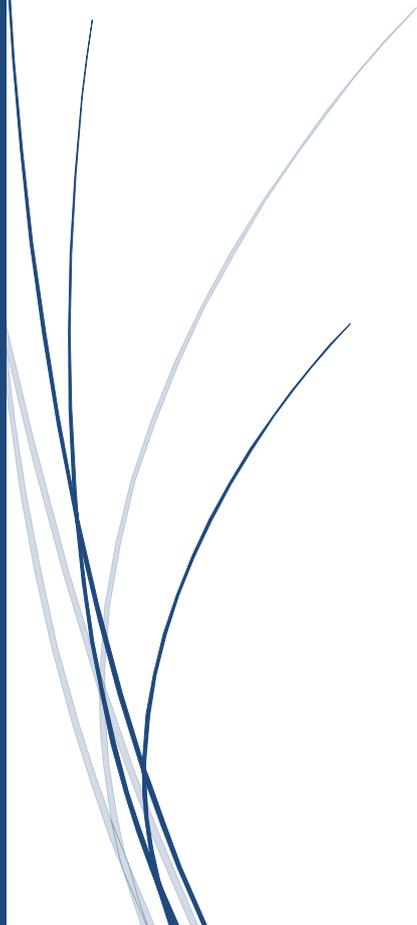


# Auditorias Técnicas em Serviços de Alimentação Hospitalar

Instrução de Trabalho / Tutorial para uso das planilhas





## Auditorias em Serviços de Alimentação Hospitalar

Instrução de Trabalho

Revisão: 01

Elaborado em: Setembro / 2021

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DF  
Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde  
Coordenação de Atenção Secundária e Integração de Serviços  
Diretoria de Atenção Secundária e Integração de Serviços  
Gerência de Serviços de Nutrição**

Manual de orientação / Instrução de trabalho aos profissionais de nutrição para realização de auditorias técnicas em unidades de alimentação e nutrição hospitalar. Brasília, 2021.

### **GRUPO DE TRABALHO – GESNUT / SES DF** **AUTORES:**

ELISA CORDEIRO DA SILVA NETA - **TÉCNICA EM NUTRIÇÃO** - 14439458  
CECILIA BAIÃO DOWSLEY CAMPOS - **NUTRICIONISTA** - 14362007  
JACQUELINE DE FARIA NERI - **TÉCNICA EM NUTRIÇÃO** - 01989073  
KARINA DE ARAÚJO VALE - **TÉCNICA EM NUTRIÇÃO** - 16808282  
LIANA PATRÍCIA SILVA LIMA - **NUTRICIONISTA** - 01804642  
LUCILENE BENTES DO NASCIMENTO - **NUTRICIONISTA** - 1436669X  
MARCELA PINHEIRO MARQUES - **NUTRICIONISTA** - 14398230  
SHIRLEY SANTIAGO - **TÉCNICA EM NUTRIÇÃO** - 16840224  
VITOR TEIXEIRA DE MIRANDA - **NUTRICIONISTA** - 16600274

	<b>Auditorias em Serviços de Alimentação Hospitalar</b>	Instrução de Trabalho
		Revisão: 01
		Elaborado em: Setembro / 2021

## ÍNDICE:

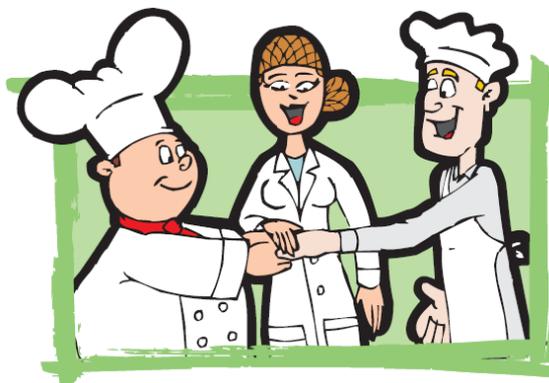
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>PÁG. 3</b>
<b>MODALIDADES DE AUDITORIAS.....</b>	<b>PÁG. 4</b>
<b>PERIODICIDADE DE APLICAÇÃO DAS AUDITORIAS.....</b>	<b>PÁG. 5</b>
<b>APLICAÇÃO PRÁTICA DAS AUDITORIAS .....</b>	<b>PÁG. 5</b>
<b>TABULAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>PÁG. 6</b>
<b>AUDITORIA 1: BOAS PRÁTICAS.....</b>	<b>PÁG. 9</b>
<b>AUDITORIA 2: HIGIENE DA COZINHA.....</b>	<b>PÁG. 10</b>
<b>AUDITORIA 3: DISTRIBUIÇÃO REFEITÓRIO.....</b>	<b>PÁG. 11</b>
<b>AUDITORIA 4: DISTRIBUIÇÃO CLINICAS E COPAS.....</b>	<b>PÁG. 12</b>
<b>AUDITORIA 5: LACTÁRIO.....</b>	<b>PÁG.13</b>
<b>AUDITORIA 6: DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS.....</b>	<b>PÁG. 14</b>
<b>AUDITORIA 7: EXECUÇÃO CONTRATUAL.....</b>	<b>PÁG. 15</b>
<b>AUDITORIA 8: ESTRUTURA FÍSICA.....</b>	<b>PÁG. 16</b>
<b>AUDITORIA 9: REFEIÇÃO TRANSPORTADA.....</b>	<b>PÁG. 17</b>
<b>AUDITORIA 10: CARDÁPIOS .....</b>	<b>PÁG. 18</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>PÁG. 19</b>

## **OBJETIVO GERAL:**

Auxiliar os profissionais de nutrição (nutricionistas e técnicos) no aperfeiçoamento de suas competências para intervir em seu campo de trabalho. Ou seja, por meio de auditorias padronizadas, atuar na fiscalização da qualidade dos serviços de alimentação prestados por parte das empresas contratadas pela secretaria de saúde do Distrito Federal.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Ampliar a quantidade de opções de instrumentos para fiscalização eficaz dos contratos de alimentação, proporcionando aos profissionais de nutrição, maior oferta de materiais de apoio, úteis à execução de suas obrigações de trabalho.
- Incentivar a participação dos profissionais de nutrição na fiscalização dos contratos de alimentação, como prerrogativa fundamental do seu exercício profissional, assim como na atenção e assistência ao paciente.
- Estabelecer critérios e indicadores padronizados da qualidade na prestação dos serviços de alimentação oferecido aos pacientes nas clínicas (oral, enteral) e usuários do refeitório (refeitório ou alimentação transportada).
- Inibir a pessoalidade, subjetividade e injustiça nos apontamentos dos diferentes critérios de avaliação dos serviços prestados.
- Promover uniformidade e igualdade de avaliação, bem como níveis idênticos de criticidade à todas as empresas avaliadas nas múltiplas unidades da secretaria de saúde do Distrito Federal.
- Orientar os auditores na aplicação das auditorias e classificação dos resultados.
- Auxiliar os executores de contrato na melhoria da avaliação das empresas contratadas, bem como na detecção de infrações contratuais.



**MODALIDADES DE AUDITORIAS:**

**AUDITORIA 1:  
BOAS PRÁTICAS - PRODUÇÃO DE ALIMENTOS  
NA COZINHA**



**AUDITORIA 2:  
HIGIENE DA COZINHA**



**AUDITORIA 3:  
DISTRIBUIÇÃO DOS ALIMENTOS NO  
REFEITÓRIO**



**AUDITORIA 4:  
DISTRIBUIÇÃO DOS ALIMENTOS NAS CLÍNICAS E  
COPAS DE APOIO**



**AUDITORIA 5:  
LACTÁRIO**



**AUDITORIA 6:  
DOCUMENTOS E REGISTRO COMPROBATÓRIOS  
DE BOAS PRÁTICAS**



**AUDITORIA 7:  
EXECUÇÃO CONTRATUAL**



**AUDITORIA 8:  
ESTRUTURA FÍSICA**



**AUDITORIA 9:  
ALIMENTAÇÃO TRANSPORTADA**



**AUDITORIA 10:  
CARDÁPIOS**



## PERIODICIDADE DE APLICAÇÃO DAS AUDITORIAS:

1. BOAS PRÁTICAS - PRODUÇÃO DE ALIMENTOS: **MENSAL**
2. HIGIENE DA COZINHA: **MENSAL**
3. DISTRIBUIÇÃO NO REFEITÓRIO: **MENSAL**
4. COPAS DE APOIO E DISTRIBUIÇÃO AOS PACIENTES: **MENSAL**
5. UNIDADE DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA / LACTÁRIO: **MENSAL**
6. DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE BOAS PRÁTICAS: **ANUAL**
7. EXECUÇÃO CONTRATUAL: **ANUAL**
8. ESTRUTURA FÍSICA: **ANUAL**
9. ALIMENTAÇÃO TRANSPORTADA: **CONFORME A NECESSIDADE**
10. FISCALIZAÇÃO DE CARDÁPIO: **SEMESTRAL**



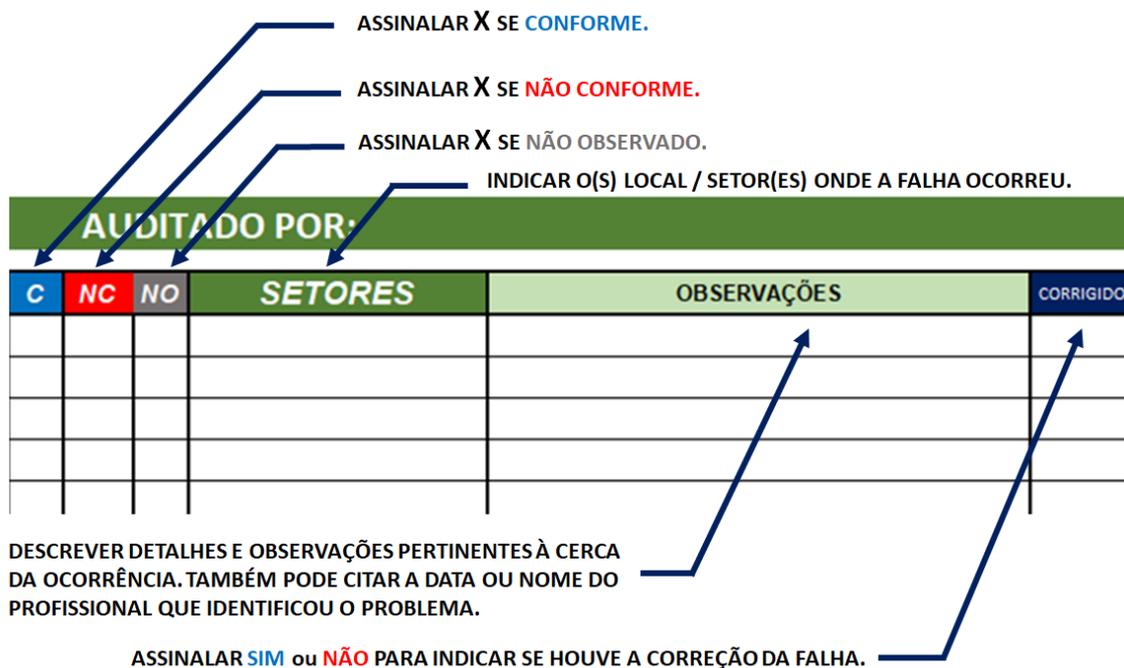
Cada auditoria está disponível em 2 formatos (PDF e Excel). O formato **PDF** deve ser utilizado **apenas para impressão** e aplicação no momento das auditorias (quantas vezes forem realizadas as fiscalizações ao logo do período por todos os auditores designados). O formato **EXCEL** deve ser utilizado **apenas na tabulação dos resultados**.



## APLICAÇÃO PRÁTICA DAS AUDITORIAS - PROCEDIMENTO:

1. Utilizar formulário impresso (PDF).
2. Aplicar a auditoria desejada (preferencialmente acompanhado por representante da empresa contratada) vistoriando todos os elementos citados no check list's, identificando as possíveis não conformidades e infrações contratuais.
3. Preencher a planilha impressa assinalando **X** para **(C)** Conforme ou **(NC)** Não Conforme.
4. Quando não for possível observar algum elemento do check-list (a depender do momento da aplicação da auditoria) os campos **(NO)** para itens Não Observados devem ser assinalados. Essa coluna também deve ser utilizada para os casos de itens não aplicáveis.
5. Aproveitar o momento das auditorias para realizar registro fotográfico das não conformidades mais relevantes para posterior apresentação nos relatórios.
6. Durante a realização da auditoria, o auditor deve indicar ao representante da empresa contratada quais não conformidades estão sendo identificadas. Caso o auditor seja autorizado pelo(a) representante da empresa contratada a se dirigir aos seus colaboradores, ele pode prestar feedback's, orientações para ajustes das falhas identificadas.

7. Mesmo que a respectiva não conformidade seja prontamente corrigida / sanada, ainda assim o campo **NC** deve ser mantido assinalado pois há em cada auditoria uma coluna exclusiva para apontamento das correções.
8. O campo de correções de NC identificadas deve ser preenchido indicando: SIM ou NÃO.
9. Encontrar melhor horário para realizar uma rápida reunião com a presença do representante da empresa contratada para apresentação dos resultados da auditoria realizada. Apresentar os resultados citando os exemplos e locais das falhas, nunca citar nomes. Esta reunião de apontamento já serve como advertência verbal. Colher assinatura do responsável pela unidade.



10. Reconhecer os setores e profissionais que apresentaram evolução nos resultados. Incentivá-los a não repetir as mesmas falhas.
11. Arquivar em pasta específica: Auditorias preenchidas (preferencialmente na sala da chefia) as auditorias aplicadas ao longo do período. É importante colher a assinaturas de ciência dos responsáveis pela empresa contratada.



**TABULAÇÃO DOS RESULTADOS - PROCEDIMENTO:**

1. Utilizar formulário ditável (Excel)
2. Colher feedback dos profissionais do NND e também informações acerca de não conformidades identificadas ao longo do período nos diversos canais disponíveis para comunicação e registro das falhas:

- Auditorias aplicadas (formulários impressos em PDF que foram preenchidos).
  - Livros de ocorrências das clínicas.
  - E-mails de comunicação à chefia.
  - Memorandos (via S.E.I.) entre departamentos do hospital Ex: NSP (Núcleo de segurança do paciente), GAOESP (Gerencia de Apoio Especializado), etc.
  - Queixas da ouvidoria.
  - Informações apresentadas pelos profissionais do NND via aplicativos de mensagens.
3. Digitar nos campos editáveis das auditorias a quantidade de ocorrências identificadas. Obedecendo as seguintes regras:
  4. **COLUNA DOS ITENS CONFORME (C):** Digitar sempre **1** quando necessário.
  5. **COLUNA DOS ITENS NÃO CONFORME (NC):** Digitar a quantidade de não conformidades identificadas ao longo do período (**somas das falhas** assinaladas nas auditorias impressas).
  6. **COLUNA DOS ITENS NÃO OBSERVADOS (NO):** Digitar sempre 1 quando não algum item da auditoria não for observado (a depender do momento da inspeção).
  7. **COLUNA DAS OBSERVAÇÕES:** Digitar os detalhes e observações pertinentes acerca de cada ocorrência identificada. Pode por exemplo citar a data ou nome do profissional que identificou o problema.
  8. **COLUNA DE REGISTRO DOS ITENS CORRIGIDOS:** Digitar **SIM** ou **NÃO** para indicar se houve a correção da falha (seja a correção imediata ou posterior ao momento da identificação).

DIGITAR A SEMPRE **1** SE ESTIVER TUDO **CONFORME**.

DIGITAR A **QUANTIDADE** DE **NÃO CONFORMIDADES** IDENTIFICADAS AO LONGO DO PERÍODO (**SOMAS DAS FALHAS** ASSINALADAS NAS AUDITORIAS APLICADAS).

DIGITAR **1** SE HOUVER ITEM **NÃO OBSERVADO**.

DIGITAR O(S) LOCAL / SETOR(ES) ONDE A FALHA OCORREU.

AUDITADO POR:					
C	NC	NO	SETORES	OBSERVAÇÕES	CORRIGIDO
	2		Cozinha Geral	Falta sem justificativa do ajudante de cozinha (06/05) e Aux. de estoque (18/05) - Nutricionista Vitor Teixeira	NÃO
1					
	1		Confeitaria	Identificado o uso de adorno (aliança) por parte do confeitiro (23/05) Téc. Karina Vale	SIM
1					
1					

DESCREVER DETALHES E OBSERVAÇÕES PERTINENTES À CERCA DA OCORRÊNCIA. TAMBÉM PODE CITAR A DATA OU NOME DO PROFISSIONAL QUE IDENTIFICOU O PROBLEMA.

DIGITAR **SIM** ou **NÃO** PARA INDICAR SE HOUVE A CORREÇÃO DA FALHA.

9. Conforme os resultados das pontuações alcançada na respectiva auditoria, realizar a tabulação do % de adequação conforme os critérios de classificação previamente estabelecidos.

10. De acordo com os níveis de criticidade (**alta** / **moderada** / **baixa**) para cada item do check-list (padronizados pelos autores das auditorias) a planilha editável do Excel atribuirá automaticamente (colunas ocultas) os pesos específicos para cada nível e calculará automaticamente o % de adequação de itens avaliados.

**CRITICIDADE ALTA - PESO: 1,20**

**CRITICIDADE MODERADA - PESO: 1,15**

**CRITICIDADE BAIXA - PESO: 1,00**

11. De acordo com o % de itens conformes verificados, o % de resultado final é calculado automaticamente no campo: **RESULTADO FINAL % DE ADEQUAÇÃO**.

12. Digitar manualmente a classificação alcançada, de acordo com a tabela ao lado. A coloração altera automaticamente conforme seja digitado o nome da classificação correspondente.

RESULTADOS: PRODUÇÃO DE ALIMENTOS NA COZINHA			CLASSIFICAÇÃO		RESULTADO FINAL: % DE ADEQUAÇÃO
TOTAL ITENS AVALIADOS	56	100%	≥ 90%	EXCELENTE	39%
% DE ITENS CONFORMES		39%	81 a 90 %	MUITO BOM	
% DE ITENS NÃO CONFORMES		61 %	71 a 80 %	BOM	MUITO RUIM
TOTAL DE ITENS NÃO OBSERVADOS		1	51 a 70 %	REGULAR	COMENTÁRIOS:
			41 a 50 %	RUIM	
			31 a 40 %	MUITO RUIM	
			≤ 30 %	PÉSSIMO	
					Falhas não corrigidas serão respondidas via plano de ação.

13. Inserir comentários gerais pertinentes às principais intercorrências, feedback, críticas e elogios. Tudo o que julgar necessário.

14. Inserir a data (normalmente o último dia do mês).

15. Inserir os nomes dos interessados (Auditor responsável pela verificação das não conformidades, Chefia do NND e chefia da empresa contratada).

16. Salvar cópia em formato PDF (de cada auditoria separadamente).

17. Imprimir cada auditoria para coleta das assinaturas dos interessados.

18. Após assinaturas dos interessados, digitalizar os documentos assinados para anexá-los aos processos de pagamento.

# **AUDITORIA 1:**

## **BOAS PRÁTICAS - PRODUÇÃO DE ALIMENTOS NA COZINHA**



**FINALIDADE:** Identificar desvios no controle higiênico sanitário durante a manipulação dos alimentos produzidos na cozinha. Os quais serão servidos aos pacientes, acompanhantes (clínicas) e servidores (refeitório). Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **MANIPULADORES (HIGIENE PESSOAL / CONDUTA)**
- **MANIPULAÇÃO & HIGIENE DOS ALIMENTOS NA PRODUÇÃO**
- **ARMAZENAMENTO DOS ALIMENTOS**

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Coletar o máximo de informações em diferentes horários de produção dos alimentos (manhã / tarde / noite).
- Ficar atento aos horários em que ocorre procedimentos específicos para ser possível identificar o máximo de falhas operacionais ao longo do período de observação. Ex: checar o recebimento, armazenamento, pré-preparo, porcionamento, etc.
- Nos itens relacionados aos elementos de natureza pessoal / individual, as falhas identificadas por 01 (um) único colaborador deve ser assinalada na auditoria, mesmo que a maioria dos demais profissionais estejam em conformidade com os aspectos previstos.
- Considerar como **ITEM CONFORME (C)**: apenas itens **PLENAMENTE ADEQUADOS**. Ao identificar algum item **PARCIALMENTE ADEQUADO**, assinalar como **NÃO CONFORME (NC)**:
- As auditorias possuem menções às cláusulas contratuais e artigos citados nas legislações nacionais. Entretanto, sempre que houver alguma dúvida a respeito do que é considerado adequado ou não, é importante consultar o termo de referência do respectivo contrato, bem como outras legislações pertinentes.

# **AUDITORIA 2:**

## **HIGIENE DA COZINHA**



**FINALIDADE:** Identificar desvios no padrão de higiene ambiental da cozinha (setores / ambientes) onde os alimentos serão armazenados, manipulados e distribuídos bem como os equipamentos, móveis e utensílios que entram em contato com os alimentos. Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **HIGIENE GERAL DA COZINHA**
- **HIGIENE DA ESTRUTURA FÍSICA**
- **HIGIENE DOS EQUIPAMENTOS e UTENSÍLIOS**
- **MANEJO DE RESÍDUOS**
- **BANHEIROS E VESTIÁRIOS**

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Ficar atento aos horários em que ocorre procedimentos de higienização para ser possível identificar o máximo de falhas operacionais ao longo do período de observação. Ex: checar a higiene de fogões, coifas fornos, refrigeradores, caixas, estantes, etc.
- Saber avaliar quando há fatores diferentes influenciando na higiene deficiente:
  - Não ocorre a limpeza na periodicidade estabelecida.
  - Acúmulo de resíduos no ambiente (em momentos pontuais), em razão do maior volume na manipulação dos alimentos (ex: higienização e processamento de saladas).
- Saber diferenciar o mau estado de conservação (utensílio danificado) X higiene deficiente (utensílio danificado). Ex: uma forma de bolo pode eventualmente apresentar a borda amassada, mas não pode apresentar incrustações provenientes da falta de higienização.
- Ser extremamente rigoroso na avaliação do resultado dos procedimentos de higienização.

# **AUDITORIA 3:**

## **DISTRIBUIÇÃO DOS ALIMENTOS NO REFEITÓRIO**



**FINALIDADE:** Identificar desvios no padrão de identidade e qualidade dos alimentos servidos aos usuários do refeitório (servidores / visitantes) nos horários previstos contratualmente bem como os equipamentos, móveis e utensílios que entram em contato com os alimentos. Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **INFRAESTRUTURA DO REFEITÓRIO**
- **CONSERVAÇÃO E HIGIENE DO REFEITÓRIO**
- **QUALIDADE DOS ALIMENTOS OFERECIDOS**
- **QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESTADO**

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Antes da abertura do refeitório conferir o peso (per capita / gramatura) das opções proteicas.
- Realizar diariamente a prova das preparações que serão servidas no refeitório. Solicitar a correção ou substituição dos itens reprovados na degustação.
- Registrar na auditoria a avaliação sensorial de 01 (um) dia do almoço oferecido (escolha aleatória da data).
- Ser extremamente rigoroso na manutenção constante da boa apresentação visual e temperaturas adequadas de distribuição dos alimentos (quentes e frios).
- Ficar atento à possíveis faltas na oferta de itens previstos no cardápio (inclusive antes do término do horário de atendimento). Bem como à respectiva comunicação e autorização das substituições.

## **AUDITORIA 4: DISTRIBUIÇÃO DOS ALIMENTOS NAS CLÍNICAS E COPAS DE APOIO**



**FINALIDADE:** Identificar desvios no padrão de identidade e qualidade dos alimentos servidos aos nas enfermarias e clínicas do hospital (aos pacientes e seus acompanhantes) nos horários previstos contratualmente (desjejum / colação / almoço / merenda / jantar / ceia / lanches extras) bem como a qualidade no atendimento prestados por parte das copeiras que realizam a distribuição dos alimentos. Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **INFRAESTRUTURA / CONSERVAÇÃO / HIGIENE DAS COPAS DE APOIO**
- **HIGIENE PESSOAL / CONDOTA DAS COPEIRAS**
- **TRANSPORTE DOS ALIMENTOS / RESÍDUOS (SAÍDA / RECOLHIMENTO)**
- **DISTRIBUIÇÃO DOS ALIMENTOS AOS PACIENTES**

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Conferir o quantitativo de copeiras (1/25 refeições) antes da liberação dos carrinhos.
- Conferir a qualidade dos itens disponibilizados nos carrinhos (aparência / textura / grau de maturação / tamanho / padrão do corte / etc.)
- A empresa contratada é responsável por comprovar a disponibilidade de refeições solicitadas pela contratante (SES DF) em conformidade ao quantitativo indicado nos mapas de dietas.
- Estar atento para a estrita observância aos elementos constitutivos do contrato.
- Monitorar a temperatura da legumeira teste (em cada dia da semana, uma clínica específica).
- Colher feedback dos profissionais do NND acerca de eventuais intercorrências identificadas durante a distribuição. Principalmente a não obediência das informações indicadas nas etiquetas (consistências / preferências / substituições / restrições / etc.).

## **AUDITORIA 5: LACTÁRIO**



**FINALIDADE:** Identificar desvios na infraestrutura, conservação e higiene do lactário e/ou desvios no padrão de identidade e qualidade das fórmulas enterais manipuladas. Bem como a qualidade no atendimento prestados por parte das copeiras que realizam a distribuição das dietas enterais e suplementos aos pacientes. Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **MANIPULADORES (HIGIENE PESSOAL / CONDUTA)**
- **VESTIÁRIO (ANTESSALA) / ÁREA DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO**
- **ÁREA DE MANIPULAÇÃO DA NUTRIÇÃO ENTERAL / ARMAZENAMENTO DOS INSUMOS**
- **ESTRUTURA FÍSICA / HIGIENE DOS AMBIENTES / CONSERVAÇÃO E TRANSPORTE**
- **CONTROLE E GARANTIA DE QUALIDADE / DOCUMENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS**

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Ser rigoroso na avaliação da higiene do ambiente, bem como na higiene pessoal paramentação dos manipuladores. Observar atentamente a manipulação das fórmulas.
- Reservar horário específico para conferência cuidadosa de todos os documentos comprobatórios de boas práticas (planilhas, laudos, certificados, atestados).
- Colher feedback dos profissionais do NND acerca de eventuais intercorrências identificadas durante a distribuição das dietas enterais, principalmente a não obediência das informações indicadas nas etiquetas (volume, tipo de produto, velocidade de infusão, horários).
- Diferenciar responsabilidades na avaliação da estrutura física do lactário:
  - **Empresa contratada:** Manutenção preventiva do ambiente Ex: Pinturas e pequenos reparos. Patrimônio da empresa em bom estado de conservação.
  - **Contratante (SES DF):** Conservação predial da estrutura e a manutenção corretiva do ambiente Ex: Construção / reformas. Patrimônio SES DF em bom estado de conservação.

# **AUDITORIA 6:**

## **DOCUMENTOS E REGISTRO COMPROBATÓRIOS DE BOAS PRÁTICAS**



**FINALIDADE:** Identificar desvios relacionados à comprovação da existência de programa de controle de qualidade no serviço de alimentação hospitalar. Evidenciar a disponibilidade de documentos comprobatórios de boas práticas de fabricação que confirmem a adoção de medidas preventivas e corretivas às possíveis não conformidades que possam colocar em risco a qualidade dos alimentos. Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES / MÓVEIS / EQUIPAMENTOS**
- **CONTROLE DA POTABILIDADE DA ÁGUA**
- **HIGIENE E SAÚDE DOS MANIPULADORES**
- **MANEJO DE RESÍDUOS**
- **CONTROLE DE PRAGAS**
- **MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**
- **TREINAMENTO DOS COLABORADORES:**
- **SELEÇÃO DE INGREDIENTES, INSUMOS E EMBALAGENS**
- **DOCUMENTOS DE BOAS PRÁTICAS E PLANILHAS DE CONTROLE**

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Reunir com o gestor responsável pelo controle de qualidade da empresa contratada para que se apresente a relação de documentos contratuais obrigatórios.
- Personalizar a planilha de auditoria de documentos (PDF / Excel), incluindo itens utilizados e retirando os itens não aplicados (conforme os instrumentos de cada empresa).
  - Agendar previamente uma data limite para apresentação dos documentos.
- Ser rigoroso na avaliação dos documentos (datas, legendas coerentes).
- Observar atentamente o preenchimento correto das planilhas. Não pode haver rasuras. Para cada não conformidade assinalada, deve ser registrada uma ação corretiva correspondente.

## **AUDITORIA 7: EXECUÇÃO CONTRATUAL**



**FINALIDADE:** Identificar desvios relacionados ao pleno cumprimento das cláusulas contratuais e parâmetros estabelecidos no termo de referência. Auxiliando os executores de contrato na detecção de possíveis infrações, bem como possibilitando melhoria na avaliação dos serviços prestados.

Essa auditoria contempla os principais aspectos que devem ser observados ao longo do período (de forma global). Os itens citados referem-se às principais cláusulas que norteiam a avaliação geral da empresa contratada. Portanto, ela deve ser realizada quando o gestor do contrato possuir um volume de informações que permita uma avaliação justa da obediência ao contrato de fornecimento de refeições (não apenas um recorte de tempo específico).

O objetivo é traçar uma avaliação geral. As avaliações específicas serão tratadas individualmente em cada auditoria independente.

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Estar atento às intercorrências gerais que apresentem elevado grau de reincidência.
- Consultar as outras auditorias realizadas nos meses anteriores para poder
- Registrar em separado as falhas específicas que julgar importantes para avaliar a qualidade dos serviços (mesmo aquelas que ocorram ocasionalmente) durante o todo o intervalo de observação.
- Ser rigoroso no registro das intercorrências que, caso ocorram, prejudicam o erário (a contratada pode obter vantagem financeira) e/ou possivelmente colocaram em risco a saúde dos usuários do serviço de alimentação (pacientes / servidores).

# **AUDITORIA 8:**

## **ESTRUTURA FÍSICA**



**FINALIDADE:** Identificar desvios relacionados a adequada conservação da estrutura física.

Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **LOCALIZAÇÃO, ESTRUTURA E EDIFICAÇÃO**
- **PISOS, RALOS, GREHAS E CANALETAS DE ESCOAMENTO**
- **PAREDES E DIVISÓRIAS, PORTAS E JANELAS, TETOS E FORROS**
- **ILUMINAÇÃO, VENTILAÇÃO, CLIMATIZAÇÃO,**
- **ABASTECIMENTO DE ÁGUA PIAS E LAVATÓRIOS ESGOTAMENTO SANITÁRIO**
- **INSTALAÇÕES ELÉTRICAS, INSTALAÇÕES SANITÁRIAS**
- **MÓVEIS, EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS**

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Elaborar anualmente um relatório fotográfico de toda estrutura física (cozinha, refeitório, copas e lactário). Modelo em anexo.
- Contribuir sempre que possível na atualização dos inventários de património de móveis e equipamentos de propriedade da SES DF. Modelo em anexo.
- Diferenciar responsabilidades pela conservação de estrutura física.
  - **CONTRATANTE (SES DF):** Manutenção predial.
  - **CONTRATADA (empresa terceirizada):** Manutenção Corretiva / Preventiva / Pinturas.
- Estabelecer uma boa comunicação junto aos departamentos de manutenção do hospital.
- Diferenciar o mau estado de conservação de alguma estrutura danificada) e a higiene deficiente de um ambiente Ex: Parade suja x Parede danificada (pintura descascada).

# **AUDITORIA 9: ALIMENTAÇÃO TRANSPORTADA**



**FINALIDADE:** Identificar desvios em toda cadeia que envolve as refeições transportadas, sobretudo na adoção das boas práticas por parte nos locais que recebem refeições / alimentos transportados (ex: CAPES / UPA / HOSPITAL RECEBEDOR DE REF. TRANSPORTADA).

Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **RECEBIMENTO DAS REFEIÇÕES / ALIMENTOS PRONTOS PARA CONSUMO**
- **ARMAZENAMENTO DOS ALIMENTOS RECEBIDOS**
- **MANIPULADORES (HIGIENE PESSOAL / APRESENTAÇÃO / CONDUTA)**
- **MANIPULAÇÃO & HIGIENE DOS ALIMENTOS NA PRODUÇÃO**
- **DISTRIBUIÇÃO DOS ALIMENTOS (PACIENTES)**
- **DISTRIBUIÇÃO DOS ALIMENTOS (REFEITÓRIO)**
- **HIGIENE GERAL / MÓVEIS / EQUIPAMENTOS / UTENSÍLIOS / RESÍDUOS**
- **DOCUMENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS**

## **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Observar quais elementos citados na auditoria se aplica. Não se verificando algum critério, assinalar no campo: **N.O.** (não observado).
- Aplicar a auditoria preferencialmente no horário em que os alimentos estão sendo entregues por parte da unidade produtora.
- Caso seja necessário auditar também a o local / cozinha onde os alimentos são produzidos, é recomendável aplicar os modelos de auditorias citadas nesta instrução de trabalho.
- Colher feedback dos profissionais do NND acerca de eventuais intercorrências identificadas durante a distribuição das refeições (refeitório) e/ou dietas orai e enterais (enfermarias).

## **AUDITORIA 10: CARDÁPIOS**



**FINALIDADE:** Auxiliar os profissionais do NND na Identificar desvios relacionados aos cardápios apresentados por parte da empresa contratada fornecedora das refeições.

Os principais aspectos que devem ser observados referem-se:

- **PLANEJAMENTO DOS CARDÁPIOS - COZINHA GERAL**
- **PLANEJAMENTO DOS CARDÁPIOS - COZINHA DIETÉTICA**
- **EXECUÇÃO PRÁTICA DOS CARDÁPIOS**

### **RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DURANTE APLICAÇÃO DA AUDITORIA:**

- Aplicar a auditoria ao receber os cardápios propostos pela empresa contratada com mínimo 60 dias de antecedência.
- Utilizar planilha de análise de incidências (em anexo) para avaliar obediência ao T.R.
- Apresentar as modificações pertinentes à empresa contratada, avaliar a nova proposta. Se aprovado: executar. Se reprovado, modificar o cardápio quantas vezes for necessário.
- Colher feedback dos profissionais do NND, servidores e pacientes acerca das preferências e rejeições às preparações servidas ao longo de cada ciclo semestral.
- Analisar na cozinha a execução prática dos cardápios avaliar obediência ao T.R. (elementos constitutivos das refeições e porcionamento mínimos). Proceder correções imediatas.
- Testar ao longo do semestre, novas preparações para inclusão no cardápio seguinte.

	<b>Auditorias em Serviços de Alimentação Hospitalar</b>	Instrução de Trabalho
		Revisão: 01
		Elaborado em: Setembro / 2021

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária- ANVISA. Resolução – **RDC Nº 216, de 15 de setembro de 2004. Procedimentos de Boas Práticas para serviço de alimentação**, garantindo as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado. 2004
- DIVISA/SVS - SES DF. **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 16: Requisitos Técnicos de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados para os Estabelecimentos Comerciais de Alimentos e para os Serviços de Alimentação**. Brasília, DF, 2017.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 63, de 6 de julho de 2000**. Regulamento Técnico para terapia de nutrição enteral. 2000
- Resolução – **RCD nº 275, de 21 de outubro de 2002. Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores / Industrializadores de Alimentos** e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. Brasília, 2002
- SANT'ANA, H.M.P. **Planejamento Físico-Funcional de Unidades de Alimentação e Nutrição**, São Paulo, Editora Rubio, 2012.
- MONTEIRO, RENATA ZAMBON. **Cozinhas Profissionais**, São Paulo. Editora Senac, 2014.
- ARRUDA, G. A. **Manual de Boas Práticas. Volume I e II. Unidade de Alimentação e Nutrição**. 2ª edição, São Paulo: Editora Ponto crítico, 2002.
- **MANUAL DE ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DE CARDÁPIOS**, Secretaria de Estado de Saúde DF 2020
- **TERMO DE REFERÊNCIA**, Secretaria de Estado de Saúde DF 2015
- ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. **Guia de Boas Práticas para Serviços de Alimentação** – Programa Qualidade na Mesa. Ilustrações: Tuppi Propaganda e Marketing. Ministério do Turismo, 2006.
- ILSI Brasil - International Life Sciences Institute do Brasil, **Manual de lactários: lactário nos estabelecimentos assistenciais de saúde e creches**, 2013
- GALEGO, D. et al. **Manual de lactários: lactário nos estabelecimentos assistenciais de saúde e creches**. 1. ed. São Paulo: Manole, 2020.
- ORNELLAS, L. H. **Técnica dietética: seleção e preparo de alimentos**. 6ª ed. São Paulo: Atheneu editora, 2008.
- CHEMIN, S. M.; MURA J. D. P. **Tratado de Alimentação Nutrição e Dietoterapia**. 2ªed. São Paulo: ed. ROCA, 2010.
- ABREU, E.S; SPINELLI, M.G.N; PINTO, A.M.S. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. São Paulo: Editora Metha, 2019.
- SILVA JUNIOR, E A. **Manual de Controle Higiênico Sanitário em Serviço de Alimentação**. 6. ed. São Paulo: Varela, p. 455 – 473, 2014.
- SANTOS JUNIOR, C. J. **Manual de Segurança Alimentar: boas práticas para o serviço de alimentação**. Rio de Janeiro: editora Rubio, 2008.

	<b>Auditorias em Serviços de Alimentação Hospitalar</b>	Instrução de Trabalho
		Revisão: 01
		Elaborado em: Setembro / 2021

- MEZOMO, IRACEMA. **Os serviços de alimentação: planejamento e administração.** 5ª ed., São Paulo: Manole, 2002
- RICCETTO, LULI NERI **A&B De A a Z - Entendendo o Setor de Alimentos & Bebidas** São Paulo, Editora Senac, 2013.
- MENDONÇA, R.T. **Nutrição: um guia completo de alimentação, práticas de higiene, cardápios, doenças, dietas, gestão.** 1ª Ed. São Paulo: Rideel, 2010.