



PROPOSTA DE REESTRUTURAÇÃO DE LAYOUT EM UMA CLÍNICA MÉDICA

Trabalho de: CARINE CHRISTMANN MALLMANN (calann54@yahoo.com.br),
CLAUDIA SIPP VON MUHLEN (cvmuhlen@bol.com.br), Felipe Gustavo Rosso
(felipe.gu_r@hotmail.com).

Orientado por: ALEXANDRE CHAPOVAL NETO (chapoval_alex@yahoo.com.br).

Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM

Resumo

A organização do layout visa principalmente encontrar a melhor solução dos problemas de produção, para tanto o estudo traz como problemática de que forma a reestruturação do layout pode contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelos colaboradores da Clínica Médica Crissiumal. Assim o objetivo principal foi propor uma reestruturação do layout da empresa onde foi identificado o fluxo de atendimento ao cliente, acompanhou-se esse fluxo, identificou-se oportunidades de melhorias e ao fim foi proposto melhorias a empresa. Foi utilizado método de abordagem dedutiva e quali-quantitativa a fim de buscar pontos importantes e indispensáveis para o atendimento, assim como método de procedimento foi utilizada pesquisa exploratória, de campo e método descritivo, onde foi registrado, analisado e observado fatos, ainda como estudo de caso cuja intenção é obter o conhecimento profundo e exaustivo de uma realidade delimitada. Como técnica foi aplicado questionário com perguntas abertas e fechada aos funcionários e ao corpo médico e sua análise concisa foi fundamental para a obtenção de resultados confiáveis. As referencias trazem Lovato, Evangelista e Güllich (2007), Oliveira (2005), Slack, Chambers e Johnston (2009), Cury (2006) entre outros onde, o arranjo físico pode ser planejado relacionando a distribuição dos móveis, equipamentos e pessoas no espaço disponível da melhor forma possível, bem como vai influenciar na motivação gerando maior ou menor eficiência no trabalho. Na aplicação do questionário foi verificado de imediato que a clínica possui um fluxo de pessoas intenso conforme a resposta dos entrevistados, também foi percebido no questionário a abertura ao grupo de fazer suas melhorias e identificado que o barulho e o tumulto dificultam o atendimento pois fica difícil a conversa entre funcionários com pacientes e possíveis explicações. Com todas as perguntas elaboradas foi possível sugerir varias melhorias, entre elas a colocação de pedestais com correntes para identificar um acesso às secretárias ou um aparelho de retirar senhas para não gerar a desordem e o tumulto, delegação de funções para as secretárias, pontualidade dos médicos e amadurecer a idéia em colocar um programa médico ou software já que

praticamente, todo o trabalho é manual. Portanto, o estudo foi positivo pela possibilidade de acompanhar de perto o dia-a-dia de uma empresa relatando todos os processos para sugerir as melhorias nas quais foram bem pensadas e analisadas para se ter processos mais ágeis, ficando um ambiente agradável de trabalho onde as secretárias consigam dar maior atenção aos clientes e aos médicos.

Palavras chaves: Layout, reestruturação e melhoria.

Referências

ARAUJO, Luis Cesar G. Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. Volume 1 – 2.ed.- 2, reimpr. – São Paulo: Atlas, 2006.

CURY, Antonio. Organização e métodos: uma visão holística. 8. Ed. rev. E ampl.- 2. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2006.

DAVIS, Mark M., Aquilano, Nicholas J., Chase, Richard B. Fundamentos da administração da produção. 3 ed. – Porto Alegre: Bookmann Editora, 2001.

LOVATO, Adalberto; EVANGELISTA, Mário Luiz Santos; GÜLLICH, Roque Ismael da Costa. Metodologia da Pesquisa: normas para apresentação de trabalhos: redação, formatação e editoração. Três de Maio: Setrem, 2007.

MARTINS, Petronio G., Laugeni, Fernando P. Administração da produção. São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, Djalma de P. R.. Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. 15. Ed. – São Paulo: Atlas, 2005.

PINHEIRO, José Maurício dos Santos. Da iniciação científica ao TCC: uma abordagem para os cursos de tecnologia. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2010.

SLACK, Nagel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. Administração da Produção. 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.