente do estabelecimento.

No século XX, práticas de entrega e de distribuição de refeições também foram influenciadas por contextos de guerra e por soluções logísticas em diferentes países. Um exemplo é o sistema indiano Dabbawalas, que organiza a coleta, transporte e entrega de marmitas a trabalhadores, inspirando modelos contemporâneos de logística urbana.

Nas últimas décadas, o avanço da tecnologia — especialmente a internet, os *smartphones*, a geolocalização e os meios de pagamento digitais — impulsionou a expansão de plataformas de *delivery*, facilitando pedidos, rastreamento e gestão operacional.

2.2 O *DELIVERY* DE ALIMENTOS NO BRASIL

No Brasil, o *delivery* consolidou-se inicialmente por pedidos via telefonia fixa, com predominância de pizzarias a partir da década de 1980. Com a popularização dos *smartphones* e aplicativos, o serviço passou a abranger uma ampla variedade de estabelecimentos e cardápios, oferecendo uma experiência mais prática e rápida ao consumidor.

A entrada e a expansão de plataformas digitais intensificaram a competição e a reorganização do setor. Aplicativos como iFood, *Uber Eats* e Rappi ampliaram o alcance de restaurantes e viabilizaram a adoção do *delivery* por estabelecimentos que antes não possuíam estrutura própria para entregas. Em contrapartida, a intermediação envolve comissionamento e políticas comerciais que podem aumentar a dependência dos estabelecimentos em relação às plataformas.

Dados setoriais indicavam movimentação relevante do *delivery* antes da pandemia, com tendência de crescimento a partir de 2020, quando o atendimento presencial foi limitado. Observou-se também o aumento de negócios que operam sem loja física (*dark kitchens* e operações exclusivamente por entrega), além do uso intensivo de canais como o *WhatsApp* e redes sociais.

2.2.1 PRINCIPAIS ATORES DA REDE DE *DELIVERY* DE COMIDA

A rede de *delivery* envolve múltiplos atores interdependentes, e sua compreensão exige a análise do conjunto de interações. De forma sintética, destacam-se: as plataformas/aplicativos, os gestores e os operadores das plataformas, os estabelecimentos (restaurantes, lanchonetes e similares), os entregadores, e os consumidores.

As plataformas concentram informações de cardápio, horários, formas de pagamento, avaliações e previsão de entrega, permitindo ao consumidor comparar opções e registrar pedidos de forma padronizada. Aliadas aos estabelecimentos, elas podem oferecer visibilidade, demanda e ferramentas de gestão, mas também impõem regras, taxas e, em alguns casos, incentivos a promoções para ampliar o alcance na base de usuários.

Os entregadores são agentes essenciais na execução do serviço e demandam condições adequadas de segurança, sobretudo em períodos de maior

risco sanitário. Os consumidores, por sua vez, motivam a expansão do serviço por busca de conveniência, segurança e continuidade do acesso a refeições fora do preparo doméstico.

2.3 *DELIVERY* EM ALIMENTOS, PRÁTICAS E REGULAMENTAÇÕES

A prestação de serviços de alimentação envolve requisitos sanitários e de qualidade para reduzir riscos de contaminação e doenças transmitidas por alimentos. No *delivery*, esses requisitos se estendem à embalagem, ao acondicionamento e ao transporte, etapas que podem comprometer a integridade do produto caso não haja controle adequado.

A higienização é frequentemente apresentada em duas dimensões: limpeza (remoção de sujidades orgânicas e inorgânicas) e desinfecção (redução de microrganismos por agentes físicos ou químicos). No ambiente de produção, o controle de rotina inclui a higienização de superfícies, utensílios, equipamentos e mãos, além da organização de fluxos para evitar a contaminação cruzada.

No Brasil, diretrizes de boas práticas para serviços de alimentação são difundidas por órgãos de vigilância sanitária e regulamentações aplicáveis ao setor. No contexto da pandemia, orientações adicionais reforçaram medidas como a entrega sem contato, o uso de EPIs e a priorização de pagamentos digitais, buscando reduzir o risco de transmissão em interações presenciais.

2.4 *DELIVERY*: BOAS PRÁTICAS NO PREPARO DE ALIMENTOS

Boas práticas no preparo de alimentos incluem a higiene pessoal do manipulador, a limpeza do ambiente, a separação entre alimentos crus e prontos, o controle de tempo e temperatura e o uso adequado de utensílios e recipientes. A prevenção de contaminação cruzada é central: utensílios utilizados em alimentos crus devem ser higienizados antes do contato com alimentos prontos.

O controle de temperatura é essencial para a segurança alimentar. Cozimentos adequados reduzem riscos microbiológicos, e a

refrigeração/congelamento deve ser mantida durante o armazenamento. O descongelamento deve ocorrer de modo seguro, preferencialmente sob refrigeração ou por métodos que não favoreçam a proliferação de microrganismos.

No transporte, recomenda-se acondicionar alimentos em recipientes fechados, identificados e, quando necessário, em caixas térmicas. A limpeza do veículo e o impedimento do transporte simultâneo de substâncias tóxicas ou materiais contaminantes são medidas relevantes para reduzir riscos durante a entrega.

2.5 DELIVERY DE ALIMENTOS EM TEMPOS DE PANDEMIA

Durante a pandemia, consumidores passaram a questionar a segurança do *delivery*. Orientações de autoridades sanitárias internacionais e nacionais indicaram que o principal risco de transmissão estava relacionado ao contato próximo entre pessoas e à higiene inadequada, reforçando medidas preventivas no manuseio e na entrega.

A demanda por *delivery* cresceu significativamente em 2020, motivada por o isolamento social, a restrição de funcionamento de restaurantes e a busca por conveniência. Plataformas e empresas adotaram estratégias como “entrega sem contato”, a disponibilização de álcool 70% e o incentivo ao pagamento digital, diminuindo a troca de dinheiro e a exposição durante a entrega.

Entidades de apoio aos pequenos negócios divulgaram guias com orientações para a implantação e a otimização do *delivery*, envolvendo a diferenciação da oferta, a escolha de embalagens, os testes de entrega, a comunicação com clientes e a análise de custos. Essas recomendações são relevantes do ponto de vista da gestão comercial, ao equilibrar a viabilidade financeira e a qualidade do serviço.

3 METODOLOGIA

A metodologia empregada foi a revisão de literatura, com caráter descritivo e exploratório, buscando compreender a dinâmica do *delivery* de alimentos no Brasil

durante o ápice da pandemia de *Covid-19*. Foram consultados livros, artigos e documentos institucionais, com buscas por descritores relacionados a alimentos, à *Covid-19*, ao *delivery* e à pandemia.

Como critérios de inclusão, consideraram-se publicações entre 2010 e 2025 e materiais com aderência direta ao tema. Foram excluídos textos duplicados, indisponíveis, não relacionados à temática, além de trabalhos que não contribuíam para o objetivo proposto. Ao final, 25 estudos foram apreciados e 13 foram selecionados por relevância.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os estudos analisados convergem ao indicar que aplicativos e plataformas digitais atuam como intermediários entre a oferta e a demanda, reconfigurando práticas de mercado e consumo. No período pandêmico, a adoção de soluções digitais tornou-se acelerada, levando muitos estabelecimentos a implementarem ou ampliarem canais online, com mudanças em rotinas operacionais, no marketing e no atendimento.

Do ponto de vista econômico, o *delivery* contribuiu para a continuidade das atividades de restaurantes e de serviços de alimentação em cenários de restrição. Além de preservar parte da receita, o modelo estimulou a expansão de serviços logísticos e oportunidades de trabalho na entrega. Ainda assim, a sustentabilidade financeira do *delivery* depende de custos de embalagem, comissões, promoções, taxas e eficiência operacional.

Um resultado relevante destacado pela literatura é a alta concentração do mercado brasileiro em poucas plataformas, com predominância do iFood entre as especializadas. Esse cenário pode gerar dependência dos estabelecimentos, assimetria de poder de barganha e riscos à livre concorrência, sobretudo quando combinados com políticas comerciais e contratos de exclusividade.

Outra evidência é a permanência do hábito de consumo no pós-pandemia: empresas que adotaram *delivery* durante as restrições mantiveram o serviço após a reabertura, e canais digitais (apps, *WhatsApp* e redes sociais) seguem relevantes

para vendas e relacionamento com clientes. Assim, o *delivery* se consolida como componente estrutural do mercado, não apenas uma solução emergencial.

Em síntese, a pandemia acelerou tendências de digitalização, ampliou a centralidade das plataformas e reforçou a importância de boas práticas sanitárias e de gestão comercial para garantir a qualidade do produto, a segurança do consumidor e a viabilidade do negócio.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A revisão bibliográfica evidenciou que o *delivery* de alimentos teve expansão expressiva no Brasil durante a pandemia de Covid-19, impulsionada por o isolamento social, as restrições ao atendimento presencial e as mudanças no comportamento do consumidor. O serviço tornou-se essencial para a continuidade de bares e restaurantes, exigindo adaptações operacionais, tecnológicas e sanitárias.

Os resultados reforçam a centralidade das boas práticas de higiene e manipulação de alimentos, incluindo o controle de contaminação cruzada, a organização do ambiente, o controle de temperatura, o acondicionamento adequado e a segurança no transporte. Tais medidas contribuem para reduzir riscos e aumentar a confiança do consumidor.

Do ponto de vista de mercado, a intermediação por plataformas ampliou o alcance comercial dos estabelecimentos, mas também introduziu desafios relacionados a taxas, a políticas comerciais e à dependência, especialmente em um ambiente altamente concentrado. Assim, recomenda-se que gestores avaliem estratégias híbridas, combinando presença em plataformas com canais próprios, buscando reduzir custos, fidelizar clientes e melhorar margens.

Conclui-se que o *delivery* permanece relevante no pós-pandemia, consolidando-se como prática integrada ao cotidiano dos consumidores e às estratégias de gestão comercial no setor alimentício.

REFERÊNCIAS

ANDRIOLI, Livia Meneghel. **Sistema logístico Dabbawala**. 2015. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/sistema_logistico_dabbawala.pdf Acesso em: 25 jun. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL). **delivery movimentada R\$11 bilhões por ano**. Março, 2019. Disponível em: <https://abrasel.com.br/noticias/noticias/delivery-movimentada-r-11-bilhoes-porano-enquanto-franquias-de-alimentacao-diversificam-a-oferta-de-produtos/>. Acesso em: 30 jun. 2025.

BAISI, Anna. **iFood registra em média 70 milhões de pedidos/mês em 2023**. Mobile Time, 2023. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/29/08/2023/iFood-registra-70-milhoes-de-pedidos-mensais-em-2023>. Acesso em: 6 nov. 2023.

BELLONI, Luiza. **Coronavírus impulsiona delivery no Brasil e muda rotina de restaurantes e consumidores**. Março, 2020. Disponível em: https://www.huffpostbrasil.com/entry/deliverycomidacoronavirus_br_5e6fcd76c5b63c3b6482a20a. Acesso em: 01 jul. 2025.

BOUÇAS, Cibelle. **iFood cresce com ‘choque de digitalização’ na crise**. Valor Globo, 2020. Disponível em: <https://valor.globo.com/empresas/noticia/2020/07/17/iFood-cresce-com-choquede-digitalizacao-na-crise.ghtml>. Acesso em: 16 set. 2025.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. **ANVISA atualiza orientações para empresas de alimentos**. 2020 Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpx9qY7FbU/content/anvisa-atualiza-orientacoes-paraempresas-dealimentos/219201?p_p_auth=13hbe6z0&inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fportal.anvisa.gov.br%2Fnoticias%3Fp_p_auth%3D13hbe6z0%26p_p_id%3D101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3D_118_INSTANCE_KzfwbqagUNdE__column-2%26p_p_col_count%3D2. Acesso em: 11 jul. 2025.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. **Cartilha sobre boas práticas para serviços de alimentação: resolução-RDC nº 16/2004. 2016**. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/389979/Cartilha+Boas+Práticas+para+Serviços+de+Alimentação/d8671f20-2dfc-4071-b516-d59598701af0>. Acesso em: 29 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 10 jul. 2025.

BUTTA, Filipe. **A logística do iFood. 2020.** Disponível em: <https://saclogistica.com.br/a-logistica-do-iFood/> Acesso em: 14 jun. 2025.

CARVALHO, Gustavo. **Proposta de Implementação de um sistema delivery com diferencial competitivo: Estudo de Caso Mercadinho Silva**, Revista Científica Multidisciplinar. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/sistema-delivery>. Acesso em: 12 set. 2025.

CINTRA, Patrícia. **Qualidade e redução de custos em alimentos**. Rio de Janeiro: Rubio, 2016.

DUTRA, Júlio Afonso Alves. **Uma análise das práticas de delivery de alimentos em tempos de pandemia do Covid-19**. Disponível em: <<https://share.google/FnBGDzm0fWGouQibC>> Acesso em 01 set. 2025.

ÉPOCA NEGÓCIOS ONLINE. **Como a pandemia vai transformar o setor de alimentos**. 2020. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/04/como-pandemia-vaitransformar-o-setor-de-alimentos.html>. Acesso em: 27 jun. 2025.

GALUNION Foodservices. **Galunion Podcast**. 2020. Disponível em: <https://open.spotify.com/show/62vT94e1qzCyxkkI9YgPaO>. Acesso em: 17 jun. 2025.

HUFFPOST BRASIL. **Coronavírus impulsiona delivery no Brasil e muda rotina de restaurantes e consumidores**. 2020. Disponível em: https://www.huffpostbrasil.com/entry/delivery-comidacoronavirus_br_5e6fcd76c5b63c3b6482a20a. Acesso em: 02 jul. 2025.

IODICE, **Giulianna**. **Conheça o bilionário mercado de entregas de comida**. Junho, 2019. Disponível em: <https://forbes.com.br/negocios/2019/06/conheca-obilionario-mercado-de-entregas-de-comida/>. Acesso em: 10 jul. 2025.

LATORRE, Julia. **Como funciona UberEATS**. 2019. Disponível em: <https://tecnologia.umcomo.com.br/artigo/como-funciona-uberEats-27075.html/>. Acesso em: 15 jun. 2025.

MARTINS, Fabiana do Nascimento. **Análise do Crescimento e Qualidade dos Serviços de uma Empresa de delivery Durante a Pandemia de Covid-19**. Disponível em: <<https://repositorio-api.animaeducacao.com.br/server/api/core/bitstreams/5fbc88e6-7d8c-4a92-97fb-822c6f4cbba6/content>> Acesso em 10 set. 2025.

MIXÃO, Marta. **Glovo alarga expansão nacional a norte do país**. 2019. Disponível em: <https://www.distribuicao hoje.com/retalho/glovo-alargaexpansao-nacional-a-norte-do-pais/>. Acesso em: 15 jun. 2025.

NOVA Safra Food Service. **Afinal, você sabe o que é rotisserie?**. 2020. Disponível em: <https://blog.novasafra.com.br/2016/08/22/afinal-voce-sabe-oque-e-rotisserie/>. Acesso em: 11 jul. 2025.

PARANÁ. Secretaria de Estado da Saúde. **Medidas de prevenção de Covid-19 para aplicação em serviço delivery de alimentos**. Curitiba-PR, 2020. Disponível em:

http://www.saude.pr.gov.br/arquivos/File/NO_08_SERVICOS_delivery_DE_ALIMENTOS.pdf. Acesso em: 03 jul. 2025.

PROGRAMA CONSUMER. **A história do delivery é mais antiga do que você pensa**. <https://www.programaConsumer.com.br/blog/a-historia-do-delivery-e-mais-antiga-do-que-voce-pensa/>. Acesso em: 04 jul. 2025.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Manual de conduta para serviços de bares e restaurantes na prevenção da Covid-19**. Portal SEBRAE. 2020a. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/AC/Artigos/Manual%20de%20Conduta%20de%20Serviços%20de%20Alimentação%20Bares%20e%20Restaurantes%20Final.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2024.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **delivery cresce e se torna oportunidade para o setor de alimentação**. Portal SEBRAE. 2020b. Disponível em:

<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/delivery-cresce-e-setorna-oportunidade-para-setor-de-alimentacao,8bf8d28f48081710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 10 set. 2025.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Cartilha de delivery. Biblioteca SEBRAE**. 2020e. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/a96add06c2944d0cff91dcf59c356d59/\\$File/19430.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/a96add06c2944d0cff91dcf59c356d59/$File/19430.pdf). Acesso em: 30 ago. 2025.

SILVA JÚNIOR, Ricardo dos Reis. **Do pedido à entrega: a transformação da marca iFood**. Disponível em:

<https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/24785/1/TCC_RReis-min.pdf> Acesso em 10 set. 2025.

SILVA, Rafael Rodrigues da. **Como funciona o Rappi, o aplicativo para entrega de qualquer coisa?**. 2019. Disponível em: <https://canaltech.com.br/apps/como-funciona-o-Rappi-o-aplicativo-para-entregade-qualquer-coisa>. Acesso em: 09 jul. 2025.

TECHTUDO. **Aplicativo Apptite entrega comida de alta gastronomia na sua casa**. 2019. Disponível em: <https://www.techtodo.com.br/tudosobre/Apptite.html>. Acesso em: 14 set. 2025.