



# MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO DA CENTRAL DE AGENDAMENTO DO HC

\*Cecília Martins dos Santos, José Alexandre Pio Magalhães, Fernando Mingatto da  
Costa Amorim  
Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)  
Hospital de Clínicas UNICAMP  
[cecims@unicamp.br](mailto:cecims@unicamp.br)\*

Eixo 1

## Introdução

O projeto de modernização da Central de Agendamento da Divisão de Ambulatórios e Procedimentos Especializados (DAMPE) envolveu a unificação de sub-áreas, que antes funcionavam separadamente pela mesma equipe, no mesmo ambiente (abertura de prontuários, agendamento, impressão e entrega de comprovantes aos pacientes).

## Objetivo

O projeto visou aproveitar melhor a equipe em função da falta de reposição de vagas, reduzir o tempo de atendimento, aumentar a segurança da informação e diminuir incidentes relacionados à identificação dos pacientes.

## Metodologia

A unificação das atividades foi baseada no modelo de atendimento rápido e eficiente das agências "Poupatempo". A equipe deixou de atuar de forma fragmentada, passando a realizar todas as etapas do atendimento, o que reduziu o tempo total do processo e minimizou erros de agendamento e identificação.

## Resultados

A fase inicial do projeto envolveu a colaboração dos membros da equipe, resultando na criação de um Manual de Processos de Trabalho e na padronização das tarefas. Isso melhorou o relacionamento interno, otimizou a distribuição de atividades e reduziu em 70% o tempo de atendimento ao paciente, superando a expectativa inicial de 40%. Além disso, a responsabilidade centrada no mesmo funcionário em todas as fases do atendimento aumentou a confiabilidade das informações.



Acesse o QR Code e veja mais  
detalhes das etapas do Projeto

## Conclusão

O projeto tornou o processo mais eficiente, eliminando deslocamentos desnecessários dos pacientes e diminuindo a duplicidade de prontuários e agendamentos incorretos, garantindo maior segurança no atendimento e confiabilidade no cadastro dos pacientes.

## Referências

- CAMPINAS. GePLanes. Unicamp (org). Mapa Estratégico. 2017. Disponível em: [https://www.geplanes.cgu.unicamp.br/geplanes/static/mapa\\_estrategico.pdf](https://www.geplanes.cgu.unicamp.br/geplanes/static/mapa_estrategico.pdf). Acesso em: 04 mar. 2020.
- CAMPINAS. Hospital de Clínicas. Unicamp (org.). Guideline. 2022. Disponível em: <https://hc.unicamp.br/imprensa/guideline/>. Acesso em: 26 mar. 2023.
- SÃO PAULO. Poupatempo. PRODESP (org). Reconstruindo valores públicos. 2006. Disponível em: <https://www.prodesp.sp.gov.br/gifs-animados/livro-poupatempo-10-anos.pdf>. Acesso em: 01 mar. 2020.