

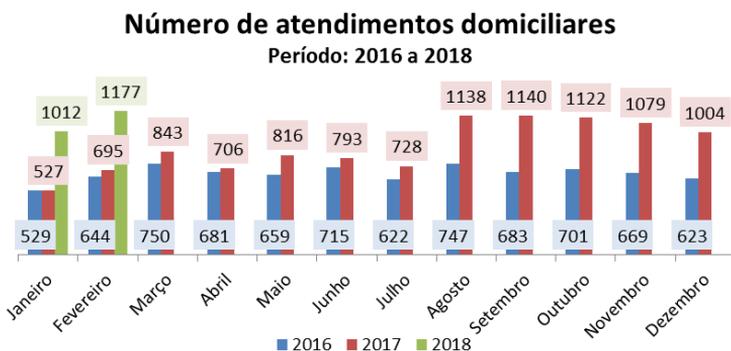
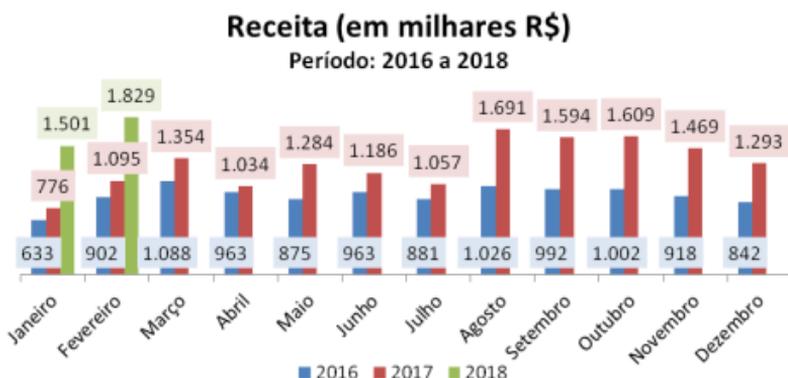
# Implantação de um modelo para o agendamento dos serviços "Einstein até você" de baixa complexidade (coleta de sangue/urina, coleta infantil, cardiologia e vacina domiciliar)

## Contexto / Cenário inicial

- Mudança na ótica do modelo de atendimento do NOVO CONSUMIDOR
- Aumento da expectativa de vida das pessoas
- Aumento do número de procedimentos realizados fora do hospital

## Cenário 2018 – setor de Coleta Domiciliar

- Realização de 16.644 atendimentos
- Receita de R\$ 7,8MM



- O slot de tempo entre cada agendamento é de 1 hora, englobando 20 minutos de atendimento de Enfermagem e 40 minutos de deslocamento. Em uma simulação de agendas, com uma redução do tempo de deslocamento para 20 minutos, permitindo slots de 40 minutos entre cada agendamento para as coletas domiciliares, é possível ampliar a capacidade de atendimento domiciliar em 50% sem o aumento de *headcount*.

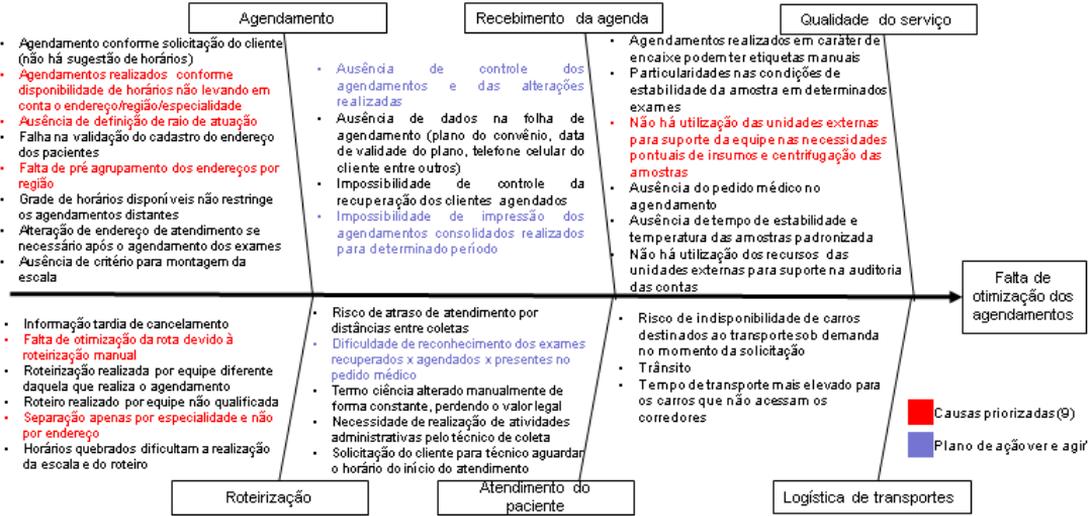
## Metas

- Revisar o modelo de agendamento do serviço
- Ampliar em a capacidade de agendamento em 40%

## Macro fluxo: Coleta Domiciliar



## Ishikawa - Levantamento de causas



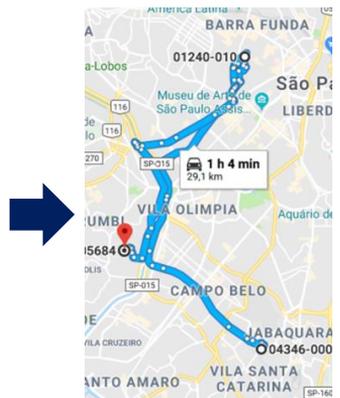
## Agendamento dos atendimentos domiciliares

Até o mês de Março, o setor do *Call Center* realizava agendamentos conforme disponibilidade da agenda sem considerar a região/localização da coleta e treinamento/skill do colaborador, conforme demonstrado abaixo:

	SBIB Hospital Albert Einstein	LCDO Domiciliar	Coleta Domiciliar - Laboratorio	Coleta Domiciliar Laboratorio	Quinta	28/06/2018	11:45	12:00	15
	SBIB Hospital Albert Einstein	LCDO Domiciliar	Coleta Domiciliar - Laboratorio	Coleta Domiciliar Laboratorio	Quinta	28/06/2018	15:00	16:00	60
	SBIB Hospital Albert Einstein	LCDO Domiciliar	Coleta Domiciliar - Laboratorio	Coleta Domiciliar Laboratorio	Quinta	28/06/2018	16:00	17:00	60
	SBIB Hospital Albert Einstein	LCDO Domiciliar	Coleta Domiciliar - Laboratorio	Coleta Domiciliar Laboratorio	Quinta	28/06/2018	17:00	18:00	60

Além disso, conforme demonstrado abaixo, não é considerado a região do atendimento, possibilitando a ocorrência de coletas seguidas com grandes distâncias entre si, dificultando o processo de roteirização

CARRO 02	Técnico:	Nextel:
	06:30	07:30
Nome		
Idade / Sexo		
Prontuário		
Passagem		
Endereço	RUA ALBA	RUA RIO DE JANEIRO
Complemento	Número: 1156 Complemento: Casa	Número: 129 10º ANDAR
Bairro/Cidade	Bairro: VILA PARQUE JABAQUARA	Bairro: HIBERNOPOLIS
Cep	04346000	01240-010
Material	SG / FEZES	SG
		RUA BARAO DE CAMPOS GERAIS
		Número: 81 Complemento: APT 63
		Bairro: REAL PARQUE
		05684000
		SG / URINA

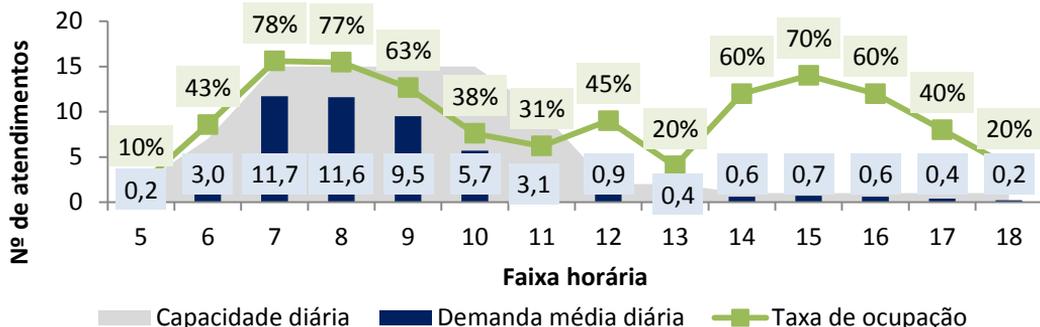


## Capacidade operacional do serviço de atendimento domiciliar

Período: Janeiro a Junho/2018

### Capacidade operacional do serviço de coletas domiciliares

Segunda a sexta-feira - Período: Janeiro a Maio/2018



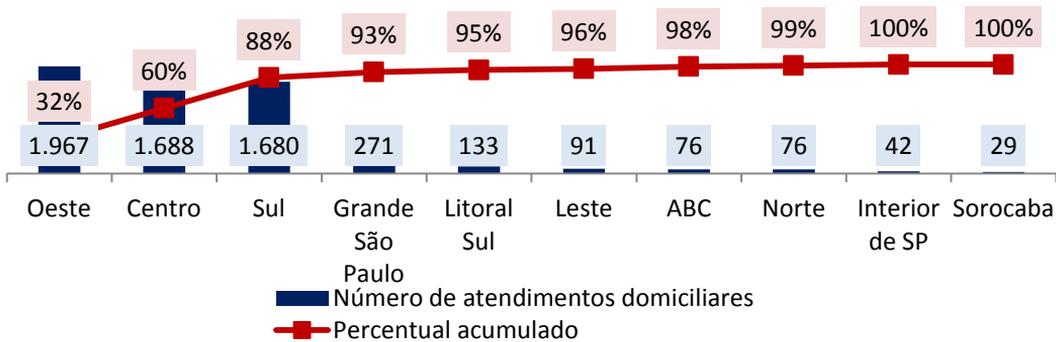
A taxa média diária de ocupação da agenda durante o período analisado foi de 55% de Segunda a Sexta-feira, com taxas superiores a 60% das 7h às 10h (média de 78%) e das 14h às 17h.

## Distribuição da demanda por região

Período: Janeiro a Junho/2018

### Número de atendimentos domiciliares por região

Período: Janeiro a Junho/2018



Verifica-se, durante o período analisado, que cerca de 90% das coletas (5.335) estão concentradas em três regiões (Zonas Oeste, Centro e Sul).

## Análise do tempo para deslocamento da Unidade Morumbi até o local de atendimento domiciliar

Período: Maio/2018; n = 256 atendimentos (Nível de confiança: 92%, Erro amostral: 5%)

O tempo previsto para deslocamento é de 40 minutos, ou seja, aproximadamente 67% do tempo atual do slot de agendamento é previsto para o deslocamento entre a Unidade Morumbi até o local de atendimento domiciliar.

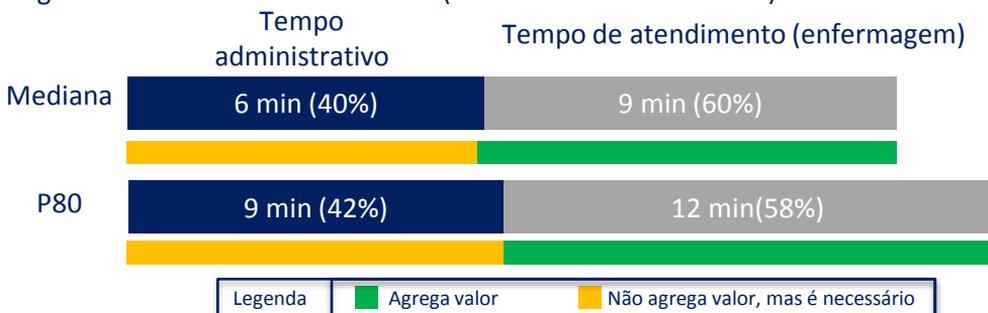
Tempo médio para deslocamento até o local de atendimento domiciliar



## Análise do tempo de atendimento do cliente

Período: Maio/2018; n=256 atendimentos (Nível de confiança: 92%, Erro amostral: 5%)

O tempo de atendimento ao paciente contempla o tempo necessário para execução de algumas atividades administrativas (conforme descritas abaixo):



Cerca de 40% do tempo do atendimento está relacionado à atividades administrativas.

## Análise do deslocamento conforme raio de atuação

Até o mês de Março de 2018, eram realizados atendimentos em várias regiões fora de São Paulo, sem considerar a estabilidade do material, a jornada de trabalho do colaborador e o impacto na agenda devido à necessidade de bloqueio de slots de agenda.

Raio de atuação	Período: Janeiro a Março/2018		Período: Abril a Junho/2018	
	Nº de cidades atendidas	Nº de atendimentos realizados	Número de cidades atendidas	Número de atendimentos realizados
Grande São Paulo (incluindo a cidade de SP)	19	3.465 (97%)	14	(97%)
Litoral Sul	10	36 (2%)	4	(2%)
Interior de São Paulo	34	71(1%)	10	(1%)
Total	64	3.572 100%)	28	(100%)

Período	Mês	Nº de cidades atendidas	Nº de coletas	Nº médio mensal de coletas	Distância percorrida (Km)	Distância média mensal
Pré Melhorias	Janeiro/18	64	1.012	1.191	17.370	19.578
	Fevereiro/18		1.177		19.476	
	Março/18		1.386		21.888	
Pós Melhorias	Abril/18	23 + 5 cidades sob consulta	1.225	1.292 (+8%)	14.794	15.397 (-21%)
	Maio/18		1.254		15.186	
	Junho/18		1.399		16.211	

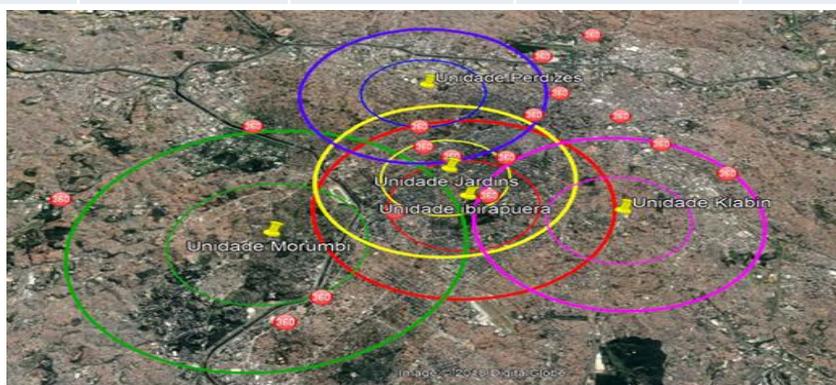
Conclusão: com a revisão do escopo de cidades atendidas a partir de Abril/2018, observamos um aumento de aproximadamente 101 (+8%) atendimentos domiciliares, com a redução de 4.181 quilômetros rodados (-21%) .

## Proposta: atendimento da demanda de São Paulo pelas Unidades Avançadas

Período: Março/2018

Foram construídos raios com limites de tempo de deslocamento (até 10 min e 20 min) considerando as Unidades Avançadas como base de saída e chegada dos colaboradores. A tabela abaixo traz a distribuição dos CEPs atendidos no mês de Março (nível de conf. 99,5%, erro máximo 3%).

Unidade	Raio 0-10 min	Segmento 10 min-20min	Fora da região de cobertura	Total geral
Morumbi	244 (50%)	166 (35%)	78 (16%)	488 (40%)
Klabin	24 (42%)	19 (34%)	14 (24%)	57 (5%)
Jardins	177 (76%)	56 (24%)	0 (0%)	233 (19%)
Perdizes	129 (45%)	64 (43%)	15 (12%)	193 (16%)
Ibirapuera	134 (67%)	78 (33%)	23 (10%)	235 (19%)
Total	687	398	121	1.206



Atendemos 58% da demanda das Zonas Centro, Sul e Oeste com o atendimento dentro do raio de 5-20min. As Zonas Norte e Leste passaram a ser atendidas por transporte sob demanda.

**Ação proposta:** reduzir o tempo de deslocamento de 20 para 15 minutos.

### Revisão dos slots de agendamento dos atendimentos domiciliares



## Plano de ação - Principais ações de melhoria

Nº	Causa	Ação de Melhoria	Resp.	Status
1	Agendamentos não consideram o endereço, região e especialidade para atendimento	Implantar modelo de roteirização pré realizada no agendamento com a separação de CEPs.	Andrea Buelau Lilian Magalhães	Concluído
2		Separar agendas no CRM por especialidade para o Setor do Call Center.	Andrea Buelau	Concluído
3		Criar macros específicas por região conforme o CEP.	Andrea Buelau Aroanea Romero	Concluído
2	Ausência de definição de raio de atuação para distribuição da equipe nas Unidades e otimização de deslocamentos	Redefinir modelo de planejamento da equipe de coletas, considerando a proposta de utilização das Unidades Avançadas conforme cobertura de cidades próximas.	Andrea Buelau	Concluído
5	Apresentação do roteiro para atendimento domiciliar não facilita a visualização	Alterar o modelo de roteirização dos agendamentos de atendimentos domiciliares.	Andrea Buelau	Concluído
6	Tempo do slots de agendamento superior ao tempo real necessário conforme histórico da operação	Adequar os slots de agenda (60 para 50 minutos).	Andrea Buelau	Concluído
7	Falta de otimização do modelo de atendimento domiciliar considerando a possibilidade de utilização das Unidades Avançadas	Início do atendimento da demanda da Cidade de São Paulo pelas Unidades Avançadas	Andrea Buelau	Concluído
8		Adequação dos slots de agenda (50 para 40 min)	Andrea Buelau	Concluído

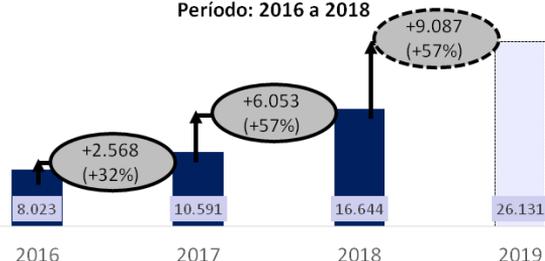
## Ganho de produtividade com a redução do slot de agendamento para atendimento domiciliar



\* Considerando colaborador com jornada contratada de 180 horas/mês (156 horas em escala)



Número de atendimentos domiciliares  
Período: 2016 a 2018



O programa "Einstein até você" ampliou o número de agendas com os slots de 40 minutos (de 2.496 para 3.696 slots de 40 minutos, + 33% de capacidade de agendamento).

Para aumento de demanda, ações de marketing para divulgação do programa "Einstein até você" foram conduzidas.

➔ Ampliação dos slots: 5.760 (+40%) a 11.520 (+80%) /ano

➔ Incremento de EBITDA: R\$3,4 (+40%)-6,4MM (+80%)/ano