

MISSÃO: Garantir a satisfação alimentar aos pacientes, colaboradores e demais clientes, através da segurança e qualidade nutricional.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • UI/UTI/EU • Nutrição Clínica • Higienização • Suprimentos • SESMT • Infraestrutura • Tecnologia da Informação • Engenharia Clínica • Gestão de Pessoas • Educação Continuada • Qualidade • CCIH • Fonoaudiologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas da Assistência • Mapas de Dietas • Ambiente Limpo • Insumos • EPI's • Manutenção Predial • Computadores e Rede • Equipamentos • Colaboradores • Treinamentos • Assessorias • Pacientes em isolamento/ precaução • Dieta/treino 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Elaboração de Cardápios</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Planejamento de insumos</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pré-Preparo</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Preparo</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Mapa de Dietas</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;">Distribuição</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentos prontos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pacientes • Acompanhantes • Colaboradores • Médicos

INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

• INDICADORES OPERACIONAIS

- BC - Total de Cirurgia.
- BC - Total de Cirurgia Robótica.
- BC - Cirurgia Médio e Grande Porte.
- BC - Cirurgias Realizadas x Agendadas
- BC - Pontualidade Cirúrgica.

INDICADORES DE GESTÃO

- BC - Total de Notificação.
- BC - Total de Notificação/Encerradas
- BC - Net Promoter Score (NPS).
- BC - Absenteísmo <= 15 dias
- BC - Horas Extras Pagas em Folha de Pagamento

INDICADORES DA ANESTESIA

- BC - Avaliação Pré-anestésica.
- BC - Intercorrências Anestésicas.
- BC - Reavaliação Anestésica-ALDRET.

INDICADORES ASSISTENCIAIS

- BC- Taxa de Mortalidade
- BC-Conformidade do Check-List de Cirurgia Segura.
- BC-Administração do ATB Preconizado.
- BC-Infecção de Cirurgia Limpa.
- BC-Percentual de Reoperações.
- BC-Lesão por Pressão Adquirida no Hospital.
- BC-Registro de Parâmetros Vitais no Tempo Preconizado - RPA
- BC-Tempo médio entre o Registro de Parâmetros Vitais na 1º Hora - RPA

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **Recursos Humanos:** Atender às requisições de reposição e movimentação para substituição de pessoas em até 07 dias;
- **Higienização:** Garantir limpeza e higienização de equipamentos, utensílios e ambientes do setor;
- **Setor de Compras/Suprimentos:** Receber a solicitação aprovada via tasy, realizar cotação local e fazer as compras dos insumos para chegar conforme o prazo estabelecido na ordem de compra;

CLIENTES

- **Recursos Humanos:** Preencher adequadamente as requisições para substituição de pessoas em até 24 horas do afastamento ou desligamento do colaborador;
- **Higienização:** Elaborar o cronograma de limpeza e higienização do setor;
- **Setor de Compras/Suprimentos:** Solicitar aquisição de gêneros alimentícios sempre que houver necessidade ou de acordo com a demanda necessária como

- **SEMST:** Fornecer EPI's aos colaboradores;
- **Infraestrutura:** Atender as Ordens de Serviços (OS) em até 240 minutos após a solicitação. Atender todas as O.S abertas, para a manutenção, estruturação e montagem de equipamentos ao ser acionada. Solicitar imediatamente o chamado para as empresas terceirizadas de manutenção dos elevadores, câmaras, fornos combinados, lavadoras de louças, para virem solucionar as panes identificadas;
- **Tecnologia da Informação:** Atender as Ordens de Serviços (OS) voltadas para as demandas de suporte técnico do Tasy, e demais tecnologias;
- **Engenharia Clínica:** Atender as Ordens de Serviços (OS) em até 240 minutos após a solicitação;
- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da nutrição, proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo, fornecer os cronogramas de eventos anuais e mensais da instituição e garantir solicitações de eventos extraordinários com 72 horas de antecedência para a realização;
- **Gente Gestão:** Garantir suporte quanto as demandas relacionadas aos seguintes setores: departamento pessoal, recursos humanos, Sesmet e educação continuada;
- **Unidade de Internação/UTI/ UE:** Fornecimento de informações quanto à troca de leito ou liberação de dieta dos pacientes;
- **Nutrição clínica:** Fornecimento do mapa de dietas e de quem há a necessidade de se alimentar (se for mudanças nos mapas até as 10:30hs (referente as novas preferências, se for algo que não tenha no cardápio, repassar ao cliente que será atendido em até 24hs) e realizar no mapa até as 11:00hs as modificações de

os pacientes de Upgrade Maternidade, Varanda da Família e Eventos não programados e acompanhar com o compras o dia de recebimento dos insumos solicitados;

- **SEMST:** Garantir o fornecimento dos EPI's necessários aos colaboradores;
- **Infraestrutura:** Solicitação diária de consertos de equipamentos e parte estrutural via Ordens de Serviços; Acompanhar a execução das O.s's abertas para verificar se estão sendo executadas e no prazo estabelecido. Cobrar o chamado para as empresas terceirizadas para conserto dos elevadores, câmaras, fornos combinados, lavadoras de louças;
- **Tecnologia da Informação:** Solicitação, quando necessário, suporte técnico para o Tasy e demais tecnologias via Ordens de Serviços. Acompanhar a execução das O.s's abertas para verificar se estão sendo executadas e no prazo estabelecido, cobrando via histórico o andamento das mesmas.
- **Engenharia Clínica:** Solicitação, quando necessário, consertos de equipamentos via Ordens de Serviços;
- **Educação Continuada:** Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para a equipe, encaminhar listas de frequências devidamente preenchidas e garantir a participação de todos os colaboradores.
- **Unidade de Internação/UTI e UE:** Distribuição das refeições aos pacientes nos horários pré-estabelecidos: Desjejum (6h30 às 7h); Colação (8h30 às 9h); Almoço (11h às 12h30); Lanche da tarde (14h30 às 15h); Jantar (17h às 18h30) e; Ceia (20h).

Setor de Exames Específicos:

consistências de dietas (regressão ou progressão); repassar aos clientes as informações referentes ao cardápio do dia para escolha dos mesmos; verificar as opções do dia de proteínas para os pacientes recomendados, e sempre verificar se houver alguma mudança no cardápio antes de iniciarem as visitas.

- **Médicos:** Fornecimento de informações quanto ao quadro clínico dos pacientes, prescrição via Tasy ou liberação de dieta dos pacientes.
- **CCIH:** Fornecer a informação dos pacientes em precaução de contato, sinalizando via tasy e também na porta do leito dos pacientes.
- **Fonoaudiologia:** Realizar solicitação de pedidos de gelatina quando necessário; enviar o mapa na pasta pública nos seguintes horários: 08hs e até 14hs; vir ao setor buscar os treinos da dieta leve às 13:20hs e até 14:20hs e as etiquetas para identificação segura das dietas dos pacientes;
- .

- **Quimioterapia/ Radioterapia:** Distribuição do Desjejum até as 6:30h; Lanche da manhã até às 09h; Almoço das 12h às 13h; Lanche da tarde de 15h às 16h;
- **Hiperbárica:** Distribuição do Desjejum até às 07h e o Lanche da manhã até as 9h;
- **Hemodiálise:** Distribuição do Desjejum até às 04h e o Lanche da manhã reforçado até as 08:30h;
- **Pet/ct:** Distribuição de lanche reforçado às 12hs, para ser servido aos pacientes as 13:30hs.

- **Jejum para procedimento:** É avisado durante o noturno os pacientes que entrarão em jejum, distribuição do Desjejum de 05h às 08h. Após procedimento, a enfermagem liga solicitando refeição.
- **Acompanhantes:** Distribuição das refeições nos horários pré-estabelecidos: Desjejum (6h30 às 7h30); Almoço (10h30 às 11h30); Jantar (18h30 às 19h30).
- **Nutrição clínica:** Seguir e fornecer as dietas conforme o mapa fornecido (preferências e consistências) pela Nutrição Clínica e necessidades alimentares (alergias, intolerâncias), seguir os prazos estabelecidos das entregas das dietas de horário, avisar se houver alguma modificação no cardápio até as 08:30hs; informar as opções de proteínas disponíveis em estoque para serem oferecidas aos pacientes recomendados.
- **Colaboradores:** Distribuição das refeições nos horários pré-estabelecidos: Desjejum/Lanche manhã (5h às 8h); Almoço (11h às 14h); Lanche tarde: (15h às 17h); Jantar (22h às 00h).
- **Médicos:** Seguir e fornecer as dietas conforme informações passadas pelos médicos quanto ao quadro clínico dos pacientes e prescrição via Tasy.

Processo: Nutrição Produção

Responsável: Amanda Garça

Código: HPD-MP-NP-01

Versão: 08

Página: 1/10

Distribuição das refeições nos horários pré-estabelecidos: Desjejum (5h); Lanche manhã: (9h às 10h) Almoço (12h às 15h); Lanche tarde: (15h30 às 16h) Jantar (20h30).

- **CCIH:** Garantir o controle de risco de infecção, enviando as refeições nos recipientes descartáveis, fornecendo água mineral nos horários dos lanches manhã e tarde.
- **Fonoaudiologia:** Verificar quantidades de pacientes com observação como: treino fono, afim de ajustar a preparação e distribuição pela produção.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-SND-POP-01 - Limpeza Ambiental
- HPD-SND-POP-02 - Limpeza de Equipamentos e Utensílios
- HPD-SND-POP-03 - Controle Integrado de Vetores e Pragas
- HPD-SND-POP-04 - Higienização do Reservatório de Água
- HPD-SND-POP-05 - Potabilidade da Água
- HPD-SND-POP-06 - Higiene e Saúde do Manipulador de Alimentos

- HPD-NP-PG-01 - Boas Práticas para Serviço de Alimentação
- HPD-SND-POP-07 - Manejo de Resíduos Sólidos
- HPD-SND-POP-08 - Manutenção Preventiva dos Equipamentos
- HPD-SND-POP-10 - Análise Microbiológica dos Alimentos
- HPD-SND-POP-09 - Seleção de Matéria-Prima
- HPD-SND-POP-11 - Contaminação de Alimentos

PROTOCOLOS

- HPD-ACCIH-PT-01 - Higienização das Mãos

Elaborado por: Amanda Garça Nutrição Produção	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Elaborar cardápio	Alteração do cardápio	Elaboração de cardápio incorreto	Insatisfação/ alteração do pedido semanal de compras	Financeiro & Qualidade	1	1	1	Baixo	Realizar cronograma de planejamento do preparo do cardápio	Coordenadora/ Nutricionista do	Mensal	Prevenir	Concluído	Melhorar
Alterar cardápio devido a equipamentos com defeitos	Não cumprimento do cardápio planejado	Falta de equipamentos para execução do cardápio	Cardápio planejado de forma limitada, ocasionando monotonia e repetição das preparações/ Insatisfação	Financeiro	4	5	20	Alto	1. Executar cronograma de manutenção preventiva e corretiva/ abertura de OS's emergenciais. 2. Monitorar execução do cronograma	Infraestrutura	Diário	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Alterar cardápio devido a atrasos de fornecedores	Não cumprimento do cardápio planejado	Alteração do cardápio de acordo com o que possuímos em estoque	Elaboração de cardápio limitado ocasionando preparações repetidas/ Insatisfação	Prazo & Qualidade	3	3	9	Médio	1. Implantar controle de qualidade dos fornecedores em parceria com o setor de compras	Nutricionista de qualidade e	Diário	Prevenir	Concluído	Melhorar

Receber os gêneros alimentícios com características organolépticas alteradas	Gêneros impróprios para o consumo	Entrega imprópria para o consumo	Alteração do cardápio/Insatisfação /Atrasos nas preparações/ insegurança alimentar	Financeiro	4	3	12	Médio	1. Implantar controle de qualidade dos fornecedores em parceria com o setor de compras (visitas aos fornecedores)	Nutricionista do planejamento e Compras	Anual	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Requisitar gêneros incorretos ou em quantidades incorretas	Falta de gêneros alimentícios	Solicitação incorreta	Atrasos nas preparações/ Insatisfação	Financeiro & Qualidade	3	3	9	Médio	1. Realizar cronograma de planejamento de cardápio garantindo a quantidade e qualidade necessária	Coordenadora/ Nutricionista do	Diário	Prevenir	Concluído	Manter
Requisitar fora do prazo	Baixas incorretas no sistema	Acúmulo de requisições para baixa	Falta de gêneros devido a não baixa/ atrasos nas preparações/ Insatisfação	Prazo & Financeiro	3	4	12	Médio	1. Realizar cronograma de planejamento de cardápio garantindo a quantidade e qualidade necessária	Coordenadora/ Nutricionista do	Diário	Prevenir	Concluído	Manter
Dispensar gêneros alimentícios incorretos	Liberação de gêneros alimentícios de maneira errônea ou em quantidade insuficiente	Alteração do cardápio	Atrasos nas preparações/ Insatisfação	Financeiro & Qualidade	3	4	12	Médio	1. Conferir a requisição e aplicar a ferramenta "checklist" no repasse dos gêneros alimentícios	Coordenadora/ Nutricionista do	Diário	Prevenir	Concluído	Manter
Identificar gêneros alimentícios com características organolépticas alteradas	Gêneros impróprios para o consumo no nosso estoque	Produtos próximo ao vencimento/ armazenamento o incorreto	Atrasos nas preparações/ Insatisfação	Financeiro	3	4	12	Médio	1. Elaborar e aplicar checklist de inspeção dos alimentos antes do processo de pré-preparo e apontar as não-conformidades	Coordenadora/ Nutricionista do	Diário	Mitigar	Concluído	Manter

Executar os pop de pré-preparo / Higienização de hortifruti e proteínas	Problemas ao longo da cocção	Quantidades de hortifruti insuficientes e/ou impróprios para o consumo	Despadronização das preparações/ Maior tempo de cocção/ Atrasos nas preparações/ Insatisfação com clientes internos e externos	Qualidade	2	2	4	Baixo	1. Monitorar a execução do POP.	Nutricionistas de produção	Diário	Prevenir	Concluído	Manter
Realizar o corte incorreto diante o cardápio	Falta de padronização dos cortes	Equipe com falta de treinamento e engajamento	Despadronização das preparações/ Maior tempo de cocção/ Atrasos nas preparações/ Insatisfação com clientes internos e externos/ aparecimento de pequenas pragas e vetores em folhagens/ Insegurança alimentar	Financeiro & Qualidade	3	3	9	Médio	1. Elaborar pop de corte correto dos cardápios. 2. Realizar treinamento dos auxiliares de cozinha e cozinheiros	Coordenadora/ Nutricionista da qualidade	Diário	Mitigar	Concluído	Melhorar
Realizar montagem das dietas	Montagem de dietas (porcionamento ou etiquetagem incorreta)	Falta de atenção dos copeiros	Impacto nos custos/ Insatisfação	Financeiro & Imagem	5	5	25	Alto	1. Realizar e assegurar cumprimento do cronograma de padronização de montagem das dietas de acordo com o setor, através da quantidade de comensais e garantir o cumprimento do cronograma.	Coordenadora/ Nutricionista da	Diário	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

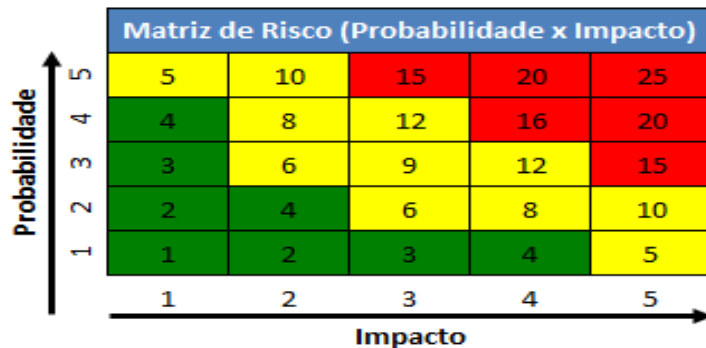
Realizar distribuição das dietas	Distribuição das dietas de modo incorreto	Falta de atenção dos copeiros	Impacto na saúde do cliente interno e externo/ Insatisfação	Financeiro & Imagem	5	5	25	Alto	1. Realizar treinamento dos copeiros quanto a ter atenção na entrega das dietas de acordo com as etiquetas. 2. Manter interação das nutricionistas com a equipe de segurança predial para acionar os elevadores, para que não haja atrasos na distribuição.	Coordenadora/ Nutricionista da qualidade	Diário	Mitigar	Concluído	Manter
----------------------------------	---	-------------------------------	--	---------------------	---	---	----	------	--	---	--------	---------	-----------	--------

Elaborado por: Amanda Garça Nutrição Produção	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5