

## **UTILIZAÇÃO DA TEORIA DAS FILAS EM SERVIÇOS DE SAÚDE: 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  
tmnanalista@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**

A carência de recursos humanos é um fator preponderante que contribui para o aumento de filas de usuários que buscam serviços de saúde. As unidades básicas de saúde (UBS) visam um atendimento primário, que objetiva a identificação de fatores de risco, a promoção da saúde, ações de prevenção e tratamentos simples de doenças. A busca 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, 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. 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, Métodos Estocásticos, Serviços de Saúde.**