

## **Aula 01 - Exemplo: Compreensão e planejamento**

Um determinado Centro Municipal de Saúde (CMS) do município do Rio de Janeiro está **enfrentando longos tempos de espera para atendimentos, resultando em muitas reclamações da população atendida.**

Diante desse cenário, a Direção do CMS busca uma solução e necessita do seu apoio para **definir uma estratégia que possa reduzir esse tempo de espera.**

Compreensão (O que?):

- Em média quantos pacientes procuram atendimento por hora?
- Quais os horários com maior média de atendimentos?
- O CMS possui quantos médicos/as?
- Qual o tempo médio de atendimento dos/as médicos/as?
- Qual a relação de tempo médio de atendimento dos/as médicos/as com a média de pacientes que procuram atendimento por hora, ou seja, o CMS possui um quantidade de médicos/as adequada?

Planejamento (Como?):

- Calcular a média da quantidade de pacientes que procuram atendimentos por hora
- Apresentar uma classificação dos horários de acordo com o resultado do cálculo da média da quantidade de pacientes que procuram atendimentos por hora
- Calcular a média de atendimento por médicos/as.
- Apresentar a relação da média de pacientes que procuram atendimentos por hora, com o tempo médio de atendimento dos/as médicos/as.