



Recife, 08 de maio de 2020

Ao

Hospital do Tricentenário / Brites de Albuquerque

A/C.: Dr. Gil Mendonça Brasileiro

Ref.: Correspondência recebida em 07 de maio de 2020

Em resposta à documento enviado via e-mail, com referência à problemas durante fornecimento de refeições, gostaríamos de esclarecer o seguinte:

- Fomos contatados no dia 07/04/2020, aproximadamente 18:00h, pela nutricionista Rosana Carvalho Guedes, informando que o Hospital de Campanha Brites de Albuquerque, iniciaria as operações, com necessidade de fornecimento de refeições a partir do dia seguinte. Em nome do relacionamento profissional de alguns anos que temos com o Hospital do Tricentenário, aceitamos o desafio, mesmo sabendo que as condições de fornecimento não seriam as ideais, sem oportunidade de montarmos um sistema que permitisse que nosso conhecido nível de qualidade pudesse ser mantido.
- Na notificação recebida ontem, há citação que recebemos correspondência em 23/04/2020, informando supostos problemas de fornecimento e que esse documento solicitava medidas necessárias para adequação. Afirmamos que nunca recebemos esse documento e que se o houvesse recebido, teríamos enviado resposta imediata.
- Todos os problemas apontados em sua notificação foram tratados entre nossa nutricionista Michele e a nutricionista do Brites Tarciana em conversas do aplicativo WhatsApp, na maioria das vezes por nossa iniciativa. Cabe ressaltar que sempre tivemos muitas dificuldades em receber respostas aos nossos questionamentos, até mesmo por afastamento médico da Sra. Tarciana, sem substituição de responsabilidades e muitas vezes tivemos que tomar decisões sem a anuência da responsável técnica do Hospital de Campanha, visto que tínhamos horários curtos para atendimento das refeições.



- Supostos Itens apontados como problemas gerados pelo Armazém da Gula
 - 1 - Atraso na Entrega das Refeições: Atrasos gerados pela morosidade no recebimento das informações sobre quantidades e tipo de refeições necessárias. Houve reunião entre as partes e solicitamos que tais informações nos fossem passadas mais cedo, mas recebemos a resposta que “não dependia” das mesmas a rapidez da informação. Recebemos informações importantes em horários fora do horário comercial, comumente recebíamos dados sobre dietas e refeições por volta das 23h. Além da questão do atraso, cabe ressaltar ainda que esse tipo de ocorrência prejudica muito a qualidade das refeições.
 - 2 – Insumos fora do prazo de validade (suco): Reconhecemos a situação, mas afirmamos que o problema ocorreu apenas em parte do lote enviado e que nenhum funcionário consumiu esse produto. Foi imediatamente substituído.
 - 3 – Quantidade (gramatura) inferior ao estipulado em contrato: Recebemos questionamento da nutricionista responsável reclamando quanto ao *per capita* do feijão e imediatamente aumentamos sua quantidade. Além dessa ação, alteramos o modelo da embalagem (quentinha) afim de melhorar esse controle e gerar maior confiabilidade em nosso fornecimento.
 - 4 – Utensílios Sujos (Isopor, cubas e bombonas) – Acusamos o recebimento da reclamação e imediatamente adquirimos novas unidades de caixas de isopor. Melhoramos a higienização das cubas e bombonas. Vale lembrar que não tivemos tempo de preparação para essa operação e usamos materiais que estavam disponíveis na data de início da operação. Mesmo com aparência prejudicada, todo o material é higienizado diariamente seguindo procedimento específico.



- 5 – Refeições Estragadas: Tivemos que adaptar nossa operação à solicitação de fornecimento em embalagens de isopor (quentinhas), gerando necessidade de alteração em nosso procedimento. Somado a isso, as refeições servidas em quentinhas devem ser de consumo imediato e não tínhamos como garantir se assim estava feito. Em uma das ocorrências a cozinha só foi informada a partir das 13h.

- 6 – Falta de Itens nas refeições entregues: Ocorreram situações de solicitação de alteração em dietas de pacientes após a saída do carro de nossa cozinha, gerando diferenças na entrega. Fazíamos entregas usando documento de conferência devidamente assinada pelo recebedor.

- 7 – Lanche para funcionários estragado (bolo de Maracujá): Foi encontrado pelo cliente semente de maracujá no bolo, gerando confusão com inseto. Nosso fornecedor (terceirizado) foi informado do problema e esse tipo de bolo foi retirado do cardápio, afim de evitar que o problema se repetisse.

- 8 – Troca de Cardápio sem aviso prévio e/ou acordado com a chefia do SND: Todos os cardápios foram informados e nunca recebemos respostas sobre divergência entre o documento e o que foi efetivamente enviado. Nunca houve questionamentos ou solicitação de mudanças em nosso cardápio.

- 9 – Alimento impróprio para consumo de pacientes (suco com açúcar para pacientes diabéticos): na data da ocorrência, comunicamos via fone a nutricionista que o referido suco era direcionado para pacientes com dietas livres e que os pacientes diabéticos deveriam consumir a fruta enviada na mesma refeição.

- 10 – Diluição insatisfatória do Suco: Como é de conhecimento de todos, quando o suco é transportado a parte concentrada da polpa da fruta separa-se da água usada na preparação. A ocorrência reportada foi gerada pela falta de misturar o suco antes de servir.



- 11 – Funcionário com ferimentos (lesões) nos braços fazendo entrega de refeições: Funcionário com atestado de saúde em dia e sofrendo de dermatite atópica. Foi designado para entrega em desvio de função gerada por atraso nos recebimentos das informações por parte da nutricionista do Brites.

- 12 – Fruta Estragada – Apenas 1 unidade, que passou despercebida por funcionária em período de treinamento e que foi devidamente advertida.

Somos fornecedores e parceiros do Hospital Tricentenário há mais de dois anos e achamos extremamente deslegante e desnecessária a forma com que essa quebra de contrato foi encaminhada, não nos dando tempo cancelar a compra de itens exclusivos desse contrato e que serão perdidos. Teremos ainda altas despesas com desligamento de funcionários contratados exclusivamente para essa operação.

Reconhecemos que houveram problemas causados pelo Armazém da Gula, mas que boa parte deles foram causados por problemas de falta de comunicação e planejamento vindos da unidade Brites de Albuquerque.

Nosso empenho foi de 100% e saímos dessa experiência certos que agimos como profissionais e parceiros, como sempre foi a nossa postura, pois nossa empresa jamais quebraria um contrato com nosso cliente Hospital do Tricentenário.

Pedimos desculpas, mas saímos de cabeça erguida, por sabermos que nos doamos totalmente para atendê-los em uma urgência de um cliente que prezamos muito.

Miricle Menezes
Atenciosamente
M. A. de O. Menezes ME
CNPJ° 15.242.921/0001-38