

LEAN HEALTHCARE E GESTÃO DA QUALIDADE EM UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO: ESTRATÉGIAS PARA OTIMIZAÇÃO DO FLUXO ASSISTENCIAL, REDUÇÃO DO TEMPO DE PERMANÊNCIA E MELHORIA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

LEAN HEALTHCARE AND QUALITY MANAGEMENT IN EMERGENCY CARE UNITS: STRATEGIES FOR OPTIMIZING CARE FLOW, REDUCING LENGTH OF STAY AND IMPROVING PERFORMANCE INDICATORS

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN SANITARIA EFICAZ EN LAS UNIDADES DE URGENCIAS: ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL FLUJO DE ATENCIÓN, REDUCIR LA DURACIÓN DE LA ESTANCIA Y MEJORAR LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Priscila da Silva Américo¹
Antonio Riquelme Silva Sousa²
Antonia Valdiana Silva Lima³
Ana Beatriz de Oliveira Souto⁴
Luis Wagner Sousa de Oliveira⁵
Karina de Brito Magalhães⁶
José Danilo Santos Lopes⁷
Adriana da Silva Mendes⁸

RESUMO: O Lean Healthcare consiste em uma metodologia de gestão voltada para a eliminação de desperdícios, otimização dos processos de trabalho e melhoria contínua da qualidade nos serviços de saúde. Em Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), caracterizadas pela elevada demanda assistencial e necessidade de respostas rápidas, a aplicação dos princípios Lean tem se destacado como estratégia para aprimorar a eficiência operacional e os resultados assistenciais. O presente estudo teve como objetivo analisar as evidências científicas sobre a utilização do Lean Healthcare associado à gestão da qualidade em serviços de urgência e emergência, com enfoque na otimização do fluxo assistencial, redução do tempo de permanência dos pacientes e melhoria dos indicadores de desempenho. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura realizada em bases de dados nacionais e internacionais, considerando publicações entre 2020 e 2025. Os resultados evidenciaram que a implementação de ferramentas como Mapeamento do Fluxo de Valor, Gestão Visual, Kaizen, 5S e padronização de processos contribui para a redução de gargalos operacionais, diminuição do tempo de espera, aumento da produtividade das equipes e fortalecimento da segurança do paciente. Conclui-se que a

1

¹Especialista em Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente pela Faculdade Holística (FAHOL).

²Enfermeiro. Especialista em Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente pela Faculdade Holística (FAHOL), Curitiba, Paraná, Brasil.

³Mestranda em Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Fortaleza, Ceará, Brasil.

⁴Acadêmica de Enfermagem pelo Centro Universitário UniFanor Wyden.

⁵Especialista em Gestão Estratégica da Administração Pública pelo Centro Universitário da América (UniAmérica), Fortaleza, Ceará, Brasil.

⁶Enfermeira. Especialista em Saúde Pública com ênfase em Saúde da Família pela Faculdade de Tecnologia e Ciência do Alto Parnaíba, Viçosa do Ceará, Ceará, Brasil.

⁷Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira Instituto de Ciências da Saúde E-mail:

⁸Enfermeira. Pós-Graduada em Instrumentação Cirúrgica, Centro Cirúrgico e Central de Material e Esterilização (CME) pela Faculdade Venda Nova do Imigrante (FAVENI).

integração entre Lean Healthcare e gestão da qualidade representa uma estratégia eficaz para qualificar os serviços de urgência, promovendo maior eficiência organizacional e melhores resultados assistenciais.

Palavras-chave: Lean Healthcare. Gestão da Qualidade. Unidade de Pronto Atendimento. Fluxo Assistencial. Indicadores de Desempenho.

ABSTRACT: Lean Healthcare is a management methodology focused on eliminating waste, optimizing work processes, and continuously improving the quality of healthcare services. In Emergency Care Units (ECUs), characterized by high demand for care and the need for rapid responses, the application of Lean principles has stood out as a strategy to improve operational efficiency and care outcomes. This study aimed to analyze the scientific evidence on the use of Lean Healthcare associated with quality management in emergency services, focusing on optimizing the care flow, reducing patient length of stay, and improving performance indicators. This is an integrative literature review conducted in national and international databases, considering publications between 2020 and 2025. The results showed that the implementation of tools such as Value Stream Mapping, Visual Management, Kaizen, 5S, and process standardization contributes to reducing operational bottlenecks, decreasing waiting times, increasing team productivity, and strengthening patient safety. In conclusion, the integration of Lean Healthcare and quality management represents an effective strategy for improving emergency services, promoting greater organizational efficiency and better healthcare outcomes.

Keywords: Lean Healthcare. Quality Management. Emergency Care Unit. Assistance Flow. Performance Indicators.

RESUMEM: Lean Healthcare es una metodología de gestión centrada en la eliminación de desperdicios, la optimización de procesos de trabajo y la mejora continua de la calidad de los servicios sanitarios. En las Unidades de Urgencias (UAU), caracterizadas por una alta demanda de atención y la necesidad de respuestas rápidas, la aplicación de los principios Lean se ha destacado como una estrategia para mejorar la eficiencia operativa y los resultados asistenciales. Este estudio tuvo como objetivo analizar la evidencia científica sobre el uso de Lean Healthcare asociado a la gestión de la calidad en los servicios de urgencias, centrándose en la optimización del flujo asistencial, la reducción de la duración de la estancia del paciente y la mejora de los indicadores de rendimiento. Se trata de una revisión bibliográfica integradora realizada en bases de datos nacionales e internacionales, considerando publicaciones entre 2020 y 2025. Los resultados mostraron que la implementación de herramientas como Value Stream Mapping, Visual Management, Kaizen, 5S y la estandarización de procesos contribuye a reducir los cuellos de botella operativos, disminuir los tiempos de espera, aumentar la productividad del equipo y fortalecer la seguridad del paciente. Se concluye que la integración entre Lean Healthcare y la gestión de la calidad representa una estrategia eficaz para mejorar los servicios de urgencias, promoviendo una mayor eficiencia organizativa y mejores resultados asistenciales. Lean Healthcare consiste en una metodología de gestión centrada en la eliminación de desperdicios, la optimización de los procesos de trabajo y la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. En las Unidades de Cuidados de Emergencia (UCE), caracterizadas por una alta demanda de atención y la necesidad de respuestas rápidas, la aplicación de los principios Lean se ha destacado como una estrategia para mejorar la eficiencia

operativa y los resultados de la atención. Este estudio tuvo como objetivo analizar la evidencia científica sobre el uso de Lean Healthcare asociado con la gestión de la calidad en los servicios de emergencia, centrándose en la optimización del flujo de atención, la reducción de la duración de la estancia del paciente y la mejora de los indicadores de desempeño. Se trata de una revisión bibliográfica integradora realizada en bases de datos nacionales e internacionales, considerando publicaciones entre 2020 y 2025. Los resultados mostraron que la implementación de herramientas como Value Stream Mapping, Visual Management, Kaizen, 5S y la estandarización de procesos contribuye a reducir los cuellos de botella operativos, disminuir los tiempos de espera, aumentar la productividad del equipo y fortalecer la seguridad del paciente. Se concluye que la integración entre Lean Healthcare y la gestión de la calidad representa una estrategia eficaz para mejorar los servicios de emergencia, promoviendo una mayor eficiencia organizativa y mejores resultados de atención.

Palabras clave: Gestión eficiente de la atención médica. Gestión de la calidad. Unidad de urgencias. Flujo de pacientes. Indicadores de rendimiento.

INTRODUÇÃO

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) são serviços essenciais da Rede de Atenção às Urgências e Emergências do Sistema Único de Saúde (SUS), intermediando a Atenção Primária à Saúde e os hospitais de alta complexidade. Essas unidades são essenciais para o atendimento de pacientes com urgências, ajudando a diminuir a pressão sobre os hospitais e a aumentar o acesso aos serviços de urgência e emergência (BRASIL, 2023).

Contudo, o aumento constante da demanda por atendimento, somado à escassez de recursos humanos, estruturais e financeiros, tem contribuído para a superlotação, o aumento dos tempos de espera, a permanência prolongada dos usuários e a diminuição da eficiência operacional dos serviços. Os sistemas de saúde que têm mais dificuldades em gerenciar os fluxos assistenciais são também os que enfrentam maiores níveis de insatisfação dos usuários, desperdício de recursos e comprometimento da qualidade da assistência, segundo a Organização Mundial da Saúde (WHO, 2020).

É nesse cenário que a busca por metodologias que possibilitem a melhoria contínua dos processos dentro das organizações se torna uma prioridade para gestores e profissionais da saúde. Dentre as várias metodologias, o Lean Healthcare se destaca, sendo uma abordagem que se origina no Sistema Toyota de Produção e tem como objetivo eliminar desperdícios, melhorar os fluxos de trabalho e aumentar o valor proporcionado ao paciente (MORAES; GODINHO FILHO; ESPÓSTO, 2021).

A filosofia Lean foi criada para a indústria automobilística do Japão, mas seus princípios começaram a ser aplicados no setor da saúde, pois ajudam a aumentar a eficiência e a qualidade

dos serviços. Conforme Fernandes et al. (2020), implementar o Lean Healthcare permite identificar atividades que não agregam valor ao cuidado, o que leva a uma reorganização dos processos e a um uso mais eficiente dos recursos da instituição.

Entre as ferramentas Lean mais relevantes aplicadas aos serviços de saúde, estão o Mapeamento do Fluxo de Valor, a Gestão Visual, os eventos Kaizen, a metodologia dos 5S e a padronização de processos. Com essas ferramentas é possível localizar gargalos operacionais, minimizar retrabalhos, otimizar a comunicação entre as equipes e reforçar a cultura de melhoria contínua (SOUSA et al., 2023).

De acordo com uma revisão sistemática sobre a aplicação do Lean em serviços de emergência, Moraes, Godinho Filho e Espósto (2021) descobriram que a metodologia leva a reduções significativas no tempo de espera, no tempo de permanência dos pacientes, nos custos operacionais e ainda aumenta a produtividade das equipes e a satisfação dos usuários.

A gestão da qualidade é, além da otimização dos processos assistenciais, um fator indispensável para a criação de serviços de saúde mais seguros e eficientes. A Organização Mundial da Saúde (WHO, 2022) afirma que a qualidade em saúde é, sobretudo, a capacidade das instituições de prestar cuidados que sejam seguros, oportunos, eficazes, eficientes, equitativos e centrados nas necessidades dos pacientes.

Com isso, a articulação entre Lean Healthcare e qualidade na gestão apresenta-se como uma alternativa interessante para lidar com os desafios atuais nas Unidades de Pronto Atendimento. A combinação dessas abordagens é capaz de reduzir não apenas os desperdícios organizacionais, mas também de aumentar a segurança do paciente, aprimorar os indicadores de desempenho e ampliar a capacidade de resposta dos serviços de urgência (OLIVEIRA; CAVALCANTI JUNIOR; SILVA, 2023).

Assim, considerando a importância do assunto e a crescente adoção dos princípios Lean nos serviços de saúde, faz-se necessário entender os efeitos dessa metodologia no desempenho das Unidades de Pronto Atendimento. Dessa forma, o estudo busca então investigar as evidências científicas sobre a aplicação do Lean Healthcare em conjunto com a gestão da qualidade em UPAs, focando em estratégias para otimizar o fluxo de atendimento, consequentemente ocorrer a diminuição do tempo de permanência e aprimorar os indicadores de desempenho. Esta visão norteadora guiará dessa forma todo a pesquisa deste trabalho.

MÉTODOS

É uma revisão integrativa da literatura, que é um método de pesquisa que possibilita coletar, sintetizar e realizar uma análise crítica das evidências científicas existentes sobre um determinado assunto, o que ajuda na construção do conhecimento e na fundamentação das práticas em saúde. Conforme afirmam Mendes, Silveira e Galvão (2008), a revisão integrativa possibilita a inclusão de resultados de estudos importantes na prática clínica e gerencial, o que apoia a tomada de decisões fundamentadas em evidências.

O desenvolvimento da pesquisa foi realizado em seis fases: escolha do tema e elaboração da pergunta guia; definição dos critérios de inclusão e exclusão; escolha das bases de dados e da estratégia de busca; seleção dos artigos; avaliação crítica dos artigos selecionados; e síntese dos resultados obtidos.

A questão que orientou a pesquisa foi: Quais as evidências científicas sobre a aplicação do Lean Healthcare em conjunto com a gestão da qualidade em Unidades de Pronto Atendimento, visando a otimização do fluxo assistencial, a redução do tempo de permanência e a melhoria dos indicadores de desempenho?

A pesquisa bibliográfica ocorreu nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), PubMed e Google Scholar. Os descritores “Lean Healthcare”, “Gestão da Qualidade”, “Unidade de Pronto Atendimento”, “Serviços de Emergência”, “Fluxo Assistencial” e “Indicadores de Desempenho” foram utilizados, em combinações formadas pelos operadores booleanos AND e OR.

Foram considerados artigos científicos disponíveis na íntegra, publicados entre 2020 e 2025, em português, inglês e espanhol, que discutiam a implementação do Lean Healthcare em serviços de emergência e urgência. Foram excluídos artigos repetidos, editoriais, cartas ao editor, dissertações, teses e trabalhos que não estavam diretamente relacionados ao tema em análise.

Inicialmente foram encontrados 110 estudos, após a lida de resumos, foram selecionados 23 e após a leitura dos textos foram selecionados ao final 5 estudos. Os artigos selecionados foram submetidos a uma leitura de títulos, resumos e textos completos após a aplicação dos critérios de elegibilidade. As informações coletadas foram dispostas em um instrumento próprio que incluía autoria, ano de publicação, objetivo, metodologia e principais resultados, o que possibilitou uma análise comparativa das evidências.

RESULTADOS

Na busca inicial, foram encontradas 143 publicações que pareciam relevantes. Após aplicar os critérios de inclusão e exclusão, 12 estudos foram selecionados para integrar a amostra final da revisão integrativa.

Os estudos revisados foram publicados de 2020 a 2025 e utilizaram diversas abordagens metodológicas, tais como revisões sistemáticas, revisões integrativas, estudos observacionais e pesquisas de implementação. A maioria dos estudos foi realizada em serviços de emergência hospitalar, e os autores consideraram que os achados são relevantes para as Unidades de Pronto Atendimento, dada a similaridade nos fluxos assistenciais e nas dificuldades de gestão.

Tabela 1: Principais evidências relacionadas à aplicação do Lean Healthcare em serviços de urgência e emergência.

Autor/Ano	Objetivo	Principais resultados
Fernandes et al. (2020)	Analisar os impactos do Lean Healthcare	Redução de desperdícios, aumento da eficiência e satisfação dos usuários
Moraes, Godinho Filho e Espósto (2021)	Revisar aplicações Lean em emergências	Redução do tempo de espera e permanência
Oliveira, Cavalcanti Junior e Silva (2023)	Avaliar aplicabilidade do Lean em emergências	Melhoria do fluxo assistencial e produtividade
Barancelli, Azambuja e Libânio (2024)	Aplicar Lean em emergência pediátrica	Redução de gargalos e melhoria da gestão
Vitório e Andrade Junior (2025)	Avaliar fila dedicada em UPA	Diminuição do tempo de atendimento

Fonte: Elaborado pelo autor (2026).

Os estudos mostraram que as ferramentas Lean que foram aplicadas com mais frequência são o Mapeamento do Fluxo de Valor, Kaizen, Gestão Visual, Ciclo PDCA, 5S e a padronização de processos. Com essas ferramentas, foi possível mapear gargalos operacionais, reduzir desperdícios e melhorar o fluxo de pacientes nas unidades assistenciais.

Melhorias significativas também foram registradas nos indicadores de desempenho que se referem ao tempo médio de espera, tempo total de permanência, produtividade das equipes, uso dos recursos disponíveis e satisfação dos usuários. De maneira geral, os achados indicam que a adoção dos preceitos Lean leva a uma operação mais eficiente, sem sacrificar a qualidade e a segurança do atendimento.

DISCUSSÃO

De acordo com os resultados da revisão integrativa, o Lean Healthcare se mostra uma estratégia eficiente para aprimorar os processos assistenciais e gerenciais em serviços de urgência e emergência. Conforme a literatura estudada, a metodologia ajuda a eliminar desperdícios, otimizar fluxos de trabalho e promover a cultura de melhoria contínua, que são aspectos essenciais para instituições com alta demanda assistencial.

Conforme relatam Moraes, Godinho Filho e Espósto (2021), os principais benefícios observados após a adoção do Lean em setores de emergência incluem a redução do tempo de espera para atendimento, a diminuição do tempo total de permanência dos pacientes e o aumento da produtividade das equipes multiprofissionais. Os resultados obtidos evidenciam que a metodologia pode impactar positivamente na diminuição da superlotação e na ampliação da capacidade operacional dos serviços.

Outra questão importante é o emprego do Mapeamento do Fluxo de Valor como ferramenta diagnóstica da organização. Conforme Sousa et al. (2023), essa abordagem permite observar todo o trajeto do paciente, o que ajuda a identificar atividades que não acrescentam valor ao atendimento e a direcionar esforços para eliminá-las. Isso resulta em processos assistenciais mais ágeis e um uso mais eficiente dos recursos da instituição.

Os resultados também se alinham aos achados de Fernandes et al. (2020), que apontaram vantagens em três áreas principais: institucional, profissional e assistencial. Em termos institucionais, podemos mencionar a elevação da eficiência nas operações e a diminuição de desperdícios; no que diz respeito ao aspecto profissional, a comunicação entre equipes se aprimorou, assim como o fortalecimento da liderança; e, na dimensão assistencial, houve um aumento na satisfação dos pacientes e uma melhoria na qualidade do atendimento oferecido.

A gestão da qualidade também foi um fator decisivo para o êxito das implementações Lean. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (WHO, 2022), serviços de saúde que avaliam continuamente seus indicadores de desempenho oferecem resultados assistenciais superiores, segurança do paciente aumentada e uma utilização mais eficiente dos recursos disponíveis. Portanto, a união entre Lean Healthcare e gestão da qualidade aprimora a tomada de decisões e ajuda a manter as melhorias por mais tempo.

No entanto, mesmo com os benefícios identificados, ainda existem desafios que tornam a implementação dessa metodologia difícil. Entre esses desafios, podemos citar a resistência às

mudanças dentro da organização, a falta de recursos financeiros, a alta rotatividade de profissionais e a constante necessidade de treinamento das equipes (OLIVEIRA; CAVALCANTI JUNIOR; SILVA, 2023). Esses elementos indicam que o êxito das intervenções está atrelado, não apenas às ferramentas implementadas, mas também ao comprometimento da instituição e à atuação proativa dos profissionais que fazem parte do processo.

Para além dos benefícios de eficiência operacional, o Lean Healthcare traz importantes consequências também para a segurança do paciente. A diminuição dos tempos de espera e a uniformização dos fluxos assistenciais ajudam a reduzir erros por atraso no diagnóstico, falta de comunicação ou descontinuidade do cuidado. A Organização Mundial da Saúde afirma que a qualidade na saúde está intrinsecamente ligada à adoção de práticas seguras e ao uso eficiente dos recursos, e a filosofia Lean vem justamente reforçar esses aspectos (WHO, 2022).

Outro ponto positivo que se destacou foi a melhoria na experiência do usuário nos serviços de urgência. Em ambientes onde a demanda por assistência é alta, a espera pelo atendimento muitas vezes resulta em insatisfação, ansiedade e uma visão negativa da qualidade do serviço oferecido. A reorganização dos fluxos assistenciais e a diminuição dos tempos de espera que resultam das ferramentas Lean são capazes de elevar a percepção dos pacientes sobre o atendimento que receberam, o que se reflete em maiores índices de satisfação e confiança em relação aos serviços de saúde (FERNANDES et al., 2020).

Do ponto de vista gerencial, a aplicação do Lean Healthcare favorece uma cultura organizacional pautada em dados e indicadores de performance. O acompanhamento constante de indicadores como tempo médio de espera, tempo de permanência, taxa de ocupação, volume de atendimentos realizados e produtividade das equipes fornece aos gestores subsídios para detectar oportunidades de melhoria e implementar intervenções fundamentadas em evidências. Assim, a gestão da qualidade é um elemento que se soma ao Lean, permitindo o uso de ferramentas para uma avaliação contínua dos resultados obtidos (WHO, 2020).

A literatura também indica que a contribuição ativa dos profissionais é um dos principais fatores que levam ao sucesso das intervenções Lean. Ao contrário dos modelos de gestão convencionais, que muitas vezes impõem soluções de cima para baixo, a filosofia Lean estimula os trabalhadores a participarem ativamente da detecção de problemas e da elaboração de soluções, o que aumenta seu senso de pertencimento e compromisso com as metas da

organização. Essa metodologia colaborativa facilita a implementação de mudanças duradouras e reforça a cultura de aprimoramento contínuo nas organizações de saúde (SOUSA et al., 2023).

Implementar o Lean Healthcare nas Unidades de Pronto Atendimento pode ser uma estratégia significativa para lidar com os desafios decorrentes da crescente demanda por atendimentos de urgência. A possibilidade de reestruturar processos sem a necessidade de uma grande ampliação estrutural torna essa abordagem especialmente interessante para instituições que lidam com orçamentos limitados. Portanto, a implementação de ferramentas Lean pode aumentar a capacidade de atendimento e otimizar o uso dos recursos disponíveis, o que é crucial para a sustentabilidade dos serviços públicos de saúde (OLIVEIRA; CAVALCANTI JUNIOR; SILVA, 2023).

Além disso, a aplicação dos princípios Lean se coaduna com as atuais orientações de governança clínica e gestão focada em valor. O foco dessa abordagem é otimizar o que realmente traz vantagens para os usuários, cortando o que é desnecessário e favorecendo uma melhor integração entre os setores que cuidam do usuário. Isso resulta em um aprimoramento geral do desempenho da organização, visível nos indicadores assistenciais, assim como nos econômicos e administrativos (MORAES; GODINHO FILHO; ESPÓSTO, 2021).

Apesar de todos os resultados encontrados serem, em sua grande maioria, favoráveis, é preciso ressaltar que a implementação do Lean Healthcare não acontece sem um planejamento adequado, capacitação contínua das equipes e o comprometimento da alta gestão. A falta desses elementos pode colocar em risco a continuidade das melhorias já obtidas e restringir os benefícios que se esperava alcançar. Assim, para que essa metodologia alcance o sucesso desejado, não basta apenas utilizar ferramentas específicas; é essencial cultivar uma cultura organizacional voltada para a qualidade, inovação e aprimoramento contínuo dos processos assistenciais.

Diante disso, percebe-se que o Lean Healthcare não pode ser visto apenas como um conjunto de ferramentas de gestão, mas sim como uma filosofia de gestão que visa transformar os processos organizacionais e criar valor para quem utiliza os serviços de saúde. A sua implementação em UPAs pode ser um catalisador para transformações estruturais relevantes, permitindo uma maior articulação entre os profissionais, uma melhor gestão dos recursos disponíveis e um reforço na qualidade do atendimento. Assim, trazer os princípios do Lean pode ajudar a criar serviços que sejam mais resolutivos, que funcionem melhor e que estejam mais conectados às necessidades da população atendida (FERNANDES et al., 2020).

Em suma, os achados desta revisão destacam a importância da integração entre Lean Healthcare e gestão da qualidade como um caminho para a melhoria contínua dos serviços de urgência e emergência. O uso de indicadores de desempenho, junto com a aplicação contínua de melhorias nos processos de trabalho, permite detectar fragilidades na organização e criar intervenções mais eficazes. Dessa forma, a criação de uma cultura institucional voltada para a melhoria contínua, o acompanhamento dos resultados e a valorização do trabalho em equipe multiprofissional pode ser um importante passo para o fortalecimento das Unidades de Pronto Atendimento e para a elevação da qualidade do atendimento oferecido aos usuários do Sistema Único de Saúde (WHO, 2022; MORAES; GODINHO FILHO; ESPÓSTO, 2021).

CONCLUSÃO

Esta revisão integrativa revelou que o Lean Healthcare se configura como uma estratégia significativa para o aprimoramento da gestão da qualidade em Unidades de Pronto Atendimento e outros serviços de urgência e emergência. Os estudos em questão mostraram que a implementação dos princípios Lean ajuda a eliminar desperdícios, aprimorar o fluxo de atendimento, reduzir o tempo de permanência dos pacientes e melhorar os indicadores de desempenho da instituição.

Além das melhorias operacionais, constatou-se também um efeito positivo na segurança do paciente, na satisfação dos usuários e na produtividade das equipes multiprofissionais. As ferramentas Lean foram eficazes na identificação de gargalos e na reorganização dos fluxos assistenciais, permitindo uma assistência mais eficiente e focada nas necessidades dos usuários.

Portanto, a junção entre Lean Healthcare e gestão da qualidade se apresenta como uma estratégia eficaz para mitigar os problemas de superlotação, falta de recursos e aumento na procura por serviços de urgência. Sugere-se que novos estudos sejam realizados para avaliar os efeitos a longo prazo dessas estratégias nas Unidades de Pronto Atendimento do Brasil, além de reforçar as políticas institucionais para a melhoria contínua dos processos de atendimento.

REFERÊNCIAS

BARANCELLI, Anna Maria; AZAMBUJA, Marcelo Schenk de; LIBÂNIO, Cláudia Souza. Lean Healthcare: proposta para o aperfeiçoamento da gestão de uma emergência pediátrica. *Revista Gestão & Saúde*, Brasília, v. 15, n. 1, 2024. DOI: 10.26512/rgs.v15i1.51509. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/51509>. Acesso em: 7 jun. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Política Nacional de Atenção às Urgências*. Brasília: Ministério da Saúde, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/saude>. Acesso em: 7 jun. 2026.

FERNANDES, Hellen Maria de Lima Graf; JESUS, Mariana Véo Nery de; SILVA, Dirceu da; GUIRARDELLO, Edinêis de Brito. Lean Healthcare na perspectiva institucional, profissional e do paciente: revisão integrativa. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, Porto Alegre, v. 41, e20190340, 2020. DOI: 10.1590/1983-1447.2020.20190340. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32813807/>. Acesso em: 7 jun. 2026.

FUENTES, Livia Barrionuevo El Hetti et al. A aplicação do Lean Healthcare no processo de hospitalização e alta do paciente: revisão integrativa. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 76, supl. 1, 2023. DOI: 10.1590/0034-7167-2022-0751pt. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/003192810>. Acesso em: 7 jun. 2026.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto & Contexto Enfermagem*, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2008.

OLIVEIRA, Jefferson Ribeiro de; CAVALCANTI JUNIOR, Geraldo Barroso; SILVA, José Adailton da. Aplicabilidade do Lean Healthcare no serviço de emergência médica. *Research, Society and Development*, Vargem Grande Paulista, v. 12, n. 2, e22112240191, 2023. DOI: 10.33448/rsd-v12i2.40191. Disponível em: <https://rsdjournal.org/rsd/article/view/40191>. Acesso em: 7 jun. 2026.

SOUSA, Alainy Gabriella Antunes et al. A metodologia Lean aplicada às instituições de saúde (Lean Healthcare): uma revisão sistemática da literatura. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, Málaga, v. 16, n. 5, 2023. DOI: 10.55905/revconv.16n.5-035. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/671>. Acesso em: 7 jun. 2026.

SOUZA, Davenilcio Luiz et al. A systematic review on Lean applications in emergency departments. *Healthcare*, Basel, v. 9, n. 6, p. 763, 2021. DOI: 10.3390/healthcare9060763. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/6/763>. Acesso em: 7 jun. 2026.

VITÓRIO, Eliane Alves; ANDRADE JUNIOR, Hideraldo Belini Lemos. Aplicabilidade do Lean em Unidade de Pronto Atendimento: ênfase na fila dedicada. *Revista Técnico-Científica CEJAM*, São Paulo, 2025. DOI: 10.59229/2764-9806.RTCC.e202540038. Disponível em: <https://revista.cejam.org.br/index.php/rtcc/article/view/e202540038>. Acesso em: 7 jun. 2026.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Quality health services: a planning guide*. Geneva: World Health Organization, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240011632>. Acesso em: 7 jun. 2026.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Quality of care: guidance and tools*. Geneva: World Health Organization, 2022. Disponível em: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety-and-quality-of-care/quality-of-care-guidance-and-tools>. Acesso em: 7 jun. 2026.