



## ESTRATÉGIAS DE FILAS E ARRANJOS FÍSICOS E FLUXO NA PRÁTICA

Irina Mandica<sup>1</sup>  
Ricardo Ossagô De Carvalho<sup>2</sup>

### RESUMO

O presente trabalho analisa o serviço de entrega de uma unidade básica de saúde no Município de Acarape-CE, no que tange ao arranjo físico e o processo de formação de filas. A pesquisa teve como objetivo identificar como as estratégias de gestão de filas e arranjos físicos e fluxos acontecem na prática, para tal, foi observado a organização da Unidade no que se refere a gestão de fila de espera para atendimento, para assim, foi relacionado com os conhecimentos teóricos. Optou-se pela realização de pesquisa anônima e os dados recolhidos foram mantidos confidenciais, respeitando os princípios deontológicos de investigação em Ciências Sociais, a escolha do método se deu pela preocupação em obter colaboração dos usuários do sistema, que se sentiam mais dispostos e confortáveis a colaborar após informados que sua identificação seria resguardada. Levanta-se a hipótese de que os resultados relativamente positivos quanto a gestão de filas no local e a qualidade do atendimento relacionam-se ao fato do Município de Acarape/CE contar ainda com um hospital de porte maior, desse modo, há maior distribuição de demandas de atendimentos e menor concentração de usuários, possibilitando assim maior celeridade e qualidade no serviço oferecido. Ante ao exposto, cabe ressaltar novamente, que apesar da opinião dos usuários terem sido boas em relação à Instituição, ainda é possível melhorias. Uma percepção positiva sobre o serviço ofertado traz credibilidade a gestão atual, no entanto, uma percepção excelente transforma a gestão em referência e autoridade no assunto, trazendo assim mais visibilidade e possíveis parcerias ao município.

**Palavras-chave:** Acarape; estratégias de filas; arranjos físicos; centro de saúde.

---

UNILAB-CE, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Curso de Administração Pública, Discente,  
irinamandica98mandica@gmail.com<sup>1</sup>

UNILAB-CE, Instituto de Humanidades - IH, Docente, cienciapoliticohoje@unilab.edu.br<sup>2</sup>