



ANÁLISE E PROPOSTA DE MELHORIA NO LAYOUT DA SECRETARIA DE SAÚDE DE NOVA ARAÇÁ COM A UTILIZAÇÃO DO LEAN BOARD GAME

Introdução

A rede do Sistema Único de Saúde (SUS) sofre cada dia mais com o aumento gradativo de pacientes. Visando propor um melhor atendimento, a Secretaria Municipal de Saúde de Nova Araçá percebeu a necessidade de organizar o seu *layout*. No *layout* atual, as filas, desorganização e a circulação excessiva de pessoas impossibilita o desempenho dos funcionários em relação ao seu atendimento, gerando um desagrado e perturbação aos pacientes que se encontram em espera para atendimento. A mudança no arranjo físico da mesma faz-se necessária para possibilitar um melhor conforto e acessibilidade aos pacientes e um ambiente de trabalho organizado para os funcionários desenvolverem suas atividades diárias.

Objetivo Geral e Específicos

Este trabalho tem como objetivo geral: Analisar e propor uma melhoria no *layout* da Secretaria de Saúde de Nova Araçá, com o uso do *Lean Board Game*.

Os objetivos específicos são definidos como:

1. Analisar literaturas congruentes ao assunto;
2. Identificar a situação atual da Secretaria em relação ao tempo de atendimento, deslocamento e percursos;
3. Elaborar e apresentar uma proposta de melhoria no *layout* através do *Lean Board Game*.

Método do Trabalho

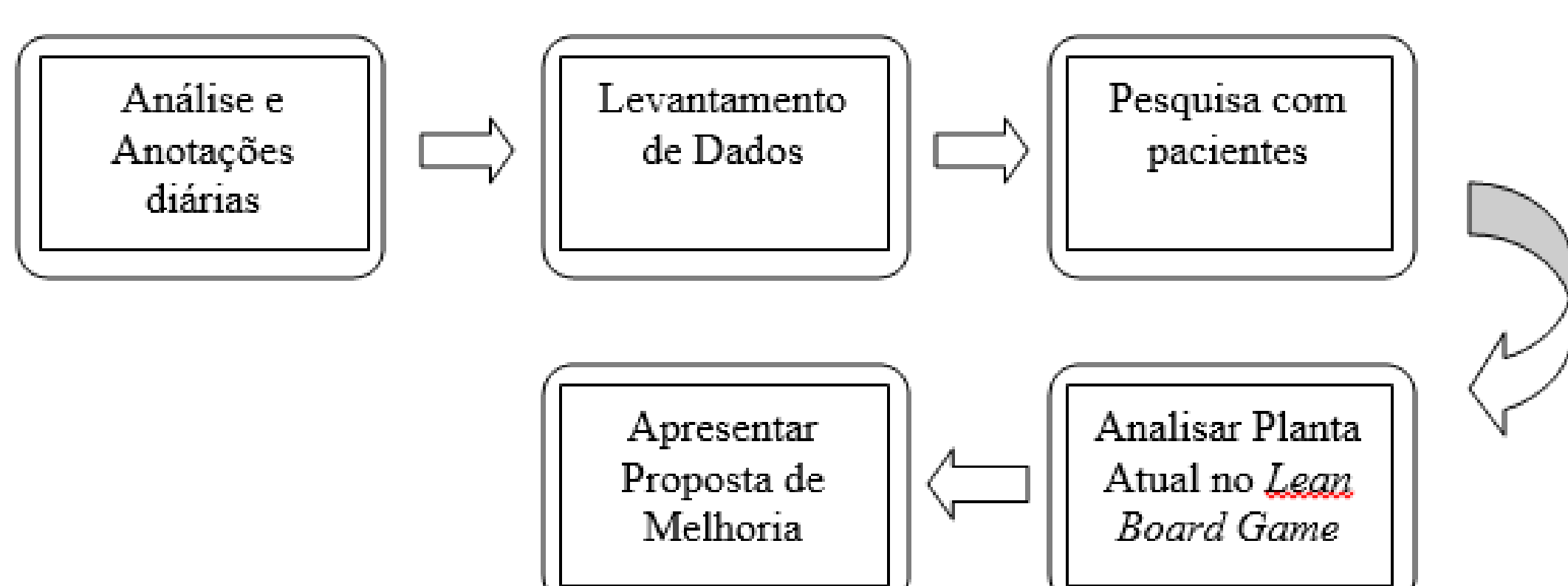
O trabalho foi realizado na Secretaria de Saúde de Nova Araçá nos setores onde se encontram maiores dificuldades quanto aos serviços de atendimentos, alta aglomeração de pessoas e excesso de agitação, sendo eles Agendamento de Consultas e Exames, Recepção e Farmácia. Ambos estão interligados, o que impossibilita o andamento das atividades dirigidas a cada funcionário. Tendo em vista, que ocorre grande desorganização no deslocamento dos pacientes para com o setor onde buscam fazer o atendimento e também uma circulação excessiva dos funcionários dentre os setores.

Este trabalho consiste na realização de um estudo com base em uma pesquisa exploratória, onde segundo Gil (2017), tem o propósito de dar ênfase e maior familiaridade com o problema, deixando-o mais claro e objetivo e capaz de se atribuir hipóteses.

Para o seu desenvolvimento são abordados dados quali-quantitativos de pesquisa, que para Diehl e Tatim (2004), caracteriza-se no uso da quantificação tanto na coleta de dados quanto no desenvolvimento das informações através de técnicas estatísticas, com o objetivo de garantir resultados exatos e sem distorções. E a amostragem é caracterizada como não probabilística intencional, que segundo Marconi (2017), é onde o pesquisador se dirige à população para buscar dados do seu interesse

Para a elaboração da proposta de *layout*, foi realizada uma simulação no *Lean Board Game*, com o objetivo de uma melhoria no arranjo físico, como também na qualidade dos serviços prestados aos pacientes e buscando enriquecer ainda mais este estudo, foi também aplicado um questionário referente ao tempo em que os pacientes consideram aceitável permanecer nas filas de atendimento.

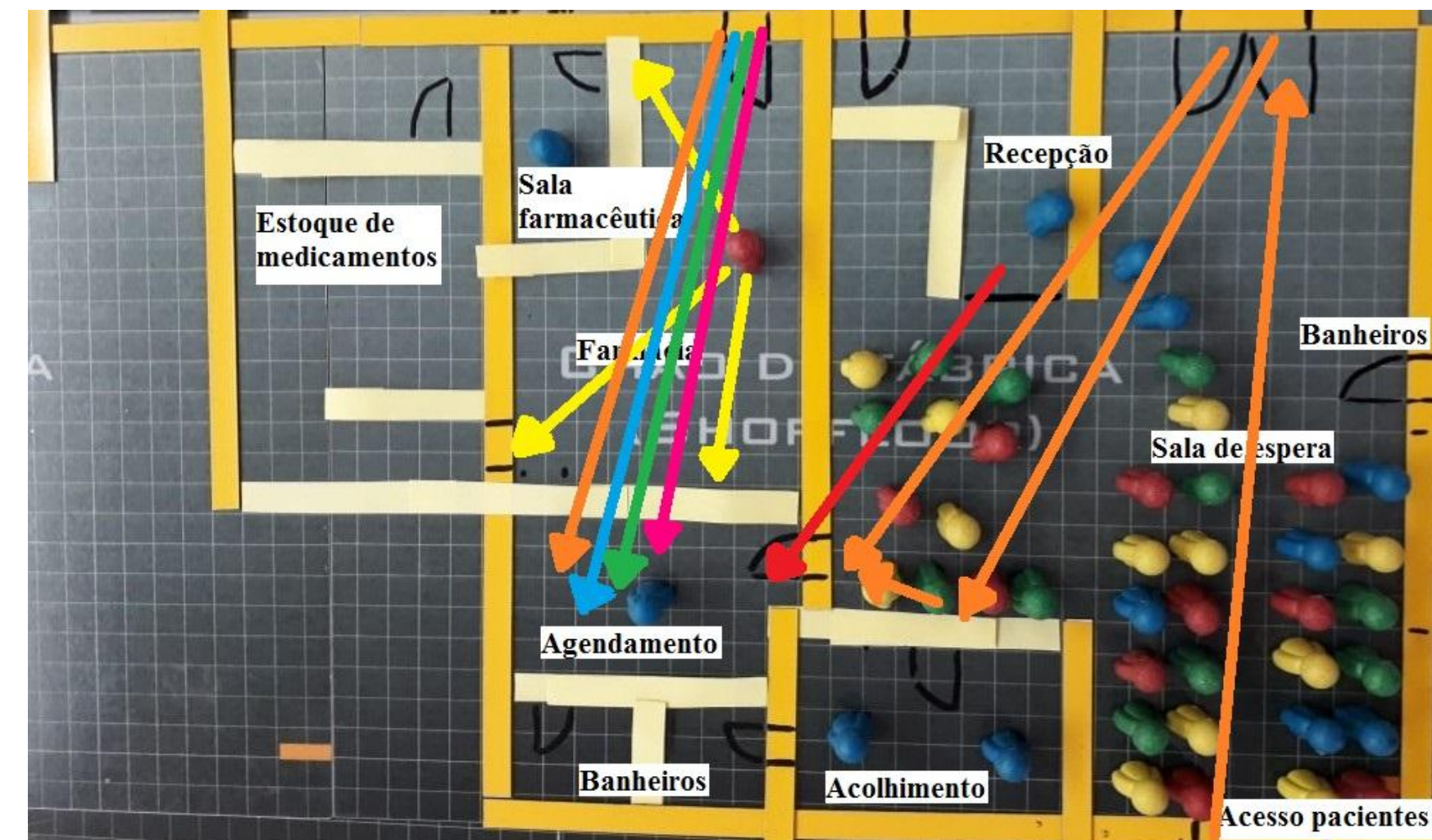
Figura 1 – Macrofluxo do Procedimento Metodológico



Fonte: Da autora, 2018.

Análise e Discussão dos Resultados

Figura 2 – Situação atual do *layout* da Secretaria de Saúde e percurso dos funcionários.



Fonte: Da autora, 2018.

Após a análise da situação atual no *Lean Board Game*, foi calculado o tempo médio de chegada dos pacientes e o tempo médio de atendimento dos funcionários. A partir disso, foi realizados os cálculos baseados na Teoria das Filas, onde obteve-se os resultados ilustrados na figura 3.

Figura 3 – Cálculos Teoria das Filas

	Agendamentos	Farmácia	Recepção	Sistema
NF (Usuários na fila)	-5,21	-5,24	-14,33	0,87
TF (Minutos/usuário)	-19,29	-14,96	-27,04	0,99
TS (Minutos/usuário)	-14,29	-11,11	-25	1,66
P(n)	-5,4%	-5,4%	-2,4%	43%
P(n>k)	0,41%	1,5%	13%	35%
P(n=0)	-35%	-35%	-8%	41%
P(n>0)	135%	135%	108%	59%
NS (Usuários sistema)	-3,86	-3,89	-13,25	1,46

Fonte: Da autora, 2019.

Figura 4 – *Layout* e percursos após melhoria



Fonte: Da autora, 2019.

Conclusão

Através dos cálculos baseados na Teoria das Filas, obteve-se como resultado uma probabilidade dos setores como: agendamento, farmácia e recepção, estarem ocupados em mais de 100%. O acesso externo ao setor de agendamentos contribuiu para que cerca de 100 pessoas a menos circulassem na recepção diariamente. Foi eliminada a circulação dos funcionários na farmácia. E por fim, conclui-se que é possível reorganizar o *layout* da Secretaria de Saúde de Nova Araçá com a utilização do *Lean Board Game*. Atribuindo-se uma ampliação na aplicação da ferramenta que até então somente havia sido utilizada para simulações em chão de fábrica.

Referências Bibliográficas

- DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.
- GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2017.
- MARCONI, Marina de Andrade. Técnicas de pesquisa. 8. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2017.