DOI: 10.20396/simtec.v2.2008.10884

CORRESPONDÊNCIAS DA OUVIDORIA/HC/UNICAMP: A ESTATÍSTICA APRESENTANDO OS FATOS

Guiomar Terezinha Carvalho Aranha[1], Marcia Martins Baccetti, Laercio Paulo Campos, M. H. Silva, D. M. P. Oliveira
HC/ UNICAMP

Resumo

O tema central deste trabalho se atém em primeira instância, à importância das "correspondências"/"cartas" que são trocadas ao longo do tempo pelas pessoas de maneira geral, sendo o "trem" o condutor ou testemunha dos fatos; e o paralelo da prestação de serviço na área da Saúde, por exemplo, a Ouvidoria/Hospital de Clínicas/UNICAMP, como intermediária na prestação de serviço. Usou-se do hipertexto, a maneira de um "Trem Azul" para expressar a importância das "correspondências" por meio de várias linguagens: cinematográfica, a gerada pelo filme, "A Central do Brasil"; o som radiofônico, da "Voz do Brasil"; a poesia Anibal Gamba e a música "O Trem Azul", cantada por Elis Regina. O trem é o condutor ou a linha tênue que perpassa o sonho e a realidade. O objetivo é identificar indicadores que melhor expressam a demanda da Ouvidoria/HC/UNICAMP ou o atendimento do HC/UNICAMP. Na metodologia, a Estatística é o meio, por onde o "trem azul" passa, apresentando os fatos: "correspondências" e opiniões dos pacientes, com o uso da ferramenta da qualidade: pesquisa de opinião 2006. Os resultados são os indicadores gerados pelas "correspondências": elogios, transmitidos via mail list do HC/UNICAMP, permitindo a comunidade hospitalar conhecer o seu próprio atendimento, corrigir se necessário seu processo de trabalho, ou dar continuidade a uma constante melhoria.

Palavras-chaves
Correspondência. Trem. Indicador.

[1] E-mail: Guiomar@hc.unicamp.br
Res. trab. do SimTec: Simpósio dos Profissionais da UNICAMP, Campinas, SP, v.2, p.255, 2008.