

**MESTRE – ALUNO**  
Wellington Sabino dos Reis

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**

"Análise da aplicação da filosofia *LEAN* em medicina laboratorial por meio de um modelo proposto na literatura".

**PROFESSOR ORIENTADOR**  
Prof. Dr. José Luis Garcia Hermosilla

**DATA DEFESA**  
30/10/2012

**RESUMO**

Motivado pelo sucesso que a filosofia *Lean* tem demonstrado em vários segmentos, este trabalho tem por objetivo realizar uma análise da aplicação dos seus conceitos em medicina laboratorial, tomando como base um modelo proposto na literatura. Diferente do segmento fabril, onde o processo tem um grau de tangibilidade mais elevado, o segmento em questão possui uma maior complexidade em sua análise em função da característica inversa do primeiro segmento destacado. O desafio reside na identificação dos desperdícios em função da natureza intangível dos seus insumos, ou seja, informações, conteúdo principal do exame clínico. Na revisão de literatura foram levantados trabalhos que avaliaram diversas metodologias para melhoria de processos utilizando as técnicas do *Lean Office*. Parte deste estudo apresentou uma proposta de eliminação de desperdícios em processos administrativos.

Esta proposta foi tomada como referencial para a realização de uma pesquisa-ação em um laboratório de análises clínicas de âmbito regional, através da utilização de um roteiro de referência em um fluxo de processos de pedido de exames clínicos, principal processo de negócio da organização. A escolha do fluxo se deu a partir de uma não conformidade relativa ao requisito prazo de entrega dos pedidos de exames, cuja importância para os clientes deste tipo de serviço é altamente valorizada. Como a literatura não apresentou evidências de aplicação da respectiva proposta, o atual trabalho vem a colaborar com o avanço científico da área analisando a operacionalização da mesma no setor de serviços. O roteiro, composto de nove etapas, destacou-se pela praticidade em sua utilização e proporcionou uma redução significativa no *lead time* do processo estudado. Os resultados desta pesquisa-ação revelam que a proposta é exequível e tem potencial para contribuir para a melhoria da eficiência e qualidade do processo produtivo da organização. Observou-se que na busca pela excelência operacional, melhores benefícios podem ser obtidos com a aplicação dos conceitos da filosofia *Lean* antecedendo as inovações que a Tecnologia da Informação podem proporcionar. Como sugestão ao roteiro proposto pela literatura, poderiam ser incluídas em sua coleta de dados entrevistas de caráter semi-estruturado, concorrendo para uma maior precisão das informações, assim como a padronização na descrição dos processos.

**Palavras-chave:** *Lean*. Melhoria de processos. Gestão da informação. Medicina laboratorial.