

Análise e proposta de intervenção no processo de produção de refeições no Hospital Público Regional de Betim Osvaldo Rezende Franco

ANA LUISA NOGUEIRA DUARTE¹; CAROLINA NUNAN²; GISELLE REIS BRANDÃO³.

¹Aluna do curso de Engenharia de Produção – PUC Minas Betim.

²Professora do Departamento de Engenharia de Produção – PUC Minas.

³Professora do Departamento Psicologia– PUC Minas.

Palavras-chave: Extensão Universitária. Cadeia de Suprimentos Hospitalar. Gestão da Produção. Nível de Serviço.

RESUMO: Este estudo foi realizado no Hospital Público Regional de Betim e teve como objetivo principal a análise do processo de produção de refeições, ofertado para pacientes, acompanhantes e funcionários para toda a rede de saúde do município, que envolve dois hospitais municipais, um hospital maternidade, 5 unidades de Pronto Atendimento (UPA) e 33 Unidades Básica de Saúde (UBS). De acordo com as atribuições à gestão municipal das unidades de saúde, este estudo teve como objetivo geral, contribuir para a gestão eficiente e eficaz dos recursos públicos, através da análise do processo de produção de refeições no Setor de Nutrição e Dietética, conhecida como SND, focando a melhoria do nível de serviço para a sociedade. Como objetivos específicos, tem-se: levantar dados gerais sobre o funcionamento do restaurante, tais como: recebimento e armazenamento dos suprimentos; tipos e quantidade de refeições produzidas e distribuídas; funcionários do setor; e principais clientes. Elaborar e analisar o processo atual de produção de refeições. Propor ações de melhoria no processo estudado. Quanto a metodologia, utilizou-se a pesquisa exploratória, com caráter qualitativo, através de visitas técnicas e entrevistas, in loco, com os envolvidos no processo. Como um dos resultados apurados, foi identificada uma inadequação no espaço de armazenagem dos suprimentos, bem como a falta de indicadores de desempenho na operação. Desta forma, as propostas se basearam numa readequação das etapas do processo, através de formulários de controle e redefinição do lay out para guarda dos estoques. A partir do estudo, pôde-se perceber um grande potencial para ações conjuntas entre extensionistas e funcionários do hospital, para proposição de melhorias, buscando o aumento da qualidade e produtividade do processo, aliado ao controle de custos. A partir do mapeamento do

**Análise e proposta de intervenção no processo de produção de refeições no Hospital
Público Regional de Betim Osvaldo Rezende Franco**

processo, houve a identificação de gargalos e responsáveis. As ações implementadas foram: sugestão de técnica para previsão e controle da demanda, a criação de indicadores de desempenho, metodologias de controles de estoque para os itens críticos e melhoria no layout do espaço de armazenagem. É importante ressaltar que, há particularidades da gestão pública, que impedem a implementação efetiva das propostas, uma vez que demandariam nova distribuição de funcionários entre os turnos e gestão com fornecedores. Este estudo faz parte do projeto coordenado pela Profa. Gizele Brandão, que atua na área da Psicologia do Trabalho e que também, tem papel fundamental na busca pela melhoria da produtividade do setor, através da análise do clima organizacional e motivação humana. Portanto, considera-se essa parceria como fator crítico de sucesso do estudo. Pode se afirmar que, este contribuiu para todos os envolvidos e tem caráter preliminar, com grande potencial para sua continuidade, tendo em vista sua interrupção, diante a pandemia mundial, que impôs a redução da mobilidade humana. Para as etapas seguintes, pretende-se avaliar as ações implantadas e comparar o processo estudado com hospitais da rede particular.