

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**  
**FACULDADE DE NUTRIÇÃO**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM NUTRIÇÃO**



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) DE**  
**FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO NO ÂMBITO DE UMA**  
**UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR:**  
**ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

**ÁDRIA DEISE DA SILVA**

**MACEIÓ**  
**2024**

**ÁDRIA DEISE DA SILVA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) DE  
FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO NO ÂMBITO DE UMA  
UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR:  
ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de Nutrição da Universidade Federal de Alagoas como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Nutrição.

**Orientadora: Profa. Dra. Lídia Bezerra Barbosa**

**Coorientadora: Mayara Camila de Lima Canuto**

**(Mestranda em Pesquisa em Saúde)**

**MACEIÓ  
2024**

**Catálogo na Fonte**  
**Universidade Federal de Alagoas**  
**Biblioteca Central**  
**Divisão de Tratamento Técnico**

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

S586p

Silva, Ádria Deise da.

Procedimento Operacional Padrão (POP) de fiscalização de contrato no âmbito de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar : elaboração e implantação / Ádria Deise da Silva. – 2024.

41 f. : il.

Orientadora: Lídia Bezerra Barbosa.

Co-orientadora: Mayara Camila de Lima Canuto.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Nutrição) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Nutrição. Maceió, 2024.

Inclui bibliografias.

Anexos: f. 34-41.

1. Serviços de alimentação. 2. Licitação. 3. Controle e fiscalização de alimentos e bebidas. I. Título.

CDU: 614.31



**Universidade Federal de Alagoas**  
**Faculdade de Nutrição**  
**Curso de Graduação em Nutrição**

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

**ÁDRIA DEISE DA SILVA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) DE FISCALIZAÇÃO DE  
CONTRATO NO ÂMBITO DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO  
HOSPITALAR: ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Nutrição da Universidade Federal de Alagoas como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Nutrição.

Aprovado em 03 de abril de 2024.

### **Banca examinadora**

Documento assinado digitalmente  
 **LIDIA BEZERRA BARBOSA**  
Data: 04/04/2024 16:26:11-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Lídia Bezerra Baarbosa

Documento assinado digitalmente  
 **GABRIELA ROSSITER STUX VEIGA**  
Data: 04/04/2024 16:11:13-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Gabriela Rossiter Stux Veiga

Documento assinado digitalmente  
 **THAYSA BARBOSA CAVALCANTE BRANDAO**  
Data: 04/04/2024 16:05:44-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Thaysa Barbosa Cavalcante Brandão

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, que sempre esteve comigo em todos momentos da minha vida. Pelo seu amor e infinita misericórdia, que me deu forças, sabedoria e capacitação na minha jornada acadêmica.

A minha família, principalmente meus pais (Roseane e Antônio), por sempre me apoiarem e me incentivarem durante toda a minha vida.

Aos meus amigos que a FANUT me proporcionou. Pela companhia nas dificuldades e conquistas durante a graduação. Com eles tudo se tornou muito mais fácil.

A minha orientadora Profa. Lídia Bezerra por todo apoio, orientações e atenção durante a elaboração deste trabalho.

A minha coorientadora, nutricionista Mayara Canuto, que foi minha preceptora no estágio de alimentação coletiva, que me incentivou e apoiou para a realização deste trabalho.

A todos os professores da FANUT, os quais fizeram parte da minha jornada acadêmica e contribuíram para eu esteja concluindo a graduação.

SILVA, A. D. **PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO NO ÂMBITO DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR: ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO.** 2024. 41p. Trabalho de conclusão de curso (Curso de Graduação em Nutrição) – Faculdade de Nutrição, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2024.

## RESUMO

A terceirização refere-se ao processo pelo qual uma empresa contrata uma empresa para realizar atividades que não são sua principal área de atuação. Dessa forma, a terceirização do serviço de produção de refeições é uma prática comum para as administrações públicas que precisam ofertar alimentação para seus funcionários, alunos, pacientes, entre outros. É crucial a fiscalização da execução do contrato entre as empresas para garantia da qualidade do serviço prestado. Ferramentas como o Procedimento Operacional Padrão (POP), ajudam nesse propósito ao uniformizar o procedimento, descrevendo instruções sequenciais para sua execução. Diante disso, objetivou-se elaborar e implantar um POP de fiscalização de contrato de prestação de serviço no âmbito de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) hospitalar. Foi conduzido um estudo de campo, de caráter prático, na UAN de um hospital universitário em Maceió/AL, administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). O processo de elaboração e implantação envolveu a observação e registro das atividades rotineiras da equipe de fiscalização e em um segundo momento, fazia-se a descrição destas, e, paralelamente a isto, era realizado uma análise do Termo de Referência (TR) que rege o contrato. Eram registrados, ainda, as ações corretivas realizadas pelos fiscais em caso de não conformidades encontradas durante todo o processo de prestação de serviço. O POP foi então elaborado, incluindo aspectos como executante, objetivos, materiais necessários, descrição e execução dos procedimentos, ações corretivas, formulários, ferramentas/manuais, índices e parâmetros elaborados a partir do TR, seus anexos e da legislação vigente pertinente à produção de refeições. A implantação foi feita através da capacitação da equipe. Durante a capacitação, a equipe teve oportunidade de opinar sobre as atividades descritas e analisar se estão de acordo com a sua realidade. Dessa forma, o POP foi capaz de também esclarecer dúvidas. Com a elaboração do POP foi possível padronizar esses procedimentos de acordo com a realidade da unidade. Em suma, a implantação desses procedimentos são importantes para uniformização das ações a fim de garantir a execução adequada e a qualidade dos serviços oferecidos. Ainda, destaca-se que o presente trabalho de conclusão de curso está dividido nas seguintes partes: revisão da literatura (fundamentação teórica sobre o tema) e um artigo científico, abordando a metodologia e resultados e discussões sobre a implantação de um POP.

**Palavras-Chave:** Serviços de alimentação; Licitação; Controle e fiscalização de alimentos e bebidas.

SILVA, A. D. **PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO NO ÂMBITO DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR: ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO.** 2024. 41p. Trabalho de conclusão de curso (Curso de Graduação em Nutrição) – Faculdade de Nutrição, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2024.

### ABSTRACT

Outsourcing refers to the process by which a company hires a company to carry out activities that are not its core business. Thus, outsourcing the meal production service is a common practice for public administrations that need to provide food for their employees, students, patients and others. It is crucial to monitor the execution of the contract between the companies in order to guarantee the quality of the service provided. Tools such as the Standard Operating Procedure (SOP) help with this by standardizing the procedure, describing sequential instructions for its execution. With this in mind, the aim was to draw up and implement a SOP for supervising a service contract in a hospital Food and Nutrition Unit (UAN). A practical field study was carried out at the UAN of a university hospital in Maceió/AL, run by the Brazilian Hospital Services Company (EBSERH). The process of preparation and implementation involved observing and recording the routine activities of the inspection team and then describing them and, in parallel, analyzing the Terms of Reference (TR) governing the contract. The corrective actions taken by the inspectors in the event of non-conformities found throughout the service provision process were also recorded. The SOP was then drawn up, including aspects such as the executor, objectives, materials required, description and execution of procedures, corrective actions, forms, tools/manuals, indexes and parameters based on the TR, its annexes and current legislation pertaining to the production of meals. Implementation was carried out by training the team. During the training, the team had the opportunity to give their opinions on the activities described and analyze whether they were in line with their reality. In this way, the SOP was also able to clarify doubts. By drawing up the SOP, it was possible to standardize these procedures according to the reality of the unit. In short, the implementation of these procedures is important for standardizing actions in order to guarantee the proper execution and quality of the services offered. It should also be noted that this end-of-course work is divided into the following parts: a literature review (theoretical basis on the subject) and a scientific article, covering the methodology and results and discussions on the implementation of an SOP.

**Keywords:** Food Services; Competitive Bidding; Control and Sanitary Supervision of Foods and Beverages.

## SUMÁRIO

	<b>Pág.</b>
<b>1 APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO-ASPECTOS CONCEITUAIS .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Tipos de gestão de uma UAN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2 Tipos de UAN .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.3 UAN Hospitalar .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 TERCEIRIZAÇÃO DE UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO.</b>	<b>11</b>
<b>2.3 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO - POPS .....</b>	<b>13</b>
<b>3 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>15</b>
<b>4 ARTIGO ORIGINAL .....</b>	<b>19</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>33</b>
<b>6 ANEXOS .....</b>	<b>34</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

Com as novas demandas do mundo globalizado tem-se observado mudanças nos hábitos alimentares da população, resultando num papel de maior destaque desempenhado pelo setor de alimentação coletiva, e por sua vez, se tornando um dos principais agentes impulsionadores da economia (Santos; Alves, 2014). No ramo deste setor, as Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) são unidades que produzem refeições nutricionalmente adequadas para um determinado público (Rech; Prado; Fassina, 2021). Além disso, nelas são desenvolvidas atividades técnicas, administrativas e econômicas (Freitas; Oliveira; Damasceno, 2023).

No entanto, o público alvo de cada UAN não é igual, ele tem suas características a dependendo do local em que a unidade está alocada, no caso de uma UAN hospitalar, o objetivo é de recuperar o estado nutricional dos enfermos e promover recuperação da saúde, através de dietoterapia (Martins; Baratto, 2018).

Diante do exposto, para atender as demandas dos diferentes tipos de usuários e alcançar o seu objetivo é importante que UAN, além de um bom controle higiênico sanitário e qualidade nutricional das preparações, tenha uma forma de gestão adequada às suas características (Caran, 2018). Destaca-se que as UANs possuem diversas formas de gestão, sendo uma delas a terceirização por comodato, onde uma empresa contratante disponibiliza um local com estrutura adequada para que a empresa contratada produza e distribua as refeições e administre a UAN (Toscano, 2016). Nesse cenário, a empresa contratante pode possuir a alimentação como atividade fim, no entanto opta pela terceirização desse serviço para garantir a qualidade e eficiência do serviço (Fedato; Aranha, 2022)

Segundo Fedato e Aranha (2022) na administração pública, instituições como escolas, penitenciárias e hospitais podem realizar a terceirização dos serviços de alimentação, sendo esta feita através de processo licitatório. Assim, a empresa beneficiária e a empresa contratada firmam um contrato que dispõe os direitos, obrigações e expectativas das empresas envolvidas (Silva; Oliveira, 2016). De acordo com Colares *et al.* (2014) a verificação do cumprimento das cláusulas contratuais é uma atividade importante e necessária que deve ser exercida pela contratante (fiscalização de contrato), para garantir a qualidade do serviço prestado.

Nesse contexto, a fiscalização de contrato é então realizada por um indivíduo designado e que deve se atentar, principalmente, às obrigações da contratada (Santos, 2013). No âmbito da UAN, a padronização dessa atividade se torna uma ferramenta importante para que todos os envolvidos nessa função sejam capacitados e treinados para execução dos processos necessários (Cardoso, 2016).

Assim, visando a obtenção da qualidade da prestação de serviço, alguns instrumentos podem ser utilizados para uniformizar essa atividade, como o Procedimento Operacional Padrão (POP), o qual é uma ferramenta de gestão da qualidade que tem como objetivo padronizar procedimentos de modo que sejam realizados da mesma forma, independentemente de quem as realiza (Vasconcelos *et al.*, 2021). Neste contexto, diante do exposto, o presente trabalho de conclusão de curso envolve a temática da construção de um POP de fiscalização de contrato na área de alimentação coletiva. Este trabalho apresenta-se estruturado da seguinte forma: um primeiro capítulo referente à revisão de literatura; um segundo capítulo que traz um artigo científico sobre a elaboração de um POP de fiscalização e; por fim as considerações finais.

A revisão da literatura aborda aspectos relacionados às UANs e seus tipos, tipos de gestão, terceirização das UANs, contrato de prestação de serviço, fiscalização de contrato e Procedimentos Operacionais Padrão.

O artigo aqui apresentado intitulado “Elaboração e implantação de Procedimento Operacional Padrão (POP) de fiscalização de contrato no âmbito de uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hospitalar” foi publicado na Revista Simbio-Logias, edição de número 22 do ano de 2023. Este manuscrito apresenta uma abordagem sobre a elaboração e implantação de um POP de fiscalização de contrato de prestação de serviço no âmbito de uma UAN hospitalar por meio da observação da rotina de trabalho das fiscais de contrato.

## **2. REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO - ASPECTOS CONCEITUAIS**

Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) fazem parte do setor de alimentação coletiva e são unidades responsáveis pelo fornecimento de refeições adequadas ao público e que visem a recuperação ou manutenção da saúde, podendo estar situadas em diversas instituições como escolas, hospitais e fábricas (Vieira; Piovesan, 2021). Neste contexto, o propósito de uma UAN consiste em prover uma refeição balanceada em termos nutricionais, garantindo elevados padrões de higiene e atendendo às necessidades do consumidor, ainda, ajustando-se aos limites financeiros da instituição (Abreu; Spinelli; Pinto, 2023). Neste aspecto, uma UAN não apenas visa a manutenção ou recuperação da saúde do consumidor, mas também busca promover a adoção de hábitos alimentares saudáveis, sendo, portanto, um

ambiente propício para o desenvolvimento de ações de educação alimentar e nutricional (EAN) (Prado; Nicoletti; Faria, 2015; Proença, 2000).

Além dos aspectos relacionados à oferta de refeições adequadas, a UAN também tem o objetivo de satisfazer o cliente em relação ao serviço prestado; isto compreende desde a qualidade do ambiente físico, condições higiênicas das instalações, equipamentos e utensílios, até a interação pessoal entre os funcionários da unidade e a clientela em todas as fases do processo de produção (Proença, 2000).

Diante destes objetivos o conhecimento do tipo de gestão da UAN é um aspecto importante, haja vista que em casos onde se tem contratos de terceirização as atividades a serem desenvolvidas devem ser seguidas corretamente.

### **2.1.1 Tipos de gestão de uma UAN**

As UANs podem ter duas formas de gestão: 1) a autogestão (serviço próprio), onde a empresa incentivada assume integralmente a responsabilidade pela elaboração das refeições, incluindo aspectos técnicos, desde a contratação de pessoal até a distribuição das refeições para os consumidores. Isso requer a disponibilidade de toda a infraestrutura necessária para o processo; 2) através de serviço de terceiros (prestação de serviços), neste modelo, o fornecimento das refeições é formalizado por meio de um contrato entre a empresa incentivada e uma prestadora de serviços devidamente credenciada (concessionária) (Zottele, 2007).

Na prestação de serviços, existem três modalidades: a) refeições convênio, onde o funcionário utiliza um tíquete fornecido pela empresa para custear sua refeição em estabelecimentos comerciais credenciados; b) refeições transportadas, a empresa contratante fornece o local para a distribuição das refeições, enquanto a terceirizada é responsável por preparar e transportar as refeições até o local determinado; e c) modalidade comodato; a empresa concessionária contratada utiliza as instalações da empresa contratante para preparar e distribuir as refeições, conforme estabelecido em contrato (Zottele, 2007; Silva; Oliveira, 2016).

### **2.1.2 Tipos de UAN**

No âmbito da alimentação coletiva, as UANs possuem macrosegmentos, sendo eles: Alimentação em empresas (indústria, comércio e serviço); Alimentação em serviços de saúde ou refeições dietoterápicas (hospitais e *spas*); *Catering* de bordo (refeições servidas em

aviões, navios, trens entre outros); Alimentação em instituições de educação ou alimentação escolar (creches, ensino infantil, universidades); Alimentação das Forças Armadas (Exército, Marinha, Aeronáutica e polícias militares); e Alimentação comercial (restaurantes, bares *fast-foods*, hotéis, *buffets*, *resorts*) (Sant'Ana, 2011).

Apesar de haver várias categorias de UANs, ressalta-se a necessidade de atingir os objetivos dessas unidades, principalmente no que se refere à elaboração de refeições nutricionalmente equilibradas e com nível satisfatório de qualidade higiênico-sanitária, e que atenda as necessidades do cliente (Silva; Oliveira, 2016).

Dentre as diferentes UANs, as que estão no âmbito hospitalar merecem destaque, haja vista a complexidade para atender diferentes tipos de dieta. Além disso, seu público geralmente é composto por idosos, gestantes e crianças que estão com estado imunológico comprometido, sendo mais suscetíveis a sofrerem danos decorrentes de uma alimentação não segura. Sendo assim, uma gestão adequada é essencial para minimizar esses riscos aos pacientes (Wendisch, 2010).

### **2.1.3 UAN Hospitalar**

Em uma UAN hospitalar a atividade fim é a produção e distribuição de refeições aos pacientes e funcionários. Logo, um dos fatores primordiais para a qualidade da prestação de serviço é a garantia da segurança microbiológica das refeições, além de seu valor nutricional adequado e balanceado e aspectos físico-químicos. Assim, entende-se que a alimentação hospitalar, aliada com os serviços médicos e de enfermagem, ocupa um lugar de destaque como parte dos cuidados ofertados aos enfermos, uma vez que está diretamente relacionada com a recuperação, manutenção e prevenção da saúde dos indivíduos internados nesta instituição (Wendisch, 2010; Reis; Flávio; Guimarães, 2015).

No que se refere à elaboração das refeições, destaca-se a importância do planejamento adequado dos cardápios, uma vez que deficiências nessa etapa pode resultar na oferta de refeições desequilibradas nutricionalmente, além de refeições monótonas, ou pouco atrativas visualmente e sensorialmente, o que pode afetar a aceitação dos comensais (Vieira; Spinelli; 2019). Neste contexto percebe-se a importância da equipe multidisciplinar na UAN hospitalar, uma vez que esta é composta por profissionais como nutricionistas, técnicos em nutrição e dietética, cozinheiros, copeiros e auxiliares, que trabalham em busca de assegurar a qualidade e segurança alimentar (Leite; Carvalho; Santana, 2005).

Além dos aspectos relacionados à alimentação, a atenção dietética também envolve o

incentivo ao paciente para a adoção de hábitos saudáveis, a busca pela satisfação com os serviços prestados, através da interação dos manipuladores de alimentos e os pacientes, disponibilidade e higiene de equipamentos e utensílios. Dessa forma, para a garantia da qualidade do serviço e dos processos produtivos é de extrema importância que seja feito planejamento e controle das etapas que são realizadas pelo setor de alimentação, sendo estabelecido ainda padronizações que sejam passíveis de acompanhamento para obtenção da atenção dietética integral (Wendisch, 2010).

Considerando que grande parte dos pacientes internados podem estar com estados nutricional e imunológico debilitados, a preocupação com a inocuidade e segurança dos alimentos é ainda mais relevante, uma vez que pode-se haver casos de surto de infecção alimentar com consequências severas (Wendisch, 2010; Nunes; Aranha; Vulcano, 2014). Assim, observa-se a diversidade das atividades relacionadas a alimentação e nutrição no âmbito hospitalar, uma vez que englobam desde a etapa de planejamento para aquisição de insumos até o monitoramento dos desfechos das refeições servidas aos pacientes (Wendisch, 2010).

## **2.2 TERCEIRIZAÇÃO DE UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO**

A sociedade globalizada influenciou na mudança de hábitos alimentares, mudanças demográficas e estilo de vida, o que levou ao aumento do consumo de alimentos fora do lar pela população, devido a diminuição do tempo para produção de refeições, causado pelo ritmo acelerado da vida cotidiana, entre outros fatores (Fedato; Aranha 2022; Carneiro, 2016). O mercado de trabalho também é afetado por essa realidade contemporânea, uma vez que precisa estar se adequando a essas novas exigências. Assim, observa-se uma redução nos quadros de funcionários das empresas, acompanhado por um aumento significativo na contratação de trabalhadores temporários, pois, nessa dinâmica, a gestão empresarial direciona seus esforços para garantir a satisfação do cliente como prioridade. Nesse contexto de transformação do mercado de trabalho, a prática da terceirização emerge como uma resposta viável às demandas do cenário econômico atual (Fedato, Aranha, 2022).

A terceirização refere-se ao processo pelo qual uma empresa contrata outra empresa para realizar atividades específicas que não fazem parte de seu foco principal ou que demandam conhecimentos especializados, além de ser um processo para suprir necessidades temporárias ou permanentes da contratante, assim esta pode direcionar seu foco para suas atividades primordiais. Isso resulta na redução de despesas operacionais além de fomentar

parcerias colaborativas voltadas para a melhoria contínua de produtos e serviços (Costa, 2017; Silva; Oliveira, 2016). A terceirização no setor de alimentação coletiva se dá quando instituições que não possuem a produção de refeições como suas atividades principais necessitam do fornecimento de alimentação para funcionários, pacientes, alunos, entre outros. No entanto, administrações públicas que possuem a UAN como atividade fim podem também optar pela terceirização para assegurar qualidade do serviço, redução de custos e de vínculos trabalhistas com os funcionários (Silva; Oliveira, 2016; Fedato, Aranha; 2022).

Em instituições públicas o processo de terceirização é realizado através de Licitação (Fedato; Aranha, 2022). Assim, ao se constatar a necessidade da contratação de um serviço, se inicia nesta administração pública o processo licitatório, que, por meio deste, a instituição convoca as empresas interessadas em fornecer tais serviços. Esta convocação se dá através de um ato próprio da empresa, como editais ou convites (Cardoso, 2016).

Durante a fase inicial da licitação, a administração pública que necessita da prestação de serviço elabora um Termo de Referência (TR), documento que estabelece uma descrição precisa, suficiente e clara para caracterizar o objeto da licitação, incluindo características técnicas, qualitativas e quantitativas, prazos, de modo que possibilitem que os participantes consigam elaborar suas propostas de acordo com o padrão de qualidade exigidos para a prestação de serviços (Cardoso, 2016; Colares *et al.*, 2014).

No que se refere à prestação de serviços na área de alimentação coletiva, é imprescindível que o TR contenha algumas exigências específicas da área, tais como: uma descrição básica dos serviços (definição dos dias e horários para distribuição das refeições, tipo de cardápio, critérios de qualidade); as características qualitativas, quantitativas e nutricionais das refeições; gestão de pessoas (quantitativo de mão de obra, treinamento e periodicidade), administração de recursos materiais (quantitativo, manutenções, etc); e controle de custos (Colares *et al.*, 2014).

A fiscalização do contrato, gestão da qualidade do serviço, incluindo critérios e instrumentos de medição e sistemas de registro são aspectos que também devem ser descritos no TR (Cardoso, 2016). No que se refere à fiscalização, esta consiste numa atividade que deve ser exercida pela contratante, por meio de um representante designado, com o objetivo de verificar o cumprimento das disposições contratuais estabelecidas no TR, através do contrato firmado entre as empresas, no qual possui os direitos, obrigações e expectativas das empresas contratante e terceirizada (Colares *et al.*, 2014).

### 2.3 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO - POPS

A gestão da qualidade é um dos aspectos mais importantes para o funcionamento de uma UAN, uma vez que um dos principais objetivos dessas unidades é a oferta de alimentação segura e de qualidade para coletividades sadias e enfermas (Dias; Alfredo, 2016). Existem, portanto, ferramentas de gestão da qualidade que auxiliam na obtenção desse objetivo. Assim, no contexto da qualidade higiênico sanitária dos alimentos, tem-se algumas ferramentas como as Boas Práticas de Fabricação (BPF), Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), utilizadas para garantir a segurança alimentar (Souza *et al.*, 2021).

Sendo assim, é imprescindível a adoção de tais ferramentas em diversas áreas do setor de produção para assegurar a devida execução (com qualidade) das etapas produtivas, auxiliando ainda na identificação e resolução de problemas que possam comprometer a segurança alimentar (Cavalcanti, 2018).

Para o controle da qualidade e de procedimentos de rotinas em UANs, o POP é uma das ferramentas utilizadas e consiste em um documento que descreve de forma sequencial os passos para a execução de uma determinada atividade, permitindo a uniformidade nessa execução (Pereira *et al.*, 2017). Desta forma, o POP é um instrumento que é escrito de modo que as instruções possam ser seguidas e executadas da mesma forma, independente de quem esteja executando (Mantovani, 2019).

Ainda, o POP é também capaz de reduzir desvios, promover maior especialização na execução das tarefas, pois padroniza esses passos e demonstra os métodos avaliados e aprovados pela empresa/setor (Mantovani, 2019). Este documento tem portanto caráter instrutivo, onde em sua elaboração devem ser datados, com assinatura do gestor da unidade e com sua finalidade bem definida (Frederico; Oliveira, 2022). Vale ressaltar que este instrumento é de uso exclusivo de cada estabelecimento, assim ele não pode ser adquirido pronto ou ser copiado de outra instituição; cada POP precisa ser elaborado de acordo com a realidade e necessidade de cada local, visto que possui suas particularidades (Stangarlin-Fiori; Serafim; Saccol, 2016). Logo, no que se refere ao funcionamento de uma UAN, a elaboração e implantação de um POP, deve-se a observação da necessidade da uniformização no ambiente de trabalho (Pereira *et al.*, 2017).

O POP, de forma geral, deve ser composto pelas instruções das operações, os materiais necessários, o responsável e a frequência em que deve ser executada. Além das ações corretivas em caso de não conformidades (Barbosa *et al.*, 2011). Com relação aos

responsáveis pela execução dos procedimentos, estes devem fazer parte da elaboração e implementação do POP, além do treinamento visando a capacitação e padronização das ações (Matos; Silva, 2018). Após ser aprovado, o POP será datado e assinado pelo responsável do estabelecimento (Michels, 2012).

### 3. REFERÊNCIAS

ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N. PINTO, A. M. S. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer.** 8 ed. São Paulo: editora Metha. 2023. Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?id=ZK--EAAAQBAJ&pg=PT8&hl=pt-BR&source=gbs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=ZK--EAAAQBAJ&pg=PT8&hl=pt-BR&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false)>. Acesso em: 09 fev. 2024

BARBOSA *et al.* A importância dos procedimentos operacionais padrão (POPs) para os centros de pesquisa clínica. **Revista da Associação Médica Brasileira.** v. 57, n. 2, p. 134-135. 2011. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-42302011000200007>>. Acesso em 25 fev. 2024

CARDOSO, C. I. X. S. **A prática reflexiva como recurso na gestão dos restaurantes universitários terceirizados.** 2016. 131 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/18570>> . Acesso em: 16 fev 2024.

CARAN, D. L. F. L. **A terceirização de serviço de alimentação coletiva em instituições federais de ensino superior: estudo de caso em restaurante universitário.** 2018. 249f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) - Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, Universidade Federal do Espírito Santo, São Mateus, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufes.br/items/ee7745a2-14ae-4ccf-8b28-88765b63f4eb>. Acesso em 26 fev. 2024.

CARNEIRO, F. M. A. A terceirização na administração pública: vantagens, desvantagens e ameaças ao regime jurídico das relações do trabalho. **Revista de Direito Administrativo e Gestão Pública,** Curitiba, v. 2, n. 2, p. 61, dez. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.21902/2526-0073/2016.v2i2.1298>. Acesso em: 4 mar. 2024.

CAVALCANTI, L. F. **Emprego de ferramentas de gestão da qualidade às unidades de alimentação coletiva: uma revisão integrativa.** 2018. 57f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Graduação em Nutrição) - Centro de Educação e Saúde, Universidade Federal de Campina Grande, Cuité, 2018. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/riufcg/7076/LET%c3%8dCIA%20FARIAS%20CAVALCANTI%20-%20TCC%20BACHARELADO%20EM%20NUTRI%c3%87%c3%83O%20CES%202018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em 26 fev. 2024

COLARES, L. G. T. *et al.* (org.). **Contratação de serviços terceirizados de alimentação e nutrição: orientações técnicas.** Rio de Janeiro: Rubio, 2014.

COSTA, M. S. Terceirização no Brasil: velhos dilemas e a necessidade de uma ordem mais incluyente. **Cadernos EBAPE.BR,** Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 115-131, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/BCqMZr68NZ58zN8B7h8Kg5b/abstract/?lang=pt#> . Acesso em: 12 fev. 2024.

DIAS, W. C.; ALFREDO, M. P. **Gestão da qualidade e controle higiênico sanitário em unidade de alimentação.** 2016. 21 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de especialização mba em gestão de UAN, gastronomia e empreendedorismo em negócios de alimentação) - Faculdade Laboro, Universidade Estácio de Sá, São Luís, 2016. Disponível em: <http://repositorio.laboro.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/1762/1/Wendra%20Disse>

rtação.pdf. Acesso em 26 fev. 2024.

FEDATO, B. N.; ARANHA, F. Q. Terceirização nos serviços de alimentação coletiva. **Simbio-Logias**, Botucatu, v. 14, n. 20, p. 115-124, 2022. Disponível em: [https://www.ibb.unesp.br/Home/ensino/departamentos/educacao/terceirizacao\\_nos\\_servicos\\_de\\_alimentacao.pdf](https://www.ibb.unesp.br/Home/ensino/departamentos/educacao/terceirizacao_nos_servicos_de_alimentacao.pdf). Acesso em: 16 fev. 2024.

FREDERICO, M. J. M.; OLIVEIRA, S. G. de. Implementação de procedimentos operacionais padrão em uma fábrica de alimentos de Campo Grande - MS / Implementation of standard operating procedures in a food factory in Campo Grande - MS. **Brazilian Journal of Development**, v. 8, n. 4, p. 29851–29858, 2022. DOI: 10.34117/bjdv8n4-463. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/46973>. Acesso em: 28 fev. 2024.

FREITAS T.K.; OLIVEIRA F.A.; DAMASCENO L.S. Verificação da execução das boas práticas através da supervisão contínua em uma UAN hospitalar. **Rev. Diálogos Acadêmicos**. v. 7. n. 2, p. 65-72, jul./dez.2018. Disponível em: <https://revista.unifametro.edu.br/index.php/RDA/article/view/193>. Acesso em 26 fev. 2024.

LEITE, H. P.; CARVALHO, W. B.; SANTANA, J. F. M. Atuação da equipe multidisciplinar na terapia nutricional de pacientes sob cuidados intensivos. **Revista de Nutrição**. Campinas, v. 18, n. 6, p. 777-784, nov./dez. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rn/a/xMjbMy7nGf3KTDdpM7TH6Wp/?format=pdf>. Acesso em: 26 fev. 2024.

MANTOVANI, G. V. S. **Fiscalização administrativa de contratos terceirizados no HU-UFGD**. 2019. 78 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública em Rede Nacional) - Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia, Universidade Federal da Grande Dourados, Dourados, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufgd.edu.br/jspui/bitstream/prefix/937/1/GabrielaVileladosSantosMantovani>. Acesso em 26 fev. 2024

MARTINS, P.; BARATTO, I. Gastronomia Hospitalar: Treinamento em bases de cozinha. **Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento**, São Paulo. v. 12. n. 69. p.110-117. Jan./Fev. 2018. ISSN 1981-9919110. Disponível em: <https://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/661/514>. Acesso em 23 fev. 2024

MICHELS, E. **Análise da adequação ao RDC 216/04 da ANVISA em uma Unidade de Alimentação e Nutrição do município de Sapiranga-RS**. 2012. 68f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização em Gestão em Saúde) - Escola de administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/67687/000870158.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 26 fev. 2024

NASCIMENTO, C. S. **Condições higiênico-sanitárias em unidade de alimentação e nutrição escolar**. 2019. 47f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Nutrição) - Faculdade Maria Milza, Governador Mangabeira, 2019. Disponível em: <http://famamportal.com.br:8082/jspui/bitstream/123456789/1590/1/tcc%20pdf.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2024.

NUNES, C. N. M.; ARANHA, F. Q.; VULCANO, D. S. B. Implantação dos Procedimentos Operacionais Padronizados (Pops) de Higienização e Desinfecção dos Equipamentos e Utensílios em uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hospitalar. **Simbio-Logias**, v. 07, n. 10, p. 34-48, dez. 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/140662>>. Acesso em: 16 set. 2023.

PEREIRA *et al.* Avaliação de procedimentos operacionais padrão implantados em um serviço de saúde. **Arq. Ciênc. Saúde**. v. 24 n. 4. p. 47, 21 dez. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.17696/2318-3691.24.4.2017.840> . Acesso em: 25 fev. 2024.

PRADO, B. G.; NICOLETTI A.L.; FARIA, C. S. Avaliação Qualitativa das Preparações de Cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição de Cuiabá- MT. **J. Health Sci**. v. 15, n. 15, p. 219 - 223. 2015. DOI: <https://doi.org/10.17921/2447-8938.2013v15n3p%25p>. Disponível em: <<https://journalhealthscience.pgsscogna.com.br/JHealthSci/article/view/681>>. Acesso em: 12 fev. 2024.

PROENÇA, R. P. C. **Inovações tecnológicas na produção de refeições: conceitos e aplicações básicas**. Florianópolis: Insular, 2000. Disponível em: <<https://nuppre.paginas.ufsc.br/files/2014/04/Proen%C3%A7a-Higiene-Alimentar-1999.pdf>>. Acesso em 12 fev. 2024

RECH; E.; PRADO; K. G.; FASSINA, P. Avaliação de fornecedores, da matéria-prima recebida e dos manipuladores envolvidos na produção de refeições de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar. **Disciplinarum Scientia**. Série: Ciências da Saúde, Santa Maria, v. 22, n. 1, p. 429-442, 2021. DOI: [doi.org/10.37777/dscs.v22n1-033](https://doi.org/10.37777/dscs.v22n1-033). Disponível em: <https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumS/article/view/3983/2890>. Acesso em: 12 fev. 2024

REIS, H. F.; FLÁVIO, E. F.; GUIMARÃES, R. S. P. Avaliação das condições higiênico-sanitárias de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar de Montes Claros, MG. **UNIMONTES CIENTÍFICA**, Montes Claros, v. 17, n. 2, ago./dez. 2015. Disponível em: <<https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/unicientifica/article/view/1926>>. Acesso em: 12 fev. 2024.

SANT'ANA, H. M. P. **Planejamento físico-funcional de unidades de alimentação e nutrição**. Rio de Janeiro: Rubio, 2011.

SANTOS, L. R. L. **Fiscalização de contratos**. Brasília: Enap, 2013. 82p. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/656/1/Fiscaliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20Contratos.pdf>. Acesso em 26 fev. 2024

SILVA, V. F. N.; ALVES, M. A. A. Unidades de Alimentação e Nutrição no Brasil: conhecendo o perfil de seus pesquisadores. **Revista Científica Linkania Master**. v. 01. n. 5. p. 84-99, mai./ago. 2014. Disponível em: <https://linkania.org/master/article/view/171>. Acesso em 12 fev. 2024.

SILVA, A. J. C.; MATOS, P. M. **Elaboração de Procedimentos Operacionais Padrões (POP) para os permissionários Produtores de Alimentos do Centro de Tecnologia/UFRJ**. 2018. 54f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Engenharia de Alimentos) - Escola de Química, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro . Disponível em:

<https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/20895/1/AJCSilva.pdf>. Acesso em 26 fev. 2024

SILVA, D. A.; OLIVEIRA, T. C. (org.). **Administração de unidades produtoras de refeições: desafios e perspectivas**. Rio de Janeiro: Rubio, 2016.

SOUZA, J. S. *et al.* Avaliação da gestão de qualidade em Unidade de Alimentação e Nutrição: estudo de viabilidade. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 13, p. 1-10, 16 out. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i13.21472>. Acesso em: 20 fev. 2024.

STANGARLIN-FIOR, L.; SERAFIM, A. L. SACCOL, A. L. F. **Instrumentos Para Elaboração do Manual de Boas Práticas e dos Procedimentos Operacionais Padronizados em Serviços de Alimentação**. 1 ed. Rio de Janeiro: Rubio. 2016, 176p. Acesso em 24 fev. 2024.

TOSCANO, G. A. S. **Critérios utilizados na Seleção de Fornecedores para Unidades de Alimentação e Nutrição: um comparativo entre serviços com autogestão e terceirizado**. 2016. 45f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Graduação em Nutrição) - Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Santa Cruz, 2016. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/34752/3/CriteriosUtilizadosSelecao\\_Toscano\\_2016.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/34752/3/CriteriosUtilizadosSelecao_Toscano_2016.pdf). Acesso em: 20 fev. 2024.

VASCONCELOS, M. I. L. *et al.* Análise de um método de check list de controle de qualidade, aplicado no setor de panificação em uma unidade de alimentação e nutrição, visando o controle microbiológico. *In: VASCONCELOS, M. I. L. et al. Ciência e Tecnologia de Alimentos: pesquisa e práticas contemporâneas - Volume 2*. [S. l.]: Editora Científica Digital, 2021. p. 59-68. Disponível em: <https://doi.org/10.37885/210805852>. Acesso em: 24 fev. 2024

VIEIRA, V. B.; PIOVESAN, N. (org.). **Nutrição sob a ótica teórica e prática 2**. [S. l.]: Atena editora, 2021. *E-book*. 238 p. DOI 10.22533/at.ed.516210104. Disponível em: <https://www.atenaeditora.com.br/index.php/catalogo/ebook/nutricao-sob-a-otica-teorica-e-pratica-2>. Acesso em: 16 fev. 2024.

VIEIRA, M. C. H.; SPINELLI, M. G. N. Análise da qualidade de cardápios mensais e da satisfação dos clientes de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar. **Revista Univap**, São José dos Campos, v. 25, n. 47, p. 58, jun. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.18066/revistaunivap.v25i47.332> . Acesso em: 9 fev. 2024.

WENDISCH, C. **Avaliação da qualidade de unidades de alimentação e nutrição (UAN) hospitalares: construção de um instrumento**. 2010. 133 f. Dissertação (Mestrado na Modalidade Profissional em Saúde Pública) - FIOCRUZ, Fundação Oswaldo Cruz, Dourados, 2010. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/handle/icict/24762/?sequence=1#:~:text=A%20atividade%20de%20fim%20da%20UAN,a%20qualidade%20dos%20servi%C3%A7os%20prestados>>. Acesso em: 26 fev. 2024.

ZOTTELE, R. A. (org.). **Administração na alimentação coletiva**. São Paulo: SENAC-SP, 2007.

#### 4. ARTIGO ORIGINAL

### ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO NO ÂMBITO DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR

#### Resumo

Em Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), a padronização das atividades garante a qualidade do serviço. Assim, a adoção de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) é de extrema importância. De tal forma, o objetivo deste estudo foi elaborar e implantar um POP de rotina das Técnicas de Nutrição e Dietética (TNDs) quanto à fiscalização do contrato de serviço de produção e distribuição de refeições no âmbito de uma UAN hospitalar. Trata-se de estudo de campo, de caráter prático, a partir da análise detalhada do processo de fiscalização, por meio da observação e registro das atividades diárias. O POP de fiscalização de contrato foi elaborado evidenciando os eixos relacionados aos itens de execução do contrato, como *checklist*, degustação de amostras, execução dos cardápios, recepção e condições de armazenamento de gêneros frios e secos, porcionamento de dietas de acordo com os quantitativos do contrato, cumprimento de horários de distribuição e supervisão do serviço de terapia nutricional. O POP foi implantado a partir da realização de capacitações por meio do uso de metodologias ativas. Conclui-se que a elaboração e implantação do POP foi realizada com sucesso e permitiu organizar, padronizar e sistematizar o fluxo de fiscalização do contrato de produção e distribuição de refeições.

**Palavras-chave:** Serviços de alimentação; Licitação; Controle e fiscalização de alimentos e bebidas.

#### 1. Introdução

Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs), são estabelecimentos responsáveis pela elaboração e fornecimento de refeições nutricionalmente adequadas, garantindo a saúde de quem as consome, além de assegurar a qualidade organoléptica e higiênico-sanitária (NOVINSKI; ARAÚJO; BARATTO, 2017). No contexto hospitalar, onde os alimentos são fornecidos para a preparação de dietas especializadas voltadas para a recuperação e tratamento dos pacientes, a importância da segurança e inocuidade dos alimentos torna-se ainda mais significativa (NUNES; ARANHA; VULCANO, 2014).

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Nutrição da Faculdade de Nutrição da Universidade Federal de Alagoas (FANUT/UFAL). E-mail: [adria.1deise@gmail.com](mailto:adria.1deise@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-9961-1894>.

<sup>2</sup> Nutricionista preceptora responsável pela fiscalização do contrato de prestação de serviço de produção de refeições na Unidade de Alimentação e Nutrição do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (HUPAA).

E-mail: [mayara.canuto@ebserh.gov.br](mailto:mayara.canuto@ebserh.gov.br). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9303-5776>.

<sup>3</sup> Professora do Curso de Nutrição da Faculdade de Nutrição da Universidade Federal de Alagoas (FANUT/UFAL). E-mail: [lidia.barbosa@fanut.ufal.br](mailto:lidia.barbosa@fanut.ufal.br). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1883-0734>.

As UANs podem ser geridas de duas formas: autogestão, na qual a empresa possui seu próprio refeitório e produz suas refeições, ou através de prestação de serviços, no qual o fornecimento de refeições é executada por empresa concessionária por meio de contrato firmado com a empresa contratante (RABELO; ALVES, 2016; SENAC, 2007). Entre as modalidades de prestação de serviços de alimentação, estão as refeições por convênio com restaurantes comerciais, que disponibilizam refeições prontas aos funcionários e, refeições transportadas, quando a UAN é responsável por transportar e entregar refeições em um local designado, devido à ausência de instalações completas, dispondo apenas de um refeitório. A prestação de serviços pode ocorrer, ainda, por meio do sistema comodato/concessão, onde a empresa contratada produz as refeições no espaço cedido pela empresa contratante (CARVALHO, 2022; SILVA; OLIVEIRA, 2016; SENAC, 2007).

A terceirização, ou subcontratação, tem o objetivo de permitir que as empresas voltem sua atenção em sua atividade-fim, transferindo aos prestadores de serviços as atividades consideradas não essenciais (SOUZA; SANDER, 2019). Esta estratégia possibilita benefícios como a economia de custos, melhor foco nas competências essenciais, maior flexibilidade, inovação e qualidade do produto, e maior competitividade (LAHIRI *et al.*, 2022).

Ainda, quando inserida no cenário do serviço público, a terceirização está pautada no princípio da eficiência, no qual são esperados resultados positivos e satisfatórios para o atendimento das necessidades da população (SINGULANO; CASTELARI; EMMENDOERFER, 2022). Destaca-se que em instituições públicas o processo de terceirização é realizado através de licitação (FEDATO; ARANHA, 2022).

No contexto da gestão por concessão, no processo licitatório para aquisição de serviço, a empresa contratante elabora um Termo de Referência (TR) que dispõe de um conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar o objeto da licitação. Além disso, este TR precisa incluir os métodos de fiscalização e gestão da qualidade do serviço, detalhando os critérios e instrumentos de medição, sistemas de registro, mecanismos de controle e os dados que devem ser fornecidos pela contratada. Desta forma, a terceirização é estabelecida por meio de um contrato que estipula os direitos, obrigações e expectativas da empresa que contrata e da empresa contratada (CARDOSO, 2016).

Desse modo, a fiscalização do contrato de prestação de serviços desempenha um papel fundamental para a verificação do cumprimento das disposições contratuais, de acordo com o

disposto no TR (SILVA; OLIVEIRA, 2016). Para realização desta atividade, é essencial o conhecimento não apenas das cláusulas do contrato, mas também das regulamentações que regem o campo da alimentação e nutrição. Assim, para aprimorar a uniformidade e a qualidade do serviço realizado pelos profissionais responsáveis por esta atividade, a adoção de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) é de extrema importância. Esses POPs consistem em documentos que fornecem instruções minuciosas e sequenciais para a execução de tarefas ou processos específicos, assegurando, dessa forma, a consistência no desempenho das atividades (MASCARENHAS; TACCHI; SILVA, 2019).

O POP é um instrumento da Gestão da Qualidade Total cujo objetivo é que a atividade descrita seja executada sempre da mesma forma, independente de quem a executa. O POP tem o potencial de reduzir desvios, bem como promover a especialização e a capacitação dos servidores responsáveis pela fiscalização administrativa de contratos (MANTOVANI, 2019). A sistematização dos procedimentos proporciona, ainda, melhor entendimento por parte da equipe quanto às diretrizes a serem seguidas no processo de gestão da qualidade. Outrossim, os POPs devem ser passíveis de modificações de acordo com as alterações sofridas nos processos administrativos (FIGUEIREDO; CARVALHO, 2019).

A fiscalização do contrato de prestação de serviços de produção e distribuição de refeições é, portanto, essencial para garantir que os alimentos fornecidos sejam seguros, saudáveis e de alta qualidade. A padronização dos procedimentos a serem seguidos pela equipe responsável pela fiscalização, juntamente com a capacitação adequada, é essencial para garantir que todos entendam suas responsabilidades e os processos necessários. Diante do exposto, este estudo teve como objetivo elaborar e implantar um POP de rotina das Técnicas de Nutrição e Dietética (TNDs) quanto à fiscalização de contrato de serviço de produção e distribuição de refeições no âmbito da UAN de um hospital universitário.

## **2. Metodologia**

Trata-se de um estudo de campo, de caráter prático, conduzido na Unidade de Alimentação e Nutrição de um hospital universitário na cidade de Maceió/AL, administrado pela rede Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). A UAN é operada sob um sistema de gestão por concessão, sendo contratada pelo poder público através de processo licitatório. A equipe de fiscalização é composta por uma nutricionista fiscal e duas técnicas de nutrição que trabalham em regime 12x36 horas no período diurno.

O estudo foi desenvolvido no período de 28/08/2023 a 18/10/2023. Durante as duas semanas iniciais do trabalho, foi realizada uma análise detalhada do processo atual de

fiscalização de contrato de serviço de produção de refeições, através da observação e registro das atividades diárias das técnicas de nutrição que atuam na fiscalização de contrato. Todas as ações das técnicas de nutrição, incluindo aquelas adotadas no caso de não-conformidades foram analisadas e descritas. Paralelamente, analisou-se toda documentação e materiais utilizados durante o desenvolvimento do trabalho.

Após essa etapa, dedicou-se mais duas semanas para a realização de leitura minuciosa do TR, documento que deve abranger os elementos essenciais e suficientes com um nível apropriado de precisão para definir claramente o objeto da licitação. Outrossim, foram examinados seus anexos, bem como as leis, regulamentos e normas relevantes no campo da alimentação e nutrição, assim como na fiscalização de contratos de serviços de produção de refeições (Figura 1).

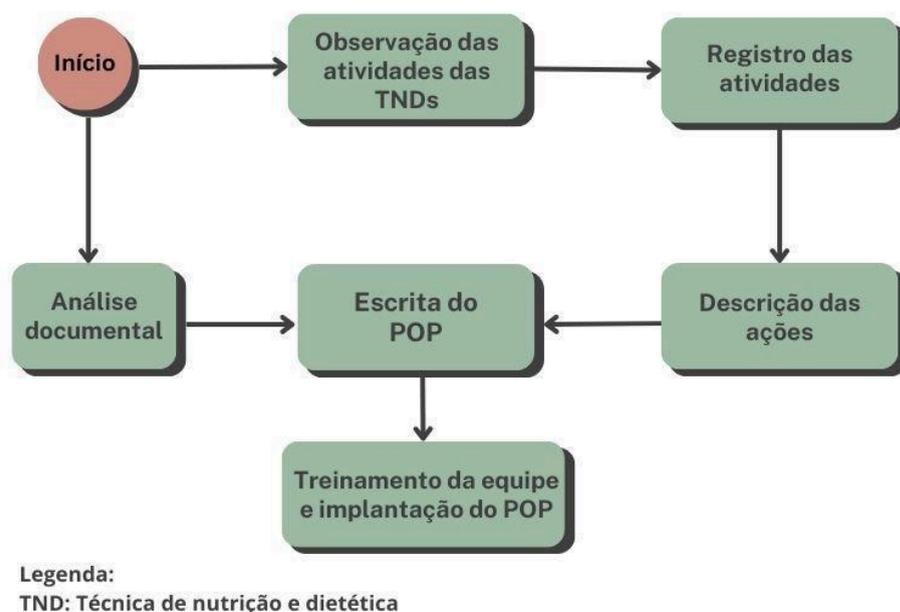


Figura 1. Processo de elaboração do POP.

Fonte: elaborados pelos autores.

Após as quatro semanas de avaliação das atividades da equipe e avaliação dos documentos, foi elaborado o POP de fiscalização, no qual foram delineados o seu objetivo, os responsáveis pelas tarefas pertinentes à rotina de fiscalização e uma descrição das atividades das técnicas de nutrição (fiscais de contrato), incluindo as ações corretivas e/ou procedências em casos de não conformidades. Neste documento, foram inseridas informações essenciais para a execução das atividades, verificação e monitoramento das mesmas, incluindo, ainda,

quadros adaptados do TR e seus anexos para facilitar a compreensão das técnicas - critérios de temperatura para recebimento de gêneros alimentícios resfriados e congelados, descritivos de descartáveis para coletividade sadia e enferma, horários recomendados para a distribuição de refeições para pacientes e acompanhantes e horários estabelecidos para funcionamento do refeitório.

Adicionalmente foi elaborada uma planilha dedicada ao registro da avaliação das amostras das preparações degustadas durante as atividades de fiscalização.

O POP foi implantado na unidade com a realização de capacitação para a equipe de fiscalização. Esta capacitação ocorreu em dois momentos por meio de metodologias ativas.

### **3. Resultados e Discussão**

O POP de fiscalização foi elaborado e implantado na UAN hospitalar através da análise técnica das atividades das TNDs que possibilitou identificar as necessidades de padronização das atividades para um melhor desempenho na execução das atividades dentro da área de produção de refeições, principalmente aquelas voltadas para identificação de não conformidades e aplicação de ações corretivas.

Nesse cenário, é visto que um dos temas mais expressivos relacionados à gestão pública no Brasil, a fiscalização de contratos ganha destaque. Isto porque entre os seus construtos, a manutenção, gerenciamento, controle e fiscalização constituem desafios constantes. Falhas ou ausência de fiscalização têm o potencial de tornar boas licitações e bons contratos ineficientes em seus fins (SANTOS, 2013). Dessa forma, a fiscalização de contratos de prestação de serviços na alimentação coletiva exige uma avaliação abrangente de qualidade, englobando materiais, gestão de pessoal e execução de serviços para garantir conformidade com rotinas e fluxos estabelecidos para realização das atividades (COLARES *et al.*, 2014).

Ainda, a supervisão também inclui a adoção de critérios objetivos e mensuráveis como referência para quem desempenha essa função. O não cumprimento desses critérios, conforme estabelecido no TR, pode levar ao registro de não-conformidades (COLARES *et al.*, 2014). Contratos de prestação de serviços geralmente são caracterizados por dedicação exclusiva de mão-de-obra e são avaliados por meio do Instrumento de Medição de Resultados (IMR). Este índice com foco no resultado é utilizado para garantir maior eficiência do contrato. Nele, são definidas as metas e os pagamentos são realizados de forma proporcional ao alcance dessas metas (UNIRIO, 2023).

Assim como ocorre na unidade hospitalar em questão, esses registros justificam a aplicação de advertências ou penalidades, dependendo do grau de conformidade de acordo com os

instrumentos de medição contratual. Além disso, o TR que rege o contrato de prestação de serviços também inclui as diretrizes a serem observadas na produção e distribuição de refeições. São contemplados aspectos inerentes à elaboração dos cardápios para as coletividades sadia e enferma; à qualidade das matérias-primas, incluindo condições para recepção e armazenamento de gêneros alimentícios; às boas práticas de manipulação e produção de alimentos; à conservação e manutenção dos equipamentos e utensílios; à correta uniformização e higiene dos manipuladores; à destinação dos resíduos; ao uso racional de água e energia elétrica; entre outros.

Segundo o estudo de Frederico e Oliveira (2022), os POPs no âmbito das UANs tem a finalidade de garantir segurança alimentar, dessa forma dispõe de uma estrutura adequada a cada tipo de atividade a ser realizada, logo a ausência de um POP para determinada etapa no processo de produção de alimentos pode ser um fator que comprometa a qualidade dos produtos produzidos.

Posto isto, o POP de fiscalização de contrato elaborado no presente estudo teve o objetivo de padronizar as ações e instrumentos utilizados na fiscalização, englobando os aspectos quantitativos e qualitativos do contrato. Desta forma, pensando-se nessa padronização foi elaborado o contexto estrutural do POP o qual incluiu em seu cabeçalho: setor, título do POP, data de emissão e vigência e no final da página, foram inseridas as informações de: elaboração, análise, validação, versão e aprovação. Além desses itens foram especificados no documento a periodicidade das ações, os formulários de registro, os anexos e as referências bibliográficas.

De maneira geral, evidenciaram-se os seguintes aspectos no POP: executante, objetivos, materiais necessários, descrição e execução dos procedimentos, ações corretivas, formulários, ferramentas/manuais, índices e parâmetros elaborados a partir do TR, seus anexos e da legislação vigente pertinente à produção de refeições. Alguns dos itens que se destacam e foram bem descritos no POP são os eixos relacionados aos itens de execução do contrato, como *checklist*, degustação de amostras, execução dos cardápios, recepção e condições de armazenamento de gêneros frios e secos, porcionamento de dietas de acordo com os quantitativos do contrato, cumprimento de horários de distribuição e fiscalização do serviço de terapia nutricional.

Consoante com o estudo de Silva (2022), um POP necessita evidenciar quem são os responsáveis pela operação; qual é a frequência de execução de tais procedimentos, os materiais utilizados em cada etapa e EPIs (quando necessário).

Ao descrever a atividade de degustação das preparações elaboradas na unidade, foi observado

que não havia nenhum instrumento que possibilitasse o registro da degustação das preparações. Em UANs, a qualidade sensorial da alimentação é monitorada pela degustação das preparações. Esta prática garante a distribuição de refeições dentro dos padrões de qualidade exigidos. No âmbito hospitalar, é uma etapa essencial no caso de dietas especiais, como a hipossódica ou a pastosa (DIEZ-GARCIA, PADILHA e SANCHES, 2012). Então, foi pensado em uma planilha que pudesse transformar esses dados em indicadores de qualidade, de modo a permitir a correção dos pontos que se mostrassem mais frequentemente inadequados. A planilha registra aspectos referentes ao sabor, odor, textura e cor, com espaço reservado às observações que se mostrem pertinentes (Figura 2).

Refeição:	PLANILHA DE AVALIAÇÃO DE AMOSTRAS					__/__/__
<b>Desjejum paciente</b>	Sabor	Odor	Textura	Cor	Observações	
<b>Degustador:</b>						
<b>Desjejum refeitório</b>	Sabor	Odor	Textura	Cor	Observações	
<b>Degustador:</b>						
<b>Colação paciente</b>	Sabor	Odor	Textura	Cor	Observações	
<b>Degustador:</b>						
<b>Almoço paciente</b>	Sabor	Odor	Textura	Cor	Observações	

Figura 2. Planilha de avaliação de amostras de refeições.

Fonte: elaborado pelos autores.

Diante das diferentes atividades de fiscalização desenvolvidas na UAN percebe-se que fiscalizar contratos nas organizações públicas requer habilidades e conhecimentos heterogêneos, incluindo desde o domínio de legislações a práticas operacionais de modo a garantir uma política de gestão eficiente e que atenda ao interesse público (VITORINO, 2020). Ademais, ao implantar novas rotinas e procedimentos nos serviços de saúde, é necessário que sejam adotadas estratégias de apoio educacional e ações de acompanhamento gerencial que sustentem práticas seguras e baseadas em evidências (HEMESATH *et al.*,

2015).

Desta forma, foram realizados dois encontros com as técnicas de nutrição para apresentação do POP. Foram utilizadas metodologias ativas de ensino-aprendizagem, com a apresentação de situações-problema e estudo de caso. A escolha do método utilizado se deu uma vez que este promove a construção de saberes por meio da participação ativa, deixando de lado o modelo tradicional de memorização de informações e a transferência unidirecional e fragmentada do conteúdo. Nessa perspectiva, o desenvolvimento de habilidades supera a mecanização do fazer (RIBEIRO *et al.*, 2021; PALHETA *et al.*, 2020).

Durante os encontros, as técnicas de nutrição foram estimuladas a opinarem sobre a construção do POP, analisando se todos os itens estavam de acordo com a realidade praticada. Assim, foi realizada uma revisão crítica do material elaborado e algumas alterações consideradas necessárias foram feitas. Após a conclusão das etapas descritas acima, o POP foi disponibilizado em formato eletrônico para a equipe de fiscalização.

No estudo de Silva (2018) a capacitação dos manipuladores de alimentos se deu por meio da participação direta dos funcionários, através de aula expositiva e dialogada acerca dos tópicos referentes a boas práticas e os POPs elaborados no serviço de alimentação.

Neste contexto percebe-se que a conscientização da equipe, incluindo a sua participação na construção do POP, assume grande relevância uma vez que a má interpretação dos aspectos intrínsecos à fiscalização contratual pode levar a interpretações distintas e abrir espaços para incertezas. Deste modo, é necessário que haja uma padronização da conceituação e condutas, como se propõe neste POP, garantido que o serviço contratado seja entregue na quantidade, qualidade e tempo pré-estabelecidos.

A limitação deste estudo refere-se à falta de uma legislação ou documento oficial que aponte a importância de POP de fiscalização de contrato em UAN e, além disso ressalta-se a indisponibilidade de artigos que remetem diretamente à construção e implantação de POP no âmbito da fiscalização de contratos. Assim, esse estudo poderá ser utilizado como base de informações para estudos futuros, corroborando com pesquisas sobre o tema em questão e para tomada de decisão baseada em evidências científicas.

#### **4. Conclusão**

Foi elaborado e implantado um POP de fiscalização de contrato de UAN hospitalar no âmbito da EBSERH para as atividades desenvolvidas pelas TND. A elaboração do POP permitiu organizar, padronizar e sistematizar o fluxo de fiscalização do contrato de produção e distribuição de refeições nesta unidade hospitalar. A proposta de implantação deste POP é

essencial para garantir o cumprimento da finalidade do contrato, uma vez que existem aspectos na fiscalização de contratos, especialmente nos casos de prestação de serviços, que não são tangíveis e exigem, portanto, a padronização dos procedimentos adotados.

O estudo de campo evidenciou que, além dos objetivos propostos, o POP esclareceu dúvidas. No entanto, também foi destacada a necessidade de capacitação específica sobre a sua utilização. Também é necessária a adoção de estratégias de educação continuada, visto que não é desejada a realização automática de técnicas, mas, sim, aliar o saber ao fazer, mesmo diante de ações consideradas simples.

## Referências

CARDOSO, C. I. X. S. **A prática reflexiva como recurso na gestão dos restaurantes universitários terceirizados**. 131 f. Dissertação (Mestrado) – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/18570>> . Acesso em: 16 set. 2023.

CARVALHO, V. L. F. P. **Terceirização ou Autogestão? Estudo de caso do restaurante universitário do IFMG - Campus Bambuí**. 116 f. Dissertação (mestrado) - Mestrado Profissional em Administração, Universidade Federal de Itajubá, Itajubá, 2022. Disponível em: <<https://repositorio.unifei.edu.br/xmlui/handle/123456789/3145>>. Acesso em: 16 set. 2023.

COLARES, L. G. T. *et al* (org.). **Contratação de serviços terceirizados de alimentação e nutrição: orientações técnicas**. Rio de Janeiro: Rubio, 2014.

DIEZ-GARCIA, R.W.; PADILHA, M.; SANCHES, M. Alimentação hospitalar: proposições para a qualificação do Serviço de Alimentação e Nutrição, avaliadas pela comunidade científica. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 2, p. 473–480, fev. 2012. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/Z5T8Xh9z4V4p4grcSwjTJrL/#>>. Acesso em: 11 out. 2023.

FEDATO, B.N.; ARANHA, F.Q. Terceirização nos serviços de alimentação coletiva. **Rev. Simbio-Logias**, v. 14, n. 20, p. 115-124, 2022. Disponível em: <[https://www.ibb.unesp.br/Home/ensino/departamentos/educacao/terceirizacao\\_nos\\_servicos\\_de\\_alimentacao.pdf](https://www.ibb.unesp.br/Home/ensino/departamentos/educacao/terceirizacao_nos_servicos_de_alimentacao.pdf)>. Acesso em 18 out. 2023.

FIGUEIREDO, F. V. R.; CARVALHO, J. F. Quais os principais ganhos com a gestão da qualidade e padronização dos processos. **Revista de administração Dom Alberto**, v. 6, n. 9, p. 172-186, jul. 2019. Disponível em: <<https://revista.domalberto.edu.br/revistadeadministracao/article/view/396/385>>. Acesso em: 18 out. 2023.

FREDERICO, M. J. M.; OLIVEIRA, S. G. de. Implementação de procedimentos operacionais padrão em uma fábrica de alimentos de Campo Grande - MS / Implementation of standard operating procedures in a food factory in Campo Grande - MS. *Brazilian Journal of Development*, v. 8, n. 4, p. 29851–29858, 2022. DOI: 10.34117//bjdv8n4-463. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/46973>. Acesso em: 17 abr. 2024.

HEMESATH, M. P. *et al.* Estratégias educativas para melhorar a adesão à identificação do paciente. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 36, n. 4, p. 43-8, 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/ht7vrt57DS6JDcMxfJLZCdJ/?lang=pt#ModalTutorsS01>>. Acesso em 10 out. 2023.

LAHIRI, S. *et al.* Performance implications of outsourcing: A meta-analysis. **Journal of Business Research**, v. 139, p.1303-1316, fev. 2022. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296321007918>>. Acesso em: 18 out. 2023.

MANTOVANI, G. V. S. **Fiscalização administrativa de contratos terceirizados no HU-UFGD**. 78f. Dissertação (mestrado) - Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional, Universidade Federal da Grande Dourados, Dourados, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ufgd.edu.br/jspui/bitstream/prefix/937/1/GabrielaVileladosSantosMantovani.pdf>>. Acesso em: 18 out. 2023.

MASCARENHAS, C. C.; TACCHI, L. D. C.; SILVA, D. E. T. Implantação de procedimentos operacionais padrão em uma empresa de inspeção inteligente de qualidade. In: - LOGÍSTICA

4.0 & A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO, 2019, Guarulho. Anais [...] GUARULHOS: FATEC GUARULHOS, 2019. Disponível em: <https://fateclog.com.br/anais/2019/IMPLANTA%C3%87%C3%83O%20DE%20PROCEDIMENTOS%20OPERACIONAIS%20PADR%C3%83O%20EM%20UMA%20EMPRESA%20DE%20INSPE%C3%87%C3%83O%20INTELIGENTE%20DE%20QUALIDADE.pdf>. Acesso em 16 abr 2024.

NOVINSKI, A. P. F.; ARAÚJO, G. C.; BARATTO, I. B. Resto ingesta em uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hospitalar na cidade de Pato Branco-Pr. **Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento**, v. 11, n. 66, p. 451-458, Nov./Dez. 2017. Disponível em: <<http://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/569/464>>. Acesso em: 16 set. 2023.

NUNES, C. N. M.; ARANHA, F. Q.; VULCANO, D. S. B. Implantação dos Procedimentos Operacionais Padronizados (Pops) de Higienização e Desinfecção dos Equipamentos e Utensílios em uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hospitalar. **Simbio-Logias**, v. 07, n. 10, p. 34-48, dez. 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/140662>>. Acesso em: 16 set. 2023.

PALHETA, A. M. S. *et al.* Formação do enfermeiro por meio de metodologias ativas de ensino e aprendizado: influências no exercício profissional. **Interface**, v. 24, e190368, 2020. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1124933>>. Acesso em: 11 out. 2023.

RABELO, N. M. L.; ALVES, T. C. U. Avaliação do percentual de resto-ingestão e sobra alimentar em uma Unidade de Alimentação e Nutrição Institucional. **Revista Brasileira de Tecnologia Agroindustrial**, v. 10, n. 1, p.2039-2052. jun. 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.3895/rbta.v10n1.1808>>. Acesso em: 16 set 2023.

RIBEIRO, L. L. *et al.* O uso da metodologia ativa como ferramenta de fortalecimento para a segurança do paciente. **Revista Eletrônica Acervo Enfermagem**, v. 8, e4889, 2021. Disponível em: <<https://acervomais.com.br/index.php/enfermagem/article/view/4889/3856>>. Acesso em: 11 out. 2023.

SANTOS, L. R. L. **Fiscalização de contratos**. Brasília: ENAP/DDG, 2013.

SENAC. **Administração na alimentação coletiva**. São Paulo: SENAC-SP, 2007.

SINGULANO, Y. L.; CASTELARI, M. C. F.; EMMENDOERFER, M. L. Terceirização de Serviços Públicos: Reflexões de um Meta estudo. **Revista Direito e Práxis**, v. 13, n. 2, p.1041–1073, abr. 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rdp/a/BKLDWkNkxZMBMfGYPJgnDKD/#>>. Acesso em: 18 out. 2023.

SILVA, E. B. Relato de experiência: implementação e adequação dos procedimentos operacionais padrão (pops) da carapitanga indústria de pescados do Brasil LTDA. 2022. 63f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Medicina Veterinária) - Departamento de Medicina Veterinária, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife. Disponível em: <<https://repository.ufrpe.br/handle/123456789/5062>>. Acesso em 17 abr. 2024

SILVA, R. C. Implementação de melhorias nas boas práticas de manipulação e preparo de refeições em uma unidade de alimentação. 2018. 55f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia de Alimentos) - Coordenação do Curso de Alimentos, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão, Salgueiro. Disponível em: <<https://releia.ifsertao-pe.edu.br/jspui/bitstream/123456789/217/1/TCC%20-%20IMPLEMNTA%20DE%20MELHORIAS%20NAS%20BOAS%20PR%20TICAS%20DE%20MANIPULA%20E%20PREPARO%20DE%20REFI%20C%20ES%20EM%20UMA%20UNIDADE%20DE%20ALIMENTA%20C%20O.pdf>>. Acesso em 17 abr. 2024

SILVA, D. A.; OLIVEIRA, T. C. (org.). **Administração de Unidades Produtoras de Refeições: desafios e perspectivas**. 1. ed. Rio de Janeiro: Rubio, 2016. 224 p.

SOUZA, R.; SANDER, A. Terceirização no serviço público: vantagens e desvantagens da contratação de serviços terceirizados, em uma empresa pública, nas funções administrativas, na percepção de seus gestores. **REMAS**, v. 4, n. 5. p.491-514, 2019. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ipa/index.php/administracao/article/view/719>>. Acesso em: 18 out. 2023.

UNIRIO. **Manual de contratos administrativos**. 1. ed. Rio de Janeiro: UNIRIO, 2023. 45 p. Disponível em: <<http://www.unirio.br/cla%3B/gecon/MANUALCONTRATOSADMINISTRATIVOSGECO%3B/NUNIRIOVerso51.pdf>>. Acesso em: 18 out. 2023.

VITORINO, S. M. A. A importância da capacitação de fiscais de contratos sob a luz da educação corporativa: a transformação do aluno em servidor protagonista. **Aularia**, v. 1, p.45-48, 2020. Disponível em: <[https://www.aularia.org/lib/pdf/2020\\_a\\_06\\_VITORINO.pdf](https://www.aularia.org/lib/pdf/2020_a_06_VITORINO.pdf)>. Acesso em: 10 out. 2023.

## **PREPARATION AND IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOR CONTRACT SUPERVISION WITHIN THE CONTEXT OF A HOSPITAL FOOD AND NUTRITION UNIT**

### **ABSTRACT**

In food and nutrition units (UAN), the standardization of activities guarantees the quality of the service. Therefore, the adoption of Standard Operating Procedures (SOPs) is extremely important. Therefore, the objective of this study was to develop and implement a routine SOP of nutrition techniques (TNDs) regarding the supervision of the meal production and distribution service contract within the scope of a hospital UAN. This is a field study, of a practical nature, based on a detailed analysis of the inspection process, through observation and recording of daily activities. The contract inspection SOP was prepared highlighting the axes related to the contract execution items, such as checklist, sample tasting, menu execution, reception and storage conditions of cold and dry foods, portioning of diets according to the quantities of contract, compliance with distribution schedules and supervision of the nutritional therapy service. The SOP was implemented through training through the use of active methodologies. It is concluded that the preparation and implementation of the SOP was carried out successfully and made it possible to organize, standardize and systematize the inspection flow of the meal production and distribution contract.

**Keywords:** Food Services; Competitive Bidding; Control and Sanitary Supervision of Foods and Beverages.

**PREPARACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO  
ESTÁNDAR (POE) PARA LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO DENTRO DEL  
CONTEXTO DE UNA UNIDAD DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN  
HOSPITALARIA**

**RESUMEN**

En las unidades de alimentación y nutrición (UAN), la estandarización de actividades garantiza la calidad del servicio. Por lo tanto, la adopción de Procedimientos Operativos Estándar (POE) es extremadamente importante. Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue desarrollar e implementar un POE de rutina de técnicas de nutrición (TND) con respecto a la supervisión del contrato de servicio de producción y distribución de comidas dentro del alcance de una FNU hospitalaria. Se trata de un estudio de campo, de carácter práctico, basado en un análisis detallado del proceso de inspección, a través de la observación y registro de las actividades diarias. Se elaboró el POE de inspección del contrato destacando los ejes relacionados con los ítems de ejecución del contrato, como lista de verificación, degustación de muestras, ejecución del menú, condiciones de recepción y almacenamiento de alimentos fríos y secos, porcionamiento de dietas según las cantidades del contrato, cumplimiento de los cronogramas de distribución, y supervisión del servicio de terapia nutricional. El POP se implementó a través de capacitación mediante el uso de metodologías activas. Se concluye que la elaboración e implementación del POE se realizó exitosamente y permitió organizar, estandarizar y sistematizar el flujo de inspección del contrato de producción y distribución de harinas.

**Palabras clave:** Servicios de Alimentación; Propuestas de Licitación; Control y Fiscalización de Alimentos y Bebidas.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo explorou o processo de elaboração e implantação de um Procedimento Operacional Padrão de fiscalização de contrato no âmbito de uma UAN situada em um hospital universitário, destacando a importância desse processo em garantir a qualidade do serviço prestado.

Ressalta-se que a gestão de contratos em UANs terceirizadas enfrenta diversos desafios, uma vez que a unidade possui uma abundante série de operações em sua cadeia produtiva para elaboração e distribuição de refeições com condições higiênico-sanitárias e organolépticas satisfatórias. No âmbito da UAN hospitalar, salienta-se a preocupação ainda maior, haja vista o estado imunológico e nutricional dos pacientes.

Sendo assim, fica evidente a importância da adequada fiscalização da execução das cláusulas contratuais, além da conformidade com as legislações e eficiência do serviço prestado, a fim de garantir a entrega de refeições nutricionalmente adequadas e seguras.

Nesse contexto, a implantação de um POP de fiscalização se torna essencial para garantia da padronização das atividades realizadas pelos fiscais, de modo que é um instrumento que discrimina as responsabilidades, materiais necessários, descrição das atividades rotineiras e ações corretivas de forma clara e objetiva. Além disso, o POP conta com ferramentas como tabelas e planilhas que auxiliam na execução das atividades diárias.

Acrescenta-se que, embora o tema abordado possua literatura limitada, o estudo demonstra a necessidade de pesquisas adicionais neste segmento, abordando principalmente os desfechos da implantação de POPs de fiscalização no âmbito de UANs hospitalares.

Em suma, a elaboração desse POP na unidade hospitalar, demonstra um passo relevante para a busca de adotar um procedimento visando tanto a eficiência da execução da atividade de fiscalização quanto na oferta de serviço adequado ao seu público.

## 6. ANEXOS

Anexo A: Normas para a Revista Simbio-Logias

Revista Simbio-Logias

Instituto de Biociências - Câmpus de Botucatu



### PRINCIPAL

*Simbio-logias* (e-ISSN 1983-3253) é uma revista eletrônica multidisciplinar que publica artigos que contribuem para o estudo da Educação, da Filosofia e da Nutrição e da influência mútua entre as áreas contribuindo assim para a construção da ciência, especialmente na interação e simbiose entre elas.

É uma publicação semestral e destina-se à divulgação de trabalhos científicos originais, revisões bibliográficas, ensaios, relatos, compreendendo: estudos de casos, experiências de ensino e propostas educativas, resenhas críticas de livros, artigos científicos, filmes, entrevistas, sites científicos e educacionais, resumos de monografias, dissertações e teses.

Edições especiais podem ocorrer com abordagem de temas específicos.

#### Áreas de publicação:

##### Educação e Formação de Professores

- Metodologia de Ensino das Ciências Naturais
- Educação Ambiental - Educação, Escola e Sociedade
- Linguagem, Imaginário e Educação - Processos de aprendizagem

##### Filosofia: História e Filosofia da Ciência

- Neurociências e Cognição - Ética e Exercício Profissional

##### Nutrição e Alimentos

- Alimentos: ciência, tecnologia e produção sustentável.
- Nutrição Alimentação e os problemas nutricionais na comunidade.
- Nutrição experimental e Nutrição clínica

### SUBMISSÃO

Os artigos devem ser submetidos via e-mail: revista.simbiologias.ibb@unesp.br

Serão aceitos artigos em português, em espanhol ou em inglês.

No momento da submissão deve ser anexado:

- 1) O artigo (arquivo completo em formato Word, incluindo folha de rosto, resumo, abstract, texto, referências e ilustrações)
- 2) As ilustrações em arquivo editável;
- 3) Anexos (Aprovação em Comitês de Ética e anexos ao artigo)

Os artigos podem ser rejeitados após análise inicial, por pelo menos dois editores, ou podem ser considerados inadequados quanto às áreas de interesse de publicação.

Não há taxas de submissão ou para avaliação dos artigos.

### **Política Editorial**

**Conflito de interesses:** os autores devem declarar, de forma explícita, qualquer potencial conflito de interesse financeiro, direto e/ou indireto, e não financeiro ou outros tipos de conflitos.

**Plágio:** a revista verificará os artigos submetidos, por meio de uma ferramenta (Sistema Turnitin contratado pela Unesp) de detecção de similaridades.

Caso de conflito ou detecção de plágio, será dado o direito ao(s) editore(s) de avaliação da situação e recusa da publicação.

Para caracterizar plágio será considerado, a partir das ferramentas, artigo com ou sem citação, com elevada percentagem de semelhança com manuscrito (>30%).

A política editorial quanto à prática ética desta revista baseia-se no princípio COPE – *Committee on Publication Ethics*. Para conhecer mais <https://publicationethics.org/>

**Política de Acesso Livre:** a revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, com o objetivo de disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público

## **4. PROCESSO DE AVALIAÇÃO**

O processo de avaliação por pares é o sigiloso quanto à identidade tanto dos autores e dos revisores. Os autores deverão empregar todos os meios possíveis para evitar a identificação de autoria do manuscrito.

O revisor deve informar aos editores quaisquer conflitos de interesse que poderiam influenciar sobre a análise do manuscrito, e deve declarar-se não qualificado para revisá-lo.

Os pareceres dos revisores comportam quatro possibilidades: a) aprovação; b) aceito com necessidade de revisão; c) não aprovação; d) reenviar para submissão. Em quaisquer desses casos, o autor será comunicado.

Os trabalhos que receberem avaliação com sugestões para alterações serão devolvidos aos autores para as devidas correções, com os pareceres emitidos, em no máximo 45 dias devendo ser devolvidos também no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias.

## **5. INSTRUÇÕES AOS AUTORES - NORMAS DA REVISTA ELETRÔNICA – SIMBIO-LOGIAS**

1) FONTE: Times New Roman 12 para o corpo do trabalho. - Para citações com mais de três linhas, notas explicativas, legendas e tabelas: tamanho menor (10 ou 11).

2) ESPAÇAMENTO: 1,5 entre linhas para o corpo do trabalho, exceto para o resumo, notas explicativas, citações textuais de mais de três linhas e referências (espaço simples).

3) MARGENS: 2,5 cada lado.

4) NORMAS DE CITAÇÃO: (NBR 10520:2023)

As citações no corpo do texto devem ser indicadas utilizando o sistema autor-data, ou seja, sobrenome do autor e data da publicação entre parênteses conforme a ABNT- NBR 10520:2023 disponível no endereço: <https://www.btu.unesp.br/Home/sobre/biblioteca/manual-abnt-10520.pdf>

4.1) Citação direta: são transcrições literais das palavras do autor. Pode ser breve ou longa.

a) Breve: até três linhas. Transcritas no corpo do texto, entre aspas duplas. As aspas simples são empregadas para indicar a citação no interior da citação.

b) Longa: são transcrições literais com mais de três linhas. São colocadas em parágrafo próprio, afastada da margem esquerda (4 cm aproximadamente), com letra menor que a do texto, utilizando-se espaços simples de entrelinhas e sem aspas.

4.2) Citação indireta: reproduz idéias da fonte consultada sem, contudo, transcrever o texto literalmente.

Este tipo de citação pode ser feito de duas maneiras, como nos exemplos a seguir: (Batista, 2017). (Petrucci; Martino, 2006). (Petrucci; Silva; Martino, 2016).

1. Citação fazendo parte da frase: Segundo Batista (2017), os processos simbólicos estão presentes em todas as produções escritas de um autor.

2. Citação no final do parágrafo Os processos simbólicos estão presentes em todas as produções escritas de um autor

4.3) Quando a obra tiver dois ou três autores, indicam-se todos

4.4) Quando a obra tiver mais de três autores, indica-se o primeiro seguido da expressão et al.

Exemplos:

1. Citação fazendo parte da frase:

De acordo com Petrucci e Martino (2016), os processos anabólicos baseiam-se em reações de redução enquanto os catabólicos de oxidação.

Petrucci, Silva e Martino (2016) descrevem que as reações metabólicas apresentam mecanismos de controle como o controle alostérico ou de retroalimentação.

Segundo levantamento de Bueno et al. (2013), a população infantil apresenta deficiência de vitamina D.

## 2. Citação no final do parágrafo

Os processos anabólicos baseiam-se em reações de redução, enquanto os catabólicos de oxidação (Petrucci; Martino, 2006).

As reações metabólicas apresentam mecanismos de controle como o controle alostérico ou de retroalimentação (Petrucci; Silva; Martino, 2016).

A população infantil no Brasil apresenta déficit da vitamina D (Bueno et al., 2013).

4.5) Citação de obras de responsabilidade de entidade (órgãos governamentais, empresas, associações, etc.) tem entrada, de modo geral, pelo seu próprio nome, por extenso e no caso de usar forma abreviadas de nomes (abreviaturas e siglas) quando for apresentada pela primeira vez no texto deve estar entre parêntese e ser precedida do nome por extenso e as próximas citações usar somente a sigla. (Bueno et al., 2013).

Exemplo:

Agravos nutricionais podem causar distúrbios orgânicos, sendo o excesso de peso um sério problema de saúde pública mundial conforme informa a Organização Mundial de Saúde (OMS, 1997).

**5) NORMAS PARA REFERÊNCIAS:** Seguir ABNT – NBR 6023:2018 disponível no endereço: <http://www.biblioteca.btu.unesp.br/#!/referências/>

Todos os trabalhos citados no texto deverão ser listados na seção de Referências. A exatidão e a adequação das referências aos trabalhos que tenham sido consultados e mencionados no texto do artigo são de responsabilidade do autor.

Para a formatação das referências segue algumas informações:

As referências, ao final do trabalho, devem ser digitadas em espaço simples e separadas entre si por espaço duplo.

Alinhamento na margem esquerda

Notas de rodapé: quando necessárias, no rodapé da própria página.

## **6. ESTRUTURA DO TEXTO PARA PUBLICAÇÃO DE ARTIGOS, ENSAIOS E RELATOS:**

### **1) Elementos pré-textuais**

Título do trabalho: centralizado, em negrito e em letras maiúsculas;

Nome dos autores, um embaixo do outro, com entrada direta dos nomes, ou seja, nome seguido de sobrenome(s), sem abreviação e alinhado à direita; Filiação acadêmico/científica, em nota de rodapé, numerada;

Resumo, em português, com no máximo 200 (duzentas) palavras.

Do resumo devem constar: proposição do trabalho (objetivo/justificativa), seu método de estudo, resultados (quando for o caso) e principais conclusões.

Palavras-chave: de três a cinco, que identifiquem o tema, separadas entre si por ponto e vírgula. Utilizar preferencialmente termos extraídos da base de descritores em Ciências da Saúde, DeCS/MeSH – Descritores em Ciências da Saúde/Medical Subject Headings, desenvolvido pela BIREME, disponível no endereço: <https://decs.bvsalud.org/>

### **2) Elementos textuais**

Introdução

Desenvolvimento ou Metodologia

Resultados e Discussão

Conclusão

Referências

Anexos

### **3) Elementos pós-textuais**

Título do trabalho em inglês

Abstract

Keywords

Título do trabalho em espanhol

Resumen

Palabras clave

Agradecimentos: instituições ou pessoas que concorreram de maneira relevante para o trabalho

**7. ASPECTOS ÉTICOS:** Os textos que relatem estudos de caso, pesquisa observacional, de intervenção ou experimentação com seres vivos devem apresentar parecer de Comitê de Ética

em Pesquisa. Em situações de não apresentação deste parecer, deve ser apresentada uma justificativa pelos autores, que será apreciada pelo Conselho Editorial.

Os textos que apresentarem experimentação animal deverão apresentar parecer da Comissão de Ética no Uso de Animais, ou de Ética em Experimentação Animal

#### **8. TAMANHO DOS TEXTOS:**

Artigos: de 10 a 25 páginas

Ensaios: de 05 a 15 páginas

Relatos: de 05 a 15 páginas

Resenhas: de 02 a 05 páginas

Resumos: de 350 a 500 palavras

**9. APRESENTAÇÃO E ENVIO DOS TEXTOS:** Textos em arquivos do Word, extensão.doc Tabelas, gráficos, quadros ou figuras devem ser incluídos no próprio texto  
Enviar para: [educacao.ibb@unesp.br](mailto:educacao.ibb@unesp.br) Recebimento dos textos: fluxo contínuo

**10. IDENTIFICAÇÃO DIGITAL DOS AUTORES:** solicita-se aos autores que possam sua identidade digital por meio do ORCID. Os autores poderão ter informações e realizar sua identificação no link <https://www2.unesp.br/portal#!/cgb/orcid>

## Anexo B - Artigo publicado na Revista Simbio-Logias

*Silva; Canuto; Barbosa. Elaboração e implantação de procedimento...*

**ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL  
PADRÃO (POP) DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO NO ÂMBITO DE UMA  
UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR**

Ádria Deise da Silva<sup>1</sup>  
Mayara Camila de Lima Canuto<sup>2</sup>  
Lídia Bezerra Barbosa<sup>3</sup>

**Resumo**

Em unidades de alimentação e nutrição (UAN), a padronização das atividades garante a qualidade do serviço. Assim, a adoção de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) é de extrema importância. De tal forma, o objetivo deste estudo foi elaborar e implantar um POP de rotina das técnicas de nutrição (TNDs) quanto à fiscalização do contrato de serviço de produção e distribuição de refeições no âmbito de uma UAN hospitalar. Trata-se de estudo de campo, de caráter prático, a partir da análise detalhada do processo de fiscalização, por meio da observação e registro das atividades diárias. O POP de fiscalização de contrato foi elaborado evidenciando os eixos relacionados aos itens de execução do contrato, como *checklist*, degustação de amostras, execução dos cardápios, recepção e condições de armazenamento de gêneros frios e secos, porcionamento de dietas de acordo com os quantitativos do contrato, cumprimento de horários de distribuição e supervisão do serviço de terapia nutricional. O POP foi implantado a partir da realização de capacitações por meio do uso de metodologias ativas. Conclui-se que a elaboração e implantação do POP foi realizada com sucesso e permitiu organizar, padronizar e sistematizar o fluxo de fiscalização do contrato de produção e distribuição de refeições.

**Palavras-chave:** Serviços de alimentação; Licitação; Controle e fiscalização de alimentos e bebidas.

## Anexo C - Qualis da revista na Plataforma Sucupira

-- SELECIONE --

Consultar Cancelar

**Periódicos**

ISSN	Título	Área com publicação no quadriênio	Classificação	Área mãe
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	ANTROPOLOGIA / ARQUEOLOGIA	B2	FILOSOFIA
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	CIÊNCIA DE ALIMENTOS	B2	FILOSOFIA
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	DIREITO	B2	FILOSOFIA
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	EDUCAÇÃO	B2	FILOSOFIA
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	ENSINO	B2	FILOSOFIA
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	FILOSOFIA	B2	FILOSOFIA
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	GEOGRAFIA	B2	FILOSOFIA
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	INTERDISCIPLINAR	B2	FILOSOFIA
1983-3253	SIMBIO-LOGIAS (BOTUCATU)	PSICOLOGIA	B2	FILOSOFIA

Início Anterior 1 Próxima Fim

1 a 9 de 9 registro(s)

PLATAFORMA **Sucupira** CAPES UERN RNP REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA