



ANÁLISE DO ATENDIMENTO EM SERVIÇOS DE SAÚDE UTILIZANDO TEORIA DAS FILAS E SIMULAÇÃO: APLICAÇÃO EM UMA UNIDADE BÁSICA EM MANAUS, AMAZONAS, BRASIL

Liamara Vargas Bidinha

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade de Santa Catarina.
Centro Tecnológico – CTC. Campus Universitário – Trindade – Florianópolis – SC, Brasil.
Caixa Postal 476 – CEP 88040-900
liamarabidinha@gmail.com

Silviana Cirino

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade de Santa Catarina.
Centro Tecnológico – CTC. Campus Universitário – Trindade – Florianópolis – SC, Brasil.
Instituto Federal de Santa Catarina – Campus São José - Rua José Lino Kretzer, 608, Praia
Comprida, São José – SC, Brasil. CEP 88103-310
silviana_cirino@yahoo.com.br

Thiago Maciel Neto

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade de Santa Catarina.
Centro Tecnológico – CTC. Campus Universitário – Trindade – Florianópolis – SC, Brasil.
Caixa Postal 476 – CEP 88040-900
tmnalista@yahoo.com.br

Mirian Buss Gonçalves

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade de Santa Catarina.
Centro Tecnológico – CTC. Campus Universitário – Trindade – Florianópolis – SC, Brasil.
Caixa Postal 476 – CEP 88040-900
mirianbuss@deps.ufsc.br

Antônio Sérgio Coelho

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade de Santa Catarina.
Centro Tecnológico – CTC. Campus Universitário – Trindade – Florianópolis – SC, Brasil.
Caixa Postal 476 – CEP 88040-900
coelho@deps.ufsc.br

RESUMO

As Unidades Básicas de Saúde (UBS) prestam o serviço de atendimento primário aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Estas unidades realizam um atendimento primário, que objetiva a identificação de fatores de risco, a promoção da saúde, ações de prevenção e tratamentos simples de doenças. Um fator preponderante que contribui para o aumento de filas de usuários é a carência de recursos humanos. A procura por ferramentas que deem soluções às necessidades do fluxo de pacientes nestas unidades é essencial para melhorar a qualidade dos serviços prestados a população que necessita deste atendimento. Diante desta necessidade, o presente trabalho tem por objetivo fazer uso da Teoria das Filas e Simulação, em uma UBS do município de Manaus, Amazonas, Brasil, de modo a investigar as características do atendimento aos usuários deste sistema, identificar possíveis melhorias e analisar o impacto destas. Busca-se também avaliar os recursos em uma situação futura de forma a melhorar os indicadores de qualidade do atendimento. Os resultados obtidos são significativos e há espaço para melhorias a fim de reduzir o tempo de espera dos usuários e garantir um atendimento de qualidade nesta UBS. Outros resultados serão apontados para que vantagens possam ser apresentadas para beneficiar esta unidade.

PALAVRAS CHAVE. Teoria das Filas, Simulação, Serviços de Saúde.

Área principal: PO na Área de Saúde e Simulação.