

Otimização de recursos:
Monitoramento de refeições com
redução de custos nos Serviços de
Saúde.



Cenário Encontrado

- O CEJAM tem um contrato firmado com uma empresa do ramo alimentício que fornece refeições para os Serviços de Saúde que realizam procedimentos que requerem ou preconizam o fornecimento de refeições para os usuários.
- De acordo com a análise do contrato e termos aditivos desta empresa de refeições, verificamos que haviam desperdícios no entendimento dos Serviços em relação as quantidades solicitadas; condições de fornecimento dos alimentos; prazos de entregas, entre outras questões.
- Em maio/2017 demos início ao projeto. Ao conversarmos com as equipes destes Serviços de Saúde (CAPS AD III Jardim Ângela; CAPS Infantojuvenil II M'Boi Mirim; Rede Hora Certa M'Boi Mirim I; Rede Hora Certa M'Boi Mirim II; AMA 24 Horas Capão Redondo e Pronto Atendimento Jardim Macedônia), verificamos:
 - Ausência de controle qualificado referente aos dados de solicitações e recebimentos das refeições;
 - Quantidade solicitada referia-se a quantidade estimada em contrato e não a quantidade necessária para atendimento da demanda do Serviço;
 - Alto índice de descarte de refeições devido a falta de entendimento quanto a composição destas refeições, podendo ter como alternativa produtos não perecíveis;
 - Alto índice de absenteísmo dos usuários e ausência de confirmação de presença dos mesmos, comprometendo a programação de fornecimento das refeições;
 - Desconhecimento das cláusulas contratuais dos gerentes dos Serviços.

Diante deste contexto, o primeiro passo foi entender como cada Unidade fazia seu controle, onde identificamos falhas no processo, pois não havia um planejamento de quantas refeições seriam solicitadas e consumidas diariamente resultando em um alto índice de descartes/desperdício



DMAIC

DEFINIR

- ✓ Ausência de monitoramento no processo de gerenciamento das refeições;
 - ✓ Alto índice de descartes/ desperdício de refeições;
- Diante dos dados levantados definiu-se como meta reduzir 90% dos descartes; reduzir o gasto com refeições; elaborar e implantar ferramentas de monitoramento; padronizar as refeições e promover alinhamento conceitual sobre cláusulas contratuais e melhorar satisfação do cliente.

MEDIR

- ✓ Levantamento das refeições solicitadas por Serviço de Saúde (2016 à 2017)-Série histórica;
- ✓ Análise do contrato de refeições;
- ✓ Reunião com o fornecedor para esclarecimentos e repactuações das cláusulas contratuais;
- ✓ Reunião de alinhamento com os gerentes dos Serviços de Saúde que fornecem refeições e apresentação do resumo do contrato de Refeições, com itens, quantidades previstas por Serviço de Saúde e valores de cada item
- ✓ Apresentação dos dados referentes à quantidade descartada e impacto financeiro, para os Serviços;
- ✓ Levantamento dos procedimentos que requerem ou preconizam o fornecimento de refeições;

ANALIZAR

- ✓ Por meio da análise mensal dos dados referentes à quantidade solicitada; recebida; consumida, descartada e saldo, verificou-se que alguns Serviços apresentavam um alto índice de descarte de refeições;
- ✓ Através da série histórica de consumo (2016 à 2017), verificou-se a possibilidade de reduzir a quantidade estimada de consumo por Serviço, considerando que alguns Serviços não atingem a quantidade prevista;
- ✓ Na reunião de alinhamento também foi possível verificar que a maioria dos Serviços estavam solicitando a quantidade estimada e não quantidade necessária para suprir a demanda da Unidade;
- ✓ Após análise do levantamento de refeições Solicitadas /Desperdícios foi elaborado um plano de ação para redução dos descartes

MELHORAR

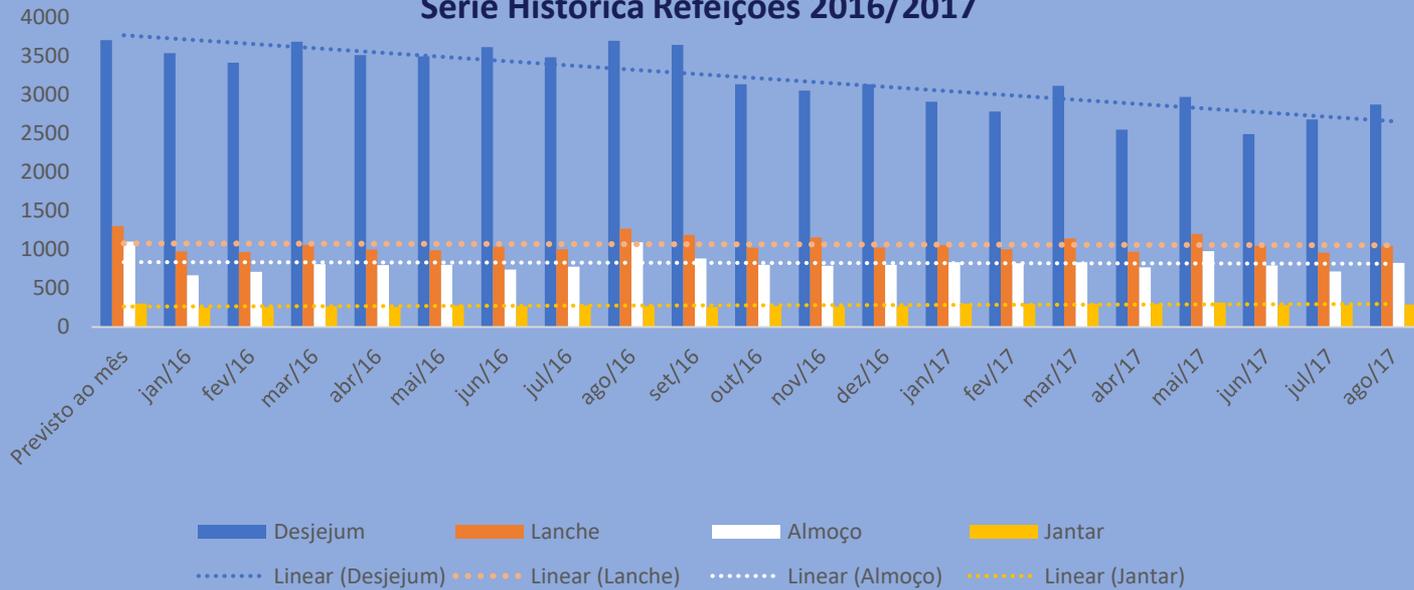
- ✓ Elaboração e implantação de instrumento de monitoramento diário das refeições (contemplando quantidade solicitada; recebida; consumida, descartada e saldo);
- ✓ Elaboração e implantação de monitoramento de descartes de refeições;
- ✓ Elaboração de 5W2H para diminuição de desperdício;
- ✓ Implantação de Plano de Ação para diminuição dos desperdícios de refeições;
- ✓ Controle do absenteísmo dos usuários, por meio de contato prévio.

CONTROLAR

- ✓ Monitoramento diário das refeições;
- ✓ Análise mensal dos dados (série histórica; consumo; descartes, saldos, etc);
- ✓ Validação do “a contento”, após confrontar com do instrumento de monitoramento;
- ✓ Feedback para os Serviços referente ao impacto do projeto, considerando a otimização dos recursos;
- ✓ Plano ação para minimizar quantidade descartes.

Gráfico de Análises

Série Histórica Refeições 2016/2017

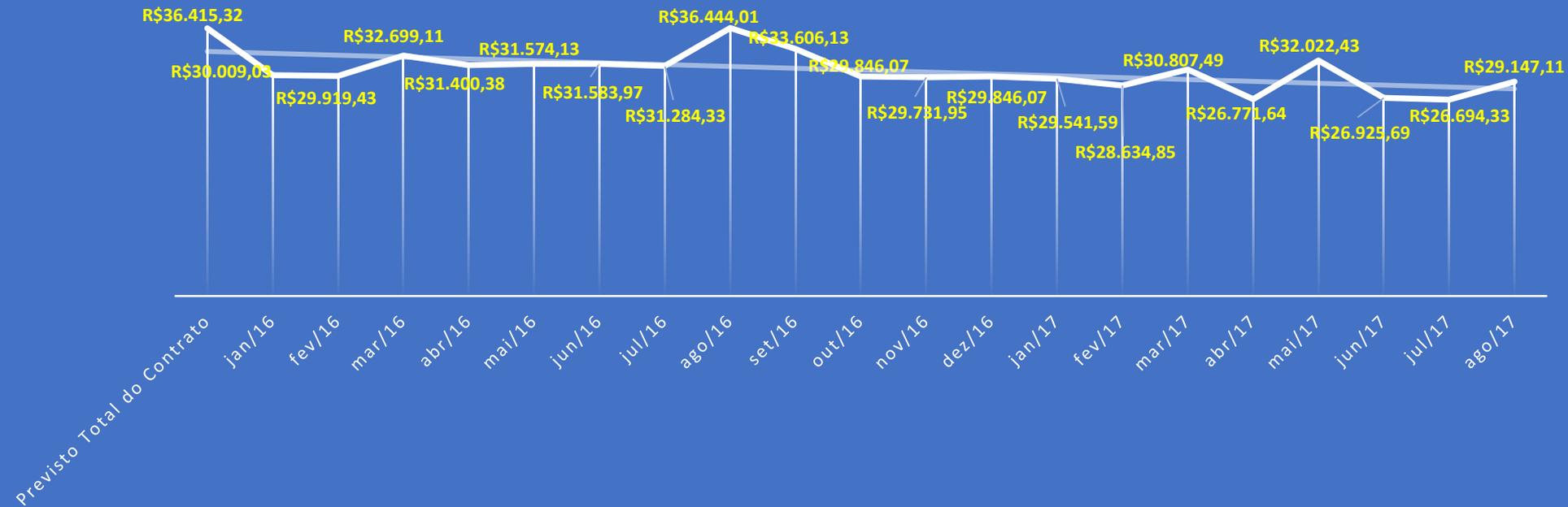


Instrumento de monitoramento diário de refeições



Mês	Saldo anterior Desjejum	Quantidade de Desjejum Solicitado	Quantidade de Desjejum Recebido	Quantidade de Desjejum consumida	Quantidade de desjejum Descartada	Quantidade/saldo de Desjejum	Saldo anterior Lanche	Quantidade de lanches Solicitado	Quantidade de lanches Recebido	Quantidade de lanches Consumidos	Quantidade de lanches Descartados	Quantidade/saldo de lanches	Saldo Anterior Almoço	Quantidade Solicitado	Quantidade de Almoço Recebido	Quantidade de Almoço Consumido	Quantidade de Almoço Descartado	Quantidade/saldo de Almoço	Saldo Anterior Jantar	Quantidade Solicitado	Quantidade de Jantar Recebido	Quantidade de Jantar consumido	Quantidade de Jantar Descartada	Quantidade/saldo de Jantar	Bolo (kg)	Refrigerante 20 L
03/abr	0					0						0	0					0	0					0		
04/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
05/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
06/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
07/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
10/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
11/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
12/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
13/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
17/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
18/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
19/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
20/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
24/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
25/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
26/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
27/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
28/abr	0					0	0					0	0					0	0					0		
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GASTOS MENSAIS



Redução de desperdício

■ ago/17 ■ jul/17 ■ jun/17



Resultados



Dados Quantitativos:

- ✓ Diminuição da quantidade de refeições estimada, após avaliação da série histórica de 2016 à mar/2017, de **6160** para **5490**, correspondendo a redução de **670** (refeições, entre desjejum, lanche e almoço), o que equivale à **R\$ 3.427,10**;
- ✓ Redução de em média **560** refeições no trimestre (jun à ago/2017), após o alinhamento com os Serviços;
- ✓ Redução **de 7%** no gasto com desjejum no último trimestre, após a implantação do projeto.
- ✓ Redução de descartes de refeições de **309 refeições em jun/17** para **17 refeições em ago/17**, correspondendo à redução de desperdício de **94,5% (R\$ 1.544,22 em jun/17 para 102,30 em ago/2017)**;
- ✓ Economia de desjejum de **R\$ 934,75 (mês)**, mais **R\$1.544,22/mês**, o que corresponde uma economia de **R\$ 29.747,00/ano**.

Melhoria no processo de gerenciamento das refeições:

- Lançamento do a conteúdo do SIS de acordo com a quantidade de refeição solicitada e recebida;
- Acondicionamento das refeições em embalagens descartáveis e individualizadas; frutas higienizadas (conforme contrato);
- Entrega/solicitações das refeições de acordo com a necessidade da Unidade, conforme a quantidade de pacientes previstos no dia;
- Todos os itens identificados com prazo de validade;
- Pactuação com o fornecedor dos prazos para solicitação das refeições;
- Os serviços passaram a monitorar o consumo das refeições diariamente e registrar em instrumento “monitoramento diário”.

Após a implantação do projeto Otimização de recursos e monitoramento de refeições, do alinhamento com Serviços de Saúde, da implantação de ferramenta (Controle Diário de Refeições), verificamos conforme demonstrado nos gráficos, e dados apresentados uma melhora significativa no processo de gerenciamento das refeições, contemplando a redução de desperdício, quantidade de refeições solicitadas e conseqüentemente redução de custos.