



IMPLEMENTAÇÃO DA NOTA DE DÉBITO DIGITAL E SEUS IMPACTOS NA GESTÃO DA NUTRIÇÃO HOSPITALAR

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

SANTOS; André da Silva dos Santos¹, SOUZA; Lara Arcipreti Boel², RODRIGUES; Ana Lucia Chalhoub Chediak³, SUITER; Erika⁴, YAMAGUTI; Adriana⁵, SEVERINE; Ariane Nadolskis⁶, TONATO; Cristiane⁷, COSTA; Rita de Cassia Honorato da⁸, ROSA; Vitor Modesto⁹

RESUMO

Eixo 1. Tecnologia - Implementação da Nota de Débito Digital e Seus Impactos na Gestão da Nutrição Hospitalar

Introdução: A crescente incorporação de tecnologias em diversas áreas, incluindo a saúde, tem impulsionado a busca por otimização de processos, visando maior eficiência, redução de custos e minimização de desperdícios¹. No ambiente hospitalar, a automação de fluxos de trabalho se destaca como uma ferramenta estratégica para aprimorar a gestão de setores, embora sua implementação frequentemente esbarra em limitações orçamentárias².

Objetivo: Descrever a implementação de um sistema de nota de débito digital no processo de cobrança do serviço de alimentação hospitalar. **Método:** Este é um relato de experiência sobre a digitalização do processo de cobrança de refeição para acompanhante no serviço de alimentação de um hospital filantrópico que atende tanto pacientes conveniados quanto particulares em São Paulo, e teve duração de dois meses. Anteriormente, a cobrança era feita por meio de uma nota impressa em papel, que percorria seis setores diferentes, gerando um fluxo de trabalho moroso e propenso a falhas. Para a implementação do novo sistema, foram utilizadas as seguintes metodologias de análise de processos: o diagrama SIPOC (*Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers*) para mapear os elementos-chave do fluxo de trabalho; a "Voz da Instituição", que envolveu a escuta de todos os colaboradores para entender suas perspectivas sobre o processo; e o diagrama de *Ishikawa* (Espinha de Peixe) para identificar as causas-raiz dos problemas no fluxo anterior.

Resultados: A principal problemática identificada no fluxo de cobrança anterior era o uso em excesso de papel, que causava retrabalho e fragmentação da tarefa. Com a implementação do novo sistema, o processo foi parcialmente automatizado por meio de um aparelho eletrônico. Atualmente, a copeira solicita a assinatura virtual do recebedor da refeição diretamente em um *software* de cobrança digital no aparelho de celular institucional, substituindo o uso de folhas carbonadas. Esta mudança simplificou o fluxo de trabalho e tornou a operação mais prática com a eliminação dos blocos carbonados de três vias e uma significativa redução na produção de lixo. Além disso, a melhoria na rastreabilidade dos dados reduziu o

¹ Hospital Sírio-Libanês, nutandresilva@gmail.com

² Hospital Sírio-Libanês, lara.asouza@hsl.org.br

³ Hospital Sírio-Libanês, ana.rodrigues@hsl.org.br

⁴ Hospital Sírio-Libanês, erika.suiter@hsl.org.br

⁵ Hospital Sírio-Libanês, adriana.yamaguti@hsl.org.br

⁶ Hospital Sírio-Libanês, ariane.severine@hsl.org.br

⁷ Hospital Sírio-Libanês, cristiane.tonato@hsl.org.br

⁸ Hospital Sírio-Libanês, rita.choosta@hsl.org.br

⁹ Hospital Sírio-Libanês, vitor.mrosa@hsl.org.br

retrabalho e os atrasos, e a automação parcial permitiu a dispensa de atribuições a funcionários do fluxo anterior, otimizando a alocação de pessoal. **Discussão:** Com a digitalização do processo de cobrança da nota de débito, a empresa superou diversos desafios operacionais. A substituição dos formulários de papel por uma solução eletrônica trouxe benefícios financeiros e ambientais, além de eliminar gargalos no fluxo de trabalho. A rastreabilidade da informação, que melhorou com o sistema digital, eliminou a necessidade de buscas manuais e diminuiu o retrabalho, liberando o tempo dos colaboradores. Automatizar processos de cobrança favorece a assertividade institucional³, mostrando que a automação, mesmo que parcial, pode otimizar o uso de recursos humanos e financeiros, fortalecendo a gestão do setor e demonstrando que a tecnologia é uma ferramenta valiosa para aprimorar a eficiência em serviços de alimentação. **Conclusão:** A implementação da nota de débito digital foi uma intervenção relevante para o setor de alimentação hospitalar. Além de proporcionar uma economia financeira e benefícios ambientais tangíveis, o novo fluxo de trabalho se mostrou mais eficiente e seguro, otimizando o uso de recursos e eliminando o retrabalho. A digitalização do processo não apenas modernizou a gestão da cobrança, mas também reforçou o potencial da tecnologia como aliada na busca por eficiência e sustentabilidade no ambiente hospitalar.

Palavras-chaves: Tecnologia em Saúde, Inovação em Saúde, Informática em Saúde, Serviços de Alimentação. **Agência Financiadora e Aprovação do Comitê de Ética:** não se aplica **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS** Sousa, GV. Automatização dos processos de atendimento da clínica. **Facit Business and Technology Journal**. 2017;1(4). Sousa, CS; Acuña, AA. Implantação do processo de automatização da cobrança no perioperatório. **Revista SOBECC**. 2022;27. Gil, GG; Pereira, RAM. Sustentabilidade hospitalar: desafios e inovações para a implantação. 2023.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia em Saúde, Inovação em Saúde, Informática em Saúde, Serviços de Alimentação

¹ Hospital Sírio-Libanês, nutandresilva@gmail.com

² Hospital Sírio-Libanês, lara.asouza@hsl.org.br

³ Hospital Sírio-Libanês, ana.rodrigues@hsl.org.br

⁴ Hospital Sírio-Libanês, erika.suiter@hsl.org.br

⁵ Hospital Sírio-Libanês, adriana.yamaguti@hsl.org.br

⁶ Hospital Sírio-Libanês, ariane.severine@hsl.org.br

⁷ Hospital Sírio-Libanês, cristiane.tonato@hsl.org.br

⁸ Hospital Sírio-Libanês, rita.choosta@hsl.org.br

⁹ Hospital Sírio-Libanês, vitor.mrosa@hsl.org.br