

## GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

KÁTIA DE OLIVEIRA ALEXANDRE CORREIA<sup>1</sup>; ELORA DA SILVA AZEVEDO RIBEIRO<sup>2</sup>; GRAZIELLA DE FÁTIMAS PIRES FARIAS<sup>3</sup>; LIVIA LEMOS DAMASCENO<sup>4</sup>; CAMILA PINHEIRO PEREIRA<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Discente - Centro Universitário Fametro – Unifametro; katia.correia@aluno.unifametro.edu.br

<sup>2</sup>Discente - Centro Universitário Fametro – Unifametro; elora.ribeiro@aluno.unifametro.edu.br

<sup>3</sup>Discente - Centro Universitário Fametro – Unifametro; graziella.farias@aluno.unifametro.edu.br

<sup>4</sup>Discente - Centro Universitário Fametro – Unifametro; livia.lemos@aluno.unifametro.edu.br

<sup>5</sup>Docente - Centro Universitário Fametro – Unifametro; camila.pereira@professor.unifametro.edu.br

**Área Temática:** Alimentos, nutrição e saúde

**Área de Conhecimento:** Ciências da Saúde

**Encontro Científico:** X Encontro de Monitoria

### RESUMO

**Introdução:** A alimentação da população vem sendo modificada com o decorrer dos anos, onde cada vez mais são consumidos alimentos prontos/industrializados dando mais espaço para as refeições realizadas fora do domicílio. Com isso, vem ocorrendo uma maior preocupação com a segurança alimentar e a qualidade do alimento, que vai desde o recebimento do produto até a distribuição da refeição já pronta. **Objetivo:** O presente estudo objetivou realizar uma revisão integrativa analisando dados analisar a importância e benefícios da gestão da qualidade em serviços de alimentação e nutrição. **Métodos:** Foram utilizados três artigos em língua portuguesa e inglesa, publicados nos últimos 5 anos, utilizando descritores de acordo com os Descritores em Ciências da Saúde (DECS), onde foram escolhidos os que seguiram a linha de pesquisa da pergunta norteadora. **Resultados:** Nos estudos utilizados foi possível identificar que existe o uso de ferramentas de gerenciamento em hospitais, tais como fichas técnicas de preparação, as boas práticas de fabricação e os procedimentos operacionais padronizados (POP's), que são utilizados para controle de uma boa preparação alimentar e para manter a qualidade dos alimentos, assim como redução de custos. **Considerações finais:** Foi possível concluir que ferramentas utilizadas para realizar o gerenciamento das unidades são de grande importância para garantir a qualidade do alimento e uma segurança alimentar para o consumidor.

**Palavras-chave:** Gestão da Qualidade; Serviços de Alimentação; Alimentos; Controle de Custos.

### INTRODUÇÃO

As transformações ocorridas nas últimas décadas em decorrência da globalização causaram uma significativa mudança no estilo de vida da população. Dessa forma, a busca por alimentos mais rápidos e fáceis e pela otimização do tempo levou ao aumento expressivo da alimentação fora do domicílio (LEAL, 2015).

Em consequência ao crescimento da alimentação fora de casa, houve aumento do número das Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), que são unidades de trabalho onde são desenvolvidas todas as atividades necessárias para a produção de refeições, obedecendo a padrões dietéticos e higiênicos, com o objetivo contribuir para manter, melhorar ou recuperar a saúde da coletividade (CFN, 2018).

Em todos os lugares onde são fornecidos alimentos, a segurança alimentar torna-se um requisito indispensável (SANTOS, 2014). Nessa perspectiva, a gestão da qualidade juntamente com a segurança alimentar são fundamentais para que os alimentos sejam produzidos de forma segura a fim de minimizar o número de doenças transmitidas pelos alimentos (PEREIRA; ZANARDO, 2020).

A qualidade deve estar presente em todas as etapas no setor de alimentação, estando na: produção, equipamentos, matérias-primas, manipulação, ingredientes, embalagem, armazenamento, transporte e comercialização. Dessa forma, a fim de alcançar padrões de identidade e qualidade que atendam ao consumidor, à empresa e à legislação específica, algumas normas de controle de qualidade, como as Boas Práticas de Fabricação (BPF), o Sistema APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle) e a ISO 22000, vêm sendo impostas para indústrias de alimentos e serviços de alimentação (VERGARA, 2016).

Nesse contexto, este trabalho tem como objetivo analisar a importância e benefícios da gestão da qualidade em serviços de alimentação e nutrição.

## METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão de literatura do tipo integrativa, na qual seguirá todos as etapas necessárias, pois a revisão integrativa é um método que tem como finalidade conhecer sobre um tema específico, que analisa, identifica e sintetiza os resultados obtidos nas pesquisas sobre o tema em questão (MASCARENHAS *et al.*, 2019). A pesquisa foi desenvolvida a partir da seguinte pergunta problema: “Quais as melhorias da gestão de qualidade em serviços de alimentação?”. Esta foi elaborada por meio da aplicação da estratégia PICOS, pelas palavras P – População; I/E – Intervenção/Exposição; O – Desfecho; S – Desenho do estudo.

A busca foi realizada em duas bases dados, sendo elas a *Medical Literature and Retrival System onLine* (PUBMED) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Os descritores utilizados foram definidos de acordo com os Descritores em Ciências da Saúde (DECS), e foram usados no idioma inglês e combinados utilizando os operadores booleanos “OR” e “AND” da seguinte forma: ((*Quality Management*) AND (*Food Services*) AND (*Food*) AND

(*Cost Control*) a busca dos artigos foram realizadas no mês de outubro.

Como critérios de inclusão, foram adotados artigos originais publicados na íntegra, publicado nos últimos 5 anos e que respondesse à pergunta problema (QUADRO 1). Foram excluídos trabalhos nos formatos de dissertações, monografias, manuais e duplicados entre as bases de dados.

**Quadro 1 - Resultados do processo de busca nas bases de dados.**

Base de Dados	Número de trabalhos obtidos pela busca	Número de trabalhos publicados nos últimos 5 anos	Ensaaios clínicos publicados nos últimos 5 anos	Trabalhos excluídos pela leitura do título e resumo	Trabalhos lidos na íntegra	Selecionados para revisão
PUBMED	130	34	26	20	06	3
BVS	11	2	2	9	2	0

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Diante disso, foram selecionados “3” artigos para estudo por meio da leitura de título, resumo, trabalho na íntegra e que os resultados encontrados respondessem a pesquisa e tivessem informações relevantes para evidenciar a publicação do trabalho produzido.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos 3 estudos elegíveis, 01 artigo é internacional e 02 são nacionais. No quadro 2 estão descritas mais informações dos estudos como: autoria, ano de publicação, base de dados, qual o tipo de estudo e seus principais resultados.

**Quadro 2: Descrição dos artigos selecionados por meio das bases de dados**

Autor e ano de publicação	Base de dados	Principais resultados	Conclusão
NERIZ <i>et al.</i> (2014)	PUBMED	Redução de custos e diminuição das atribuições de diferentes níveis dos nutricionistas	Uma aplicação prática da ferramenta de gestão financeira, ABC, que seria útil para os gestores

		possibilitando o profissional a realizar atividades de promoção a saúde com os pacientes hospitalizados.	hospitalares reduzirem custos e melhorarem a gestão da unidade.
PEREIRA <i>et al.</i> (2019)	PUBMED	A ficha técnica de preparo auxilia no processo de produção evitando desperdícios e possibilita a padronização das preparações, corrigindo possíveis erros na produção	A ficha técnica de preparação possibilita identificar erros na produção e corrigi-los, com ela pode-se padronizar preparações reduzir desperdício e averiguar custo, criar lista de compras, rótulos e avaliação nutricional da preparação e sua adequação, o que permite a prevenção de DCNT.
CAMPOS <i>et al.</i> (2021)	PUBMED	As UANs em estudo comerciais e institucionais, usarem checklist como fonte de controle sobre produção e produtividade, gestão de pessoas e outras. Teve uma boa adesão com a ferramenta em	As ferramentas de gestão otimizam o trabalho, e apesar do alto nível de adesão, ferramentas que auxiliem a redução de desperdícios requerem mais valor, principalmente no intuito de diminuir os

		<p>questão, e a menos utilizada foi a quantidade de sobras e restos.</p> <p>A falta de comprometimento e pontualidade foi um ponto que mais teve dificuldade na gestão.</p>	<p>custos e aumentar a produtividade.</p>
--	--	---	---

**Legenda:** DCNT (Doenças Crônicas Não Transmissíveis).

**Fonte:** Elaborado pelas autoras (2022).

Neriz *et al.* (2014) demonstram a importância do uso de ferramentas gerenciais no processo de gestão do hospital público, explicando que a aplicabilidade desse instrumento reduz os custos podendo identificar os excessos e oferece melhores oportunidades para aplicar os recursos, diminui as atribuições do nutricionista, tendo em vista que o profissional muitas vezes exerce funções em diferentes níveis. Assim, cresce cada vez mais a necessidade de implantar sistemas de gestão de qualidade em serviços de alimentação em ambiente hospitalar da rede pública, sendo necessário para o controle de custos e receitas, e também, melhorar a qualidade dos serviços prestados. Com isso, é importante elaborar um conjunto de ferramentas que permitam agilidade, eficácia e gere resultados possibilitando o avanço na gestão de qualidade, possibilitando um modelo eficiente. Contudo, estudos como Silva *et al.* (2017) afirmam que a aplicação do instrumento utilizado gera informação de custo e auxílio para tomada de decisão gerencial e otimiza os recursos melhorando a qualidade do serviço prestado atendendo maior número de usuários.

Segundo Pereira *et al.* (2019), o estudo mostra que a ficha técnica de preparo é uma ferramenta de gerenciamento operacional que promove um bom funcionamento de todas as etapas de produção, objetivando evitar desperdícios de alimentos, permitindo a qualidade das preparações e o valor nutricional das refeições, proporcionando uma alimentação balanceada para a saúde da população, padroniza todas as preparações, eliminando os custos e aplicando melhor os recursos para a obtenção de excelentes resultados. No estudo de Menezes *et al.* (2018) observou-se que a ficha técnica de preparo proporciona um planejamento que permite a padronização e reprodutibilidade das refeições, controle sobre os custos de produção e

aquisição matéria-prima, qualidade nas preparações dos alimentos e no valor nutricional melhorando a saúde dos comensais.

Campos *et al.* (2021) mostraram que muitas Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) tinha um nutricionista como responsável técnico (RT), mostrando a importância do RT nas UAN. É de suma importância para que as ferramentas de melhorias de gestão sejam implementadas, como a BPF (Boas Práticas de Fabricação) e POPs (Procedimento Operacional Padronizado), treinamento, informações e capacitação da equipe. Os nutricionistas são indivíduos com conhecimentos sobre segurança alimentar e exigências de higiene sanitária (BRASIL, 2018). Além disso, tem uma alta adesão em suas ferramentas, e as principais são o planejamento de cardápio, avaliação das condições de trabalho e avaliação de saúde dos colaboradores, e a sua menor adesão é enquanto as sobras e restos, que segundo Calazans *et al.* (2018) é necessário uma monitoria bem executada para amenizar os gastos na UAN. Em contrapartida, o autor relata que os gestores tem um grande problema com a falta de comprometimento e pontualidade dos funcionários, onde uma solução é ouvir os seus colaboradores, para que tenha uma melhoria e traga-os de volta com vontade de cumprir suas obrigações de forma positiva (FONSECA; SANTANA, 2012).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível concluir que o uso de ferramentas que compõem o sistema de gerenciamento é indispensável para o bom êxito em gestão de qualidade em serviços de alimentação, não apenas para redução de custos, como também evitar a descontinuidade da qualidade. Além disso, pode possibilitar a entrega de refeições seguras para a coletividade, obtendo sucesso organizacional e proporcionando melhor rendimento das tarefas executadas pelos profissionais envolvidos na área de Unidades de Alimentação e Nutrição ou em qualquer empresa produtora de alimentos.

## REFERÊNCIAS

CAMPOS, E. M. C. *et al.* Utilização das ferramentas de gestão por gerentes de unidades de alimentação e nutrição do município de são paulo: the use of management tools by food service managers of sao paulo city. **Disciplinarum Scientia**: série: Ciências da Saúde, Santa Maria, v. 22, n. 1-001, p. 1-15, 2021.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS – CFN. Resolução CFN nº600, de 25 de fevereiro de 2018. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas

atribuições, indica parâmetros numéricos mínimos de referência, por área de atuação, para a efetividade dos serviços prestados à sociedade e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 25 fev. 2018. Disponível em: [https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/Res\\_600\\_2018.htm](https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/Res_600_2018.htm). Acesso em 15 out. 2022.

FONSECA, K. Z.; SANTANA, G. R. **Guia prático para gerenciamento de unidades de alimentação e nutrição**. 1. ed. Cruz das Almas, BA: Editora UFRB, 2012. p. 88.

LEAL, D. Crescimento da alimentação fora do domicílio. **Segurança Alimentar e Nutricional**, Campinas, SP, v. 17, n. 1, p. 123–132, 2015.

MELO, E. S. de; CALAZANS, D. L. M. e S. Gestão de custos em serviços de alimentação coletiva: uma revisão sistemática. **Revista UNI-RN**, Rio Grande do Norte, v. 16, n. 1/2, p. 110, 2017.

MENEZES, R.; SANTANA, E.; NASCIMENTO, M. **Elaboração de Fichas Técnicas das Preparações oferecidas em serviços de Alimentação e Nutrição de hospital público de Salvador, Ba**. *Revista de Higiene Alimentar*, Salvador, BA. v. 32 n. 284/285 p.46-50, 2018.

NERIZ, L.; NÚÑEZ, A.; RAMIS, F. **A cost management model for hospital food and nutrition in a public hospital**. *BioMed Central Health Services Research*. v. 14 n. 542. p. 1-12. 2014. DOI:10.1186/s12913-014-0542-0. Disponível em: <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/14/542>. Acesso em: 15 out. 2022.

PEREIRA, I. G. S. *et al.* Construção e implementação de fichas técnicas de preparação de unidade de unidade de alimentação e nutrição. **Journal Health NPEPS**, v. 4 n. 1 p. 210-227. Jun. 2019.

PEREIRA, W. B. B.; ZANARDO, V. P. S. Gestão de boas práticas em uma cantina escolar. **Vivências**. Erechim, RS, v. 16, n. 30, p. 193-200, 2020.

SANTOS, C. *et al.* Segurança Alimentar em Grupos de Risco. **International Journal of Disinvolvement and Educational Psychology**, v.6, n.1, p.337-342, 2014.

SILVA, C. Sistema de apuração e gestão de custos dos hospitais próprios da Secretaria do Estado da Saúde do Paraná. **Com. Ciências Saúde**, Curitiba, PR. v.28 n.1 p. 68-78. 2017.

VERGARA, C. M. A. C. Gestão da qualidade na área de alimentos. **Nutrivisa - Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde**. Fortaleza, CE. v. 2. n. 3. p. 98-99, 2016.