

FORMAÇÃO LEAN SEIS SIGMA · GREEN & BLACK BELT · METODOLOGIA DMAIC

Redução do Tempo de Permanência no Pronto Atendimento

Apresentação Executiva do Projeto · Porta-Alta (verde/azul)

De **4,9 h** para **2,5 h** no tempo porta-alta — um projeto DMAIC com ganho estimado de **R\$ 486 mil/ano** e foco na experiência e na segurança do paciente.

GB-2026-041 · Assistencial — Pronto Atendimento | Green Belt: Thiago Ramos · Champion: Dr. Rafael Nogueira · Sponsor: Mariana Castro

Por que este projeto importa

O Pronto Atendimento realiza **9.800 atendimentos/mês** e opera com tempo médio porta-alta de **4,9 h** para pacientes de baixa complexidade (verde/azul) — quase o dobro da referência interna de 2,5 h. A demora gera superlotação, evasão e queda do NPS.

4,9_h

Tempo porta-alta atual

referência interna: 2,5 h · picos de 7,8 h

38%

Pacientes > 6 h no PA

meta do projeto: ≤ 10%

6,2%

Taxa de evasão

~610 pacientes/mês saem sem alta

R\$96_{mil}

Impacto por mês

receita perdida + horas extras

Patrocínio direto da Diretoria Assistencial · alinhado ao objetivo estratégico de experiência do paciente.

Declaração da meta (SMART)

Reduzir o tempo médio porta-alta dos pacientes verde/azul de **4,9 h para 2,5 h (-49%)** até 11/12/2026, mantendo os protocolos assistenciais e a segurança do paciente.

Indicador	Tipo	Baseline	Meta	Unidade
Tempo porta-alta — Y primário	Primário	4,9	2,5	horas
Pacientes com permanência > 6 h	Secundário	38%	10%	%
Taxa de evasão do PA	Secundário	6,2%	2,5%	%

Ganho estimado: R\$ 486 mil/ano (hard savings validados pelo Financeiro) · **payback ~3 meses** · orçamento aprovado: R\$ 25 mil, sem contratação adicional.

A jornada DMAIC do projeto

Cada fase entrega ferramentas que encadeiam o raciocínio — do problema medido às causas-raiz, às soluções e à sustentação do ganho.



O conjunto de ferramentas (SIPOC, Plano de Coleta, Ishikawa, Pareto, 5 Porquês, Matriz C&E, Priorização, Plano de Ação, Plano de Controle e OCAP) acompanha esta apresentação como exemplos aplicados.

Onde o paciente espera — e por quê

O Pareto das esperas mostrou que **duas etapas concentram 68,5%** das ocorrências. Os 5 Porquês levaram cada uma à sua causa-raiz.

Causa-raiz A · 39,6% Espera por resultado laboratorial As coletas do PA entram na mesma fila da rotina. Não há um fluxo STAT nem SLA pactuado entre o Pronto Atendimento e o laboratório.	Causa-raiz B · 28,9% Espera por reavaliação médica O paciente verde/azul disputa a fila com casos complexos. Falta protocolo de fast-track clínico e checklist de reavaliação/alta.
--	--

A Matriz Causa e Efeito confirmou essas duas causas no topo da priorização (scores 249 e 213), coerente com o Pareto.

Soluções priorizadas — Esforço × Impacto

■ Quick wins — iniciam já

- Fast-track laboratorial (etiqueta **STAT** + SLA 45 min)
- Fila dedicada e SLA pactuado PA ↔ laboratório
- Protocolo de fast-track clínico verde/azul
- Checklist de reavaliação e critérios de alta
- Alerta automático de espera > 2 h no HIS

■ Estratégicos — piloto controlado

- Painel de gestão à vista em tempo real
- Enfermeiro navegador no fluxo verde/azul
- Nivelamento da escala do plantão noturno

■ Adiado (fase 2)

- Ponto de coleta dedicado no PA (impacto marginal)

Investimento das ações priorizadas: ~R\$ 16 mil — dentro do orçamento de R\$ 25 mil do Charter. Todas rastreáveis às causas-raiz A e B.

Resultado do piloto e projeção

Piloto de 2 semanas (turnos diurno e vespertino) com as ações de maior impacto já implantadas:

2,7_h

Porta-alta no piloto

de 4,9 h → 2,7 h (-45%) · meta 2,5 h

3,1%

Taxa de evasão

de 6,2% → 3,1% no período

R\$486_{mil}

Ganho anual projetado

hard savings · payback ~3 meses

0

Perda de segurança

protocolos assistenciais mantidos

A trajetória é compatível com a meta de **2,5 h até 11/12/2026**. O rollout para os três turnos ocorre com o Plano de Controle ativo.

Sustentar o ganho

■ Plano de Controle

- Painel HIS por turno — porta-alta $\leq 2,5$ h
- SLA laboratorial STAT ≤ 45 min monitorado
- Auditoria do checklist de reavaliação
- Handover ao dono do processo em 11/12/2026

■ OCAP — reação ao desvio

- Gatilho: média do turno $> 3,0$ h ou SLA estourado
- Ações imediatas atribuídas e cronometradas
- Escalonamento ao Champion em recorrência

PRÓXIMOS PASSOS

1. Rollout nos três turnos · 2. Consolidar o painel de gestão à vista · 3. Validar hard savings com o Financeiro · 4. Replicar o modelo em outras unidades.