

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS: SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE DE UM SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO PÚBLICO TERCEIRIZADO

Ludmilla Rodrigues Coelho Thomaz
Maternidade Odete Valadares / FHEMIG
milacoelhobr@gmail.com

Simone Cardoso Lisboa Pereira
Universidade Federal de Minas Gerais / UFMG
simoneclpereira@gmail.com

Ana Paula Freitas Therezo
nutrianatherezo@gmail.com

RESUMO

INTRODUÇÃO: Nutrição em Alimentação Coletiva é uma das áreas de atuação do nutricionista em que a gestão de contratos de serviços terceirizados é um grande desafio, especialmente em instituições públicas. As competências demandadas vão para além da apropriação e aplicação dos conhecimentos técnicos em nutrição, devendo somar competências de gestão; capacidade de decisão, de liderança, de comunicação e de formação; bem como o planejamento de refeições adequadas, saudáveis, saborosas e em um sistema sustentável. **OBJETIVO:** O objetivo deste estudo foi explorar e discutir a utilização de um Instrumento de Medição de Resultado (IMR) em uma instituição pública, na gestão de contratos de serviços de alimentação terceirizado, com vistas ao aprimoramento da qualidade. **MÉTODO:** estudo exploratório de caráter qualitativo conduzido no serviço de nutrição e dietética de um hospital público, na região metropolitana de Belo Horizonte. Inicialmente, realizou uma análise de documentos primários: edital de compras, contrato e instrumentos de fiscalização do serviço prestado, para apropriação dos termos que regem o instrumento em tela. Ademais, realizou-se entrevistas profissionais envolvidos na gestão do instrumento (nutricionistas e auxiliares administrativos). Por fim, realizou-se busca de produções científicas que relatassem o uso dos instrumentos em serviços terceirizados de alimentação coletiva. **RESULTADOS:** O instrumento foi eficaz em identificar os pontos recorrentes de irregularidades nos serviços de alimentação: temperatura, pontualidade e transporte, e permitiu traçar planos de ação imediatos. Quanto aos entrevistados, nenhum havia tido experiência prévia com o uso da ferramenta, resultado já esperado uma vez que não foi obtido referencial teórico que revelassem essa experiência. O IMR, apesar da escassez de estudos sobre seu uso na área de alimentação coletiva, se configura como ferramenta jurídica e administrativa relevante para a garantia de qualidade por ter uma resposta rápida frente às irregularidades apresentadas pelos serviços de alimentação prestados, o que permite executar plano de ação eficaz, por incidir diretamente no faturamento da empresa contratada. **CONCLUSÃO:** O IMR mostrou-se uma inovadora estratégia para a garantia de qualidade do serviço de alimentação prestado pela empresa terceirizada e também como possibilidade de aplicação como indicadores para gestão desses serviços, tanto para nutricionistas gestores da terceirizada, quanto da contratante.

PALAVRAS-CHAVES: Alimentação Coletiva, Gestão de Contratos, Instrumento de Medição de Resultados, Administração Pública.



Este é um resumo de acesso aberto distribuído sob os termos da Creative Commons Attribution License
This is an open-access abstract distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License
Este es un resumen de acceso abierto distribuído bajo los términos de la Creative Commons Attribution License