

Estudo de Caso: Aplicação da Metodologia Lean Six Sigma em uma Empresa de Saúde para Redução de Atraso nos Atendimentos de Check Up

Aluna: Vivianne Horsti dos Santos
Orientador: Prof. Alfredo Chaoubah

RESUMO

Este estudo teve o objetivo de apresenta a aplicação da metodologia *Lean Six Sigma* em uma empresa do setor de serviços.

Essa empresa, após 10 anos de serviços de medicina diagnosticada oferecida no mercado, com a abertura da segunda unidade e a partir da pesquisa de satisfação junto aos clientes, detecta que no primeiro semestre de 2009 mais de 50% de seus atendimentos possuem tempo real de atendimento superior ao tempo estimado e planejado para permanência do cliente em uma de suas unidades. Esse comportamento é detectado em ambas unidades.

Como forma desconhecer o problema e eliminá-lo, foi adotado a metodologia *Lean Six Sigma*, adotada em empresas de manufatura desde 1987 e que consiste na união de duas importantes filosofias *Lean Manufacturing* e *Six Sigma*.

Enquanto o *Lean Manufacturing* consiste em um conjunto de ferramentas que buscam a eliminação dos desperdícios, isto é. Eliminar tudo aquilo que não tem valor ao cliente e imprimir velocidade à empresa, o *Six Sigma* é uma estratégia gerencial disciplinada e quantitativa, com foco no alcance das metas estratégicas da empresa, determinadas pela alta gerencia.

A utilização dessas ferramentas para melhoria de um processo é mais eficiente, em termos de tempo, custo e satisfação do cliente, além de modificar a cultura da empresa com a aplicação de melhores práticas possíveis de implantação a curto, médio e longo prazo.

Palavras-chave: Otimização. Processos. Melhoria.