



DOI: <http://dx.doi.org/10.20396/sinteses.v0i6.8167>

## A FLEXIBILIZAÇÃO DE HORÁRIOS DAS AGENDAS COMO FERRAMENTA PARA MELHORAR O ACESSO E PARA O AUMENTO DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO CENTRO DE SAÚDE DA COMUNIDADE DA UNICAMP – CECOM

*Andréia Fabiana de Oliveira Rodrigues<sup>1</sup>, Danilo Belai Carneiro, Vivian de Lima Buosi Lopes*

### Resumo

A demanda por um serviço público de qualidade é crescente e incessante. A otimização da utilização das agendas dos profissionais de atendimento para melhorar o acesso aos pacientes é pauta de reuniões e esforço dos gestores de agendas do CECOM. Utilizando-se de parâmetros de demanda reprimida e análise de fluxo de pessoas e atendimentos em certos dias de agendamento, a equipe do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)/CECOM idealizou a revisão das agendas, e com a aceitação das Áreas de Enfermagem e Médica foi possível a flexibilização de alguns horários, cujo objetivo é o de possibilitar a marcação de consultas em vagas anteriormente subutilizadas, que ficariam ociosas caso não obedecessem certos critérios previamente estabelecidos. Com a implantação desse processo, a equipe do Arquivo Médico pôde notar entre os anos de 2014 e 2015 um aumento da ordem de 23,8% na aderência de pacientes novos, muitos dos quais beneficiados por essa flexibilização nas agendas dos profissionais. Dessa maneira, é possível notar o atendimento de maior volume de usuários, favorecendo a redução no tempo de espera por agendamentos, diminuição da demanda reprimida, evitando a superlotação em dias de abertura de agendas e melhorando os níveis de satisfação do usuário com o serviço.

<sup>1</sup> UNICAMP – PREAC – Extcamp  
E-mail: [andreiar@unicamp.br](mailto:andreiar@unicamp.br)

Tema: UNICAMP 50 anos: Memórias, Experiências e Trajetórias Profissionais.

Eixo 1 – Administração e Gestão

### Palavras-chave

Satisfação. Usuário. Agendamento. Demanda.