

PROPOSTA DE MUDANÇA NO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE VISITAS DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNICAMP

Eliana Cristina Pietrobon¹, J. T. Silva, Maria Amelia Ayres Guidetti Zagatto, Milton
Guilhen
HC/UNICAMP

Resumo

Este projeto apresenta um estudo quanto ao tempo de espera do cliente junto ao atendimento da Central de Visitas do Hospital de Clínicas Unicamp. Para isso foi necessário rever o Mapa de Relacionamento e fluxo do trabalho, os passos do processo e as desconexões principais, que pudessem auxiliar a equipe na elaboração de uma proposta de mudança no atendimento atual junto a alta administração do Hospital. Para a coleta de dados, adotou-se a metodologia da pesquisa por amostragem junto aos usuários do serviço, e os dados foram compilados em gráfico, e a elaboração do diagrama de causa e efeito. Os resultados obtidos foram plotados e dispostos em tabela, mostrando à alta administração a possibilidade da aplicação de um novo sistema de atendimento e inovação do ambiente.

Palavras-chaves

Tempo. Desconexões. Mudança

¹ E-mail: eliana@hc.unicamp.br

II SIMTEC — Centros de convenções — UNICAMP, Campinas, SP – 29 de set. a 01 de outubro de 2008.
Tema central: “Perspectivas e desafios dos profissionais da UNICAMP”.