OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 65, art. 1 (5 jul. 2023)
evoluta.adm.br/observatorio/

INSIGHTS E IDEIAS DE BOA GESTÃO

# Colocar o cliente no centro do serviço público

**Por Redação Observatório Evoluta** · 05/07/2023 às 06h00



Imagem ilustrativa

**EM RESUMO**
Em Vestre Toten (Noruega), o lean no atendimento a idosos colocou o cidadão no centro: quadros visuais, reuniões diárias e padronização de curativos ajudaram a manter pessoas em casa por mais tempo.

O município norueguês de Vestre Toten começou em 2011 uma transformação lean para enfrentar custos crescentes e déficit, iniciando pelos centros de atendimento a idosos. O caso foi contado por quatro autores ligados ao município e à associação Lean Norge na Planet Lean, em outubro de 2020. Os números são os do artigo.

## Meta simples, efeito grande

O serviço de cuidado domiciliar começou o trabalho lean em 2012 e 2016 e unificou as equipes em 2018. A meta, "viver muito tempo em casa", mira cidadãos mais felizes e custo menor: segundo o texto, cada ano a mais em casa poupa ao município cerca de 600 mil coroas norueguesas.

## O que foi feito

- **Reuniões diárias** diante de quadros visuais, para planejar o dia, tratar problemas da véspera e coordenar necessidades dos pacientes.
- **Padronização de curativos:** a prática variava entre profissionais; a análise detalhada das etapas do trabalho reduziu complicações e, em alguns casos, evitou internações.
- **Acompanhamento de reabilitação e cicatrização**, com ajuste de abordagem quando o progresso não vem.

Os autores relatam equipes mais qualificadas e idosos que puderam permanecer em casa até o fim da vida.

## O que replicar no Brasil

1. Parta de um objetivo que faça sentido para o cidadão, e não só para o orçamento.
2. Reúna a equipe diariamente por 10 a 15 minutos em torno de um quadro simples.
3. Padronize os procedimentos mais frequentes, a partir das boas práticas das próprias equipes.
4. Cuide da proteção de dados dos usuários (LGPD) em quadros e registros.

**Fontes:**

Putting the customer at the heart of public service — Planet Lean
https://planet-lean.com/articles/lean-healthcare-elderly-norway

## COMO CITAR

REDAÇÃO OBSERVATÓRIO EVOLUTA. Colocar o cliente no centro do serviço público. **Observatório Evoluta**, Araraquara, v. 0, n. 65, art. 1, 5 jul. 2023. ISSN 3086-9293. Disponível em: https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/colocar-o-cliente-no-centro-do-servico-publico/. Acesso em: 27 nov. 2026.


## REGISTRO DA MATÉRIA

Observatório Evoluta · ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 65, art. 1 (5 jul. 2023)
Versão on-line:
https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/colocar-o-cliente-no-centro-do-servico-publico/

**ISSN 3086-9293** · Vol. 0, nº 65, art. 1
06501 >
9 7 7 3 0 8 6 9 2 9 0 0 8
Registro 30869293 00 0065 0001