



Aplicação da metodologia Lean na UBS Santana: mais produtividade e menor tempo na sala de espera

Hlderaldo Belini Lemos Andrade Junior¹ Eliane Alves Vitório¹
Regional Vale do Paraíba - São José dos Campos

Eixo Temático: Qualidade, Processos e Governança em Saúde.

Introdução

A coleta de exames laboratoriais é etapa essencial para diagnóstico e acompanhamento clínico na Atenção Primária. Na UBS Santana, em janeiro de 2025, o tempo médio de espera era de 37 minutos para 567 atendimentos, evidenciando oportunidade de reorganização do fluxo e melhor utilização da capacidade instalada. A metodologia Lean Healthcare foi adotada para reduzir desperdícios, organizar a demanda e promover melhoria contínua.

Objetivo

Relatar a experiência da implantação da metodologia Lean na sala de coleta de exames da UBS Santana, visando aumentar a produtividade, reduzir o tempo médio de espera e otimizar a utilização da capacidade instalada.

Métodos

Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, desenvolvido na UBS Santana, em São José dos Campos/SP, a partir de janeiro de 2025.

INTERVENÇÕES LEAN

- diagnóstico situacional do fluxo assistencial;
- agenda distribuída por horários;
- overbooking controlado conforme histórico de faltas;
- confirmação prévia dos agendamentos;
- reorganização do fluxo interno da sala de coleta;
- monitoramento mensal de atendimentos, tempo de espera e absenteísmo.

A implantação envolveu gestão da unidade, coordenação da coleta, equipes assistenciais e setores administrativos.

Conclusão

A metodologia Lean reorganizou o fluxo da sala de coleta, aumentou a produtividade e reduziu significativamente o tempo de espera. A experiência demonstrou uma estratégia sustentável, de baixo custo e com potencial de replicação, fortalecendo a eficiência operacional, o acesso e a gestão baseada em indicadores na Atenção Primária.

Resultados

Após a implantação, observou-se melhoria expressiva dos indicadores: o tempo médio de espera caiu de 37 para 13 minutos, redução aproximada de 65%. A produtividade aumentou, com diversos meses acima de 700 coletas. A reorganização da agenda, o overbooking controlado e a confirmação prévia também reduziram o absenteísmo e ampliaram a previsibilidade do fluxo.

RESULTADOS PRINCIPAIS



37 → 13 min
tempo médio de espera
≈ 65%
redução do tempo de espera



> 700
coletas realizadas
em diversos meses



↓ faltas
redução do absenteísmo



Maior aproveitamento
da capacidade instalada
e previsibilidade do fluxo

FLUXO LEAN IMPLEMENTADO



ANÁLISE DO FLUXO
Diagnóstico do processo e identificação de oportunidades de melhoria



AGENDA POR HORÁRIOS
Reorganização da agenda com distribuição dos usuários por horários



OVERBOOKING CONTROLADO
Baseado no histórico de absenteísmo



CONFIRMAÇÃO PRÉVIA
Contato ativo com os usuários para confirmação dos agendamentos



MONITORAMENTO DE INDICADORES
Acompanhamento contínuo do tempo de espera, produtividade e absenteísmo

IMPACTOS OBSERVADOS



Redução do tempo de espera



Aumento da produtividade



Menor absenteísmo



Melhor uso da capacidade instalada



Maior acesso aos exames

Acesse o trabalho na íntegra!

