



DIAGNÓSTICO DE PROCESSOS NA EM UMA DIVISÃO DE NUTRIÇÃO HOSPITALAR.

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

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

MAGALHÃES; Maria Aquimara Zambone¹, SOUZA; Nathália Pereira de², MALATESTA; Stéfanie Alexandrina Silva³

RESUMO

Introdução: Os processos de trabalho de uma divisão de nutrição e dietética, parte de uma instituição hospitalar de grande porte por mais de 80 anos, são cruciais para a assistência e a gestão. Diante do cenário de constante aprimoramento no setor de saúde, a necessidade de mudanças foi observada. Para tal, de maio a junho de 2025, foi realizado um diagnóstico aprofundado dos processos de trabalho, com o objetivo de aprimorar a eficiência e a qualidade [1]. **Objetivo:** Diagnosticar e analisar os processos de trabalho de uma divisão de nutrição e dietética de uma instituição hospitalar, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e modernização.

Método: O estudo foi conduzido por meio de um diagnóstico situacional, utilizando ferramentas de gestão ágil, como o Diagrama de Ishikawa, Análise SWOT e a Matriz GUT. Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com líderes, chefias, oficiais administrativos e colaboradores estratégicos de todos os setores. **Resultados:** Foram entrevistadas 30 pessoas, incluindo diretoras, lideranças da nutrição, oficiais administrativos de cada área e colaboradores estratégicos. O diagnóstico revelou a necessidade da otimização e modernização dos processos de trabalho, identificando o uso de ferramentas digitais como um caminho para aprimorar a gestão. Como principal oportunidade de melhoria, foi identificada a necessidade de treinamentos em ferramentas gerenciais, como agendamento e gestão de tarefas. **Discussão:** A realização de um diagnóstico situacional é um passo inicial fundamental para a reestruturação de processos de trabalho, permitindo a identificação de fragilidades e a busca por soluções [1]. A abordagem utilizada na divisão, ao mapear e gerir os processos existentes, alinha-se a estudos que destacam o mapeamento de processos como uma ferramenta essencial para a otimização em organizações [2]. A transição para ferramentas digitais, se assemelha à filosofia de otimização presente na literatura, que busca a eliminação de desperdícios e a padronização de tarefas [3]. Em comparação ao estudo de Souza, Ribeiro e Heringer (2024), que otimizaram processos administrativos com o Design Science Research e as filosofias Lean Thinking e Design Thinking, o diagnóstico na divisão, embora não formalizado sob essas metodologias, compartilha a essência de co-criação e melhoria contínua, visando à eficiência [4]. A capacitação do time, como a proposta na divisão, reflete a

¹ HCFMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br

² HCFMUSP, nathalia.psouza@hc.fm.usp.br

³ HCFMUSP, stefanie.malatesta@hc.fm.usp.br

importância do envolvimento da equipe para o sucesso de programas de melhoria, algo também destacado na literatura [5]. **Conclusão:** O diagnóstico de processos na divisão de nutrição e dietética revelou oportunidades significativas de modernização e otimização. A iniciativa de capacitar as lideranças no uso de ferramentas gerenciais digitais se mostrou um caminho promissor para enfrentar os desafios de comunicação e gestão, contribuindo para a eficiência da divisão. **Referências Bibliográficas:** SILVA, R. F. A vigilância nos ambientes e processos de trabalho em Palmas – Tocantins: diagnóstico situacional e contribuições ao setor. **Revista Tempus Actas de Saúde Coletiva**, v. 11, n. 2, p. 199-211, 2018. BUENO, R. V.; MACULAN, B. C. M. S.; AGANETTE, E. C. Mapeamento de processos e gestão por processos: revisão sistemática de literatura. **Revista Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 9, n. 2, p. 1-12, 2019. SOUSA, M. M. et al. Gestão de processos no setor público: técnicas, ferramentas, lacunas e agenda de pesquisa. **RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, n. E45, p. 45-57, 2022. SOUZA, N. R.; RIBEIRO, R. B.; HERINGER, B. H. Otimização de processos gerenciais administrativos em uma IES tecnológica mediada pela filosofia lean thinking. **South American Development Society Journal**, v. 10, n. 28, p. 54-69, 2024. FARIAS, L. T. M. et al. Implantação do programa de melhoria contínua em uma organização social de saúde. **BMJ Open Quality**, v. 10, p. A21.1, 2024.

PALAVRAS-CHAVE: Mapeamento de processos, Otimização de processos, diagnóstico de fluxo

¹ HCFMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br

² HCFMUSP, nathalia.psouza@hc.fm.usp.br

³ HCFMUSP, stefanie.malatesta@hc.fm.usp.br