



ANAIS

COORDENADORIA ADMINISTRATIVA



COORDENADORIA
ADMINISTRATIVA
HCPA





III Encontro de Gestão Administrativa do HCPA
Gestão em Saúde: do conhecimento à prática

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE **FACULDADE DE MEDICINA**

Anais do

III Encontro de Gestão Administrativa do HCPA:
Gestão em Saúde: do conhecimento à prática

08 de novembro de 2019

Porto Alegre
HCPA
2019



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Diretora-Presidente

Professora Nadine Oliveira Clausell

Diretor Médico

Professor Milton Berger

Diretor Administrativo

Jorge Bajerski

Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação

Professora Patrícia Ashton Prolla

Coordenadora do Grupo de Enfermagem

Professora Ninon Girardon da Rosa

Coordenador do Grupo de Ensino

Professor José Geraldo Lopes Ramos

Coordenador da Coordenadoria Administrativa

Bacharel João Antonio Paim Rodrigues

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor

Professor Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE MEDICINA DA UFRGS

Diretora

Professora Lucia Maria Kliemann

Projeto gráfico, ilustração e diagramação

Salete Soares dos Santos

E56a Encontro de Gestão Administrativa do HCPA: Gestão em saúde: do conhecimento à prática (3.: 2019 : Porto Alegre, RS)
Anais [recurso eletrônico] / organizado pela Coordenadoria Administrativa, Coordenadoria de Comunicação e Sessão de Organização e Execução de Eventos do HCPA– Porto Alegre: HCPA, 2019.

52p.

E-book: 978-85-85323-02-8

1. Organização e Administração. 2. Gestão em saúde. 3. Administração Hospitalar. I. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. II. Título

NLM: W3

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
(Bibliotecária Shirlei Galarça Salort – CRB10/1929)



III Encontro de Gestão Administrativa do HCPA
Gestão em Saúde: do conhecimento à prática

PROMOÇÃO E REALIZAÇÃO

Hospital de Clínicas de Porto Alegre
Faculdade de Medicina

APOIO

Fundação Médica do Rio Grande do Sul

ORGANIZAÇÃO

Coordenadoria Administrativa do HCPA
Coordenadoria de Comunicação do HCPA
Seção de Organização e Execução de Eventos do HCPA



COMISSÃO ORGANIZADORA

Áurea Terezinha Souza de Paula - Coordenadora

Caroline Ziani Dalla Pozza

Elenita Teresinha Charão Chagas

Eliane Teresinha Berbigier

Eliziane Ferranti

Jaqueline Bianchini Consoli

João Antonio Paim Rodrigues

Luciane dos Reis Francisco

Marilene Hoerle Nozari

Salete Soares dos Santos

Vanda Regina Machado

COMISSÃO CIENTIFICA

Claudia de Salles Stadtlober

Elaine Aparecida Félix Schirmer

Indara Carmanim Saccilotto

Leila Beltrami Moreira

Luis Chamorro

Marilene Hoerlle Nozari

Rosane Paixão Schlatter

Ursula da Silveira Matte



PROGRAMAÇÃO

III ENCONTRO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DO HCPA "Gestão em saúde: do conhecimento à prática"

DATA: 08/11/2019

08:30 - 09:00 - Abertura

09:00 - 10:00 - Estratégias de Comunicação para Conversas Difíceis - Débora Brum

10:00 - 10:30 - Apresentação de Trabalho e Coffee break

10:30 - 11:30 - Mesa - Financiamento e perspectivas em Saúde

Coordenação: Jorge Luis Bajerski

- Secretaria Municipal de Saúde - Jorge Osorio
- Secretaria Estadual de Saúde - Lisiane Fagundes

11:30 - 12:15 - Avaliação econômica em saúde - Prof. Ana Paula Beck da Silva Etges

12:15 - 13:30 - Intervalo Almoço

13:30 - 14:15 - Gestão de Riscos - Prof. Ricardo Kuchenbecker

14:15 - 15:00 - Mesa - Lean na Saúde

Coordenação: Caroline Ziani Dalla Pozza

- Em busca do cuidado perfeito - Carlos Frederico Pinto
- Lean na Emergência do HCPA - Eliziane Ferranti

15:00 - 16:00 - Inovação e Tecnologia na Saúde - Valter Ferreira da Silva

16:00 - 16:30 - Premiação dos Trabalhos

16:30 - 17:15 - Momento Lúdico:

- Ana Lucia Aiub
- Luciana Lemos Desbesel
- Deise Bragamonte

17:15 - Coquetel de encerramento



APRESENTAÇÃO

A Coordenadoria Administrativa do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), responsável por gerenciar os processos administrativos nas áreas assistenciais de forma articulada e integrada às estruturas da Instituição e alinhada às diretrizes e políticas institucionais, tem como prática promover Encontros de Gestão Administrativa do HCPA com intuito instigar a reflexão e facilitar a troca de conhecimento sobre gestão administrativa.

Este ano, o III Encontro de Gestão Administrativa do HCPA tem como temática a “Gestão de Saúde: do conhecimento à prática”, cujo Programa foi cuidadosamente escolhido considerando o momento atual, quando a gestão proativa do conhecimento adquire um papel fundamental nas Instituições, que tem o desafio de transformar a diversidade de idéias e conhecimentos adquiridos em produtividade, qualidade e soluções inovadoras, contribuindo na construção de um fator cooperativo e sustentável.

A realização deste Evento foi um grande desafio e contou com várias parcerias, por isso agradecemos aos Palestrantes e Avaliadores, que nos honram com suas participações e disponibilidade em compartilhar o conhecimento, que muito contribuirá nas relações de troca de experiências no dia de hoje; à Administração do HCPA, à Associação dos Funcionários do HCPA, à Faculdade Mario Quintana, à CVC, ao Vila Ventura, à Fundação Médica do RS, à Seção de Eventos do HCPA e àqueles que de alguma forma contribuíram para a realização deste Evento.

Em especial, em nome de todos os colegas da Coordenadoria Administrativa, agradecemos ao nosso Coordenador João Antonio Paim Rodrigues, cujo incentivo nos mantém motivados na busca e no compartilhamento do conhecimento.

Também agradecemos aos profissionais do HCPA, professores e estudantes que enviaram trabalhos científicos, colaborando para o enriquecimento do Evento, além da presença de todos os ouvintes, sem os quais não teria sentido esse momento.

Áurea Terezinha Souza de Paula

*Coordenadora da Comissão Organizadora do III Encontro de Gestão Administrativa do
HCPA - Gestão de Saúde: do conhecimento à prática*



SUMÁRIO

PROGRAMAÇÃO	06
APRESENTAÇÃO	07
RESUMOS - TRABALHOS PÔSTERES COMENTADOS	
1. DESDOBRAMENTO DAS RODADAS DE CONVERSAS COM A EQUIPE DO SERVIÇO ADMINISTRATIVO DE ATENÇÃO CLÍNICA	11
2. A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO DE UM ENFERMEIRO AUDITOR EM UMA UNIDADE INTEGRADA DE UMA OPERADORA DE SAÚDE	12
3. A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO DE UM ENFERMEIRO NO PROGRAMA DE CUIDADO DOMICILIAR DE UMA OPERADORA DE SAÚDE	13
4. INCLUSÃO DE ALIMENTOS ORIUNDOS DA AGRICULTURA FAMILIAR NO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE PORTO ALEGRE	14
5. CONEXÃO E DESCONEXÃO FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO	15
6. BRIGADA DE EMERGÊNCIA: A IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO PREVENTIVO NO CUIDADO À VIDA	16
7. AQUAPONIA, VIDAS GERANDO VIDAS COMO ALTERNATIVA PARA UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL	17
8. MURAL DA SOLIDARIEDADE: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA RODADA DE CONVERSAS DA COORDENADORIA ADMINISTRATIVA	18
9. SEGURANÇA E PREVENÇÃO: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA PARTICIPAÇÃO NA COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA GESTÃO 2018/2019)	19
10. PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA	20
11. REUNIÃO DE AGENDAMENTO DE NOVOS TRATAMENTOS QUIMIOTERÁPICOS: UMA VIVÊNCIA MULTIPROFISSIONAL	21
12. A ENFERMAGEM E SEU PAPEL NA ADMINISTRAÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE TERAPIA INTENSIVA	22
13. ANÁLISE DA FERRAMENTA PLANNEXO® NA GESTÃO DE MEDICAMENTOS EM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO	23
14. ENFERMAGEM: ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO EM UMA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA	24
15. O PENSAMENTO LEAN NA ENFERMAGEM EM TERAPIA INTENSIVA	25
16. ESTIMATIVA DE CUSTO REAL DE EXAMES DIAGNÓSTICOS NO MANEJO DA CARDIOPATIA ISQUÊMICA DO HCPA	26



17. AVALIAÇÃO DO TEMPO ENTRE A LIBERAÇÃO E A PRIMEIRA VISUALIZAÇÃO DOS LAUDOS DE EXAMES DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM DE DIFERENTES ORIGENS DE ATENDIMENTO DO PACIENTE EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO	27
18. GERÊNCIA EM SAÚDE: A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO DO TÉCNICO NAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE	28
19. PEQUENAS MELHORIAS, BONS RESULTADOS	29
20. OTIMIZAÇÃO NO PROCESSO DE ADMISSÃO DO FUNCIONÁRIO	29
21. PLANEJAMENTO LOGÍSTICO DAS ROTAS DE RECEBIMENTO E ENTREGAS DE MERCADORIAS PARA O ALMOXARIFADO CENTRAL DE ABASTECIMENTO DE UM HOSPITAL FILANTRÓPICO – estudo de caso	30
22. PROJETO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE (PGRSS): CENTRO CIRÚRGICO DE UM HOSPITAL PÚBLICO	31
23. PLANO DE CONTINGÊNCIA - UMA ATUALIZAÇÃO PARA O GESTOR EM SAÚDE	32
24. IMPACTOS DA IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE PARA A QUALIFICAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO CENTRO CIRÚRGICO - Uma ação do gestor	32
25. GESTOR ADMINISTRATIVO COMO MEMBRO ATUANTE NA SUBCOMISSÃO DE SEGURANÇA AO PACIENTE – sCOMSEQ AMPE: RELATO DE EXPERIÊNCIA	33
26. COMO O MARKETING DIGITAL AJUDA NA CRIAÇÃO DE IDENTIDADE VISUAL DA MARCA	34
27. A MUDANÇA DA VISÃO ATRAVÉS DO INCENTIVO À LEITURA	35
28. TRABALHO E DIGNIDADE: O WHATSAPP COMO FERRAMENTA DE BUSCA DE EMPREGO EM UMA FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS	36
29. O PEDAL FAMAQUI COMO MEIO DE LAZER E SOCIALIZAÇÃO	37
30. LEAN HEALTHCARE EM UM CENTRO CIRÚRGICO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA	38
31. A GESTÃO DA ENFERMAGEM NOS SERVIÇOS DE SAÚDE	39
32. SISTEMA DE CUSTOS NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE DESENVOLVIMENTO DA BASE DE INFORMAÇÕES APLICANDO UM MODELO CONCEITUAL	40
33. RESULTADOS DE UM ANO DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE REGULAÇÃO DE PACIENTES NO HCPA	41
34. A CHAVE PARA APROVEITAR AO MÁXIMO O POTENCIAL DOS FUNCIONÁRIOS	42
35. PROPOSTA DE PAINEL DE INDICADORES PARA EXAME MÉDICO PERIÓDICO (EMP) DO HCPA	43
36. O ENVELHECIMENTO ATIVO: DESAFIO PARA A EVOLUÇÃO DE UMA NOVA	43



CONSCIÊNCIA SOCIAL PARA O BRASIL

37. CUSTOS COMO INSTRUMENTO DE GOVERNANÇA EM HOSPITAIS PÚBLICOS	44
38. MODELO DE FERRAMENTA PARA AUXÍLIO EM PRIORIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS NO PARQUE TECNOLÓGICO DO HCPA	45
39. PROCESSOS DE GESTÃO EDUCACIONAL E OS DESAFIOS POSTOS NA ATUALIDADE A PARTIR DA ESCUTA DE SUJEITOS DO CONTEXTO DE UMA ESCOLA DE EDUCAÇÃO BÁSICA	46
40. A COMUNICAÇÃO DE MÁIS NOTÍCIAS EM ONCOLOGIA REALIZADAS PELO ENFERMEIRO E SUAS IMPLICAÇÕES	47
41. ESTUDO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EMPRESARIAL EM UMA EMPRESA DE ENGENHARIA	48
42. ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL NO MERCADO DE LIVROS FÍSICOS: um enfoque para o mercado de livros físicos	49
43. O PLANEJAMENTO E A ANÁLISE DOS PROCESSOS DE TRABALHO DO CRAS X EM PORTO ALEGRE	50
44. MODELO PARA A INTEGRAÇÃO DAS INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA A GESTÃO ASSISTENCIAL	51
45. ANÁLISE DE CUSTOS DO TRANSPLANTE RENAL DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE: APLICAÇÃO DO MÉTODO DE CUSTEIO BASEADO EM ATIVIDADE E TEMPO (TDABC)	52



RESUMOS - TRABALHOS PÔSTERES COMENTADOS

DESDOBRAMENTO DAS RODADAS DE CONVERSAS COM A EQUIPE DO SERVIÇO ADMINISTRATIVO DE ATENÇÃO CLÍNICA

Auryane Santos Borges; Giovani Souza Silveira; Caroline Ziani Dalla Pozza;
Camila Lopes Caldana; Ângela Nunes Gomes; Rita De Cassia Souza Oliveira

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

Introdução: o Programa Rodadas de Conversas é originalmente voltado aos analistas e lideranças da Coordenadoria Administrativa. Possui frequência de encontros a cada dois meses, eventualmente, com alguma alteração no calendário. Nestas ocasiões, os membros se subdividem e atuam com temas específicos, usando de muita criatividade. Entre os temas podemos destacar os mais emergentes: equipes de alto desempenho; competição; inovação em processos e humanização. Em 2017, o Serviço de Atenção Clínica da Coordenadoria Administrativa realizou o processo de desdobramento deste trabalho junto às equipes das recepções das zonas ambulatoriais, andares clínicos, bem como UBS e CAPS, formadas por assistentes administrativos. Ao todo, 56 pessoas participantes das equipes supracitadas.

Objetivo: promover maior integração entre as equipes formadas pelos assistentes administrativos do Serviço de Atenção Clínica, com vistas para aplicabilidade dos temas nas rotinas e processos de trabalho.

Metodologia: utilizamos um questionário estruturado, que foi aplicado em março de 2018, com perguntas referentes à satisfação do funcionário em participar do programa e também da aplicabilidade dos temas tratados durante os encontros nas suas rotinas administrativas. Além disso, foram observados outros fatores desencadeados que pressupõe uma preocupação da equipe oriunda das reflexões geradas nos encontros.

Resultado: 35 assistentes administrativos responderam ao questionário. Destes, 60% consideraram as Rodadas de Conversas como uma oportunidade para troca de experiências entre as equipes. Com relação à motivação em participar do programa, 49% afirmam se sentirem motivados, outros 34% consideram que às vezes e os demais não percebem da mesma forma. Um dos fatores pontuados nesta avaliação é a falta de tempo dos participantes para organizar os encontros. Contudo, muitos expressam a importância de conhecer outros processos do hospital, além do impacto significativo da integração com os demais colegas.

Conclusão: com base nas solicitações, o programa foi mantido, porém, foram realizadas reestruturações no ano de 2018 e também em 2019. Além disso, os grupos ficaram maiores e foi sugerida a instituição de representantes, no intuito de facilitar as tratativas de organização dos encontros.

Palavras-chave: rodadas de conversas; gestão de equipes.



A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO DE UM ENFERMEIRO AUDITOR EM UMA UNIDADE INTEGRADA DE UMA OPERADORA DE SAÚDE

André Teixeira da Silva; Carlos Eduardo de Rocha Scapini; Edinei Stefani;
Alexandre de Almeida Kruger; Ticiane Bartelle; Fernanda Ramos;
Lia Elisângela Machado da Costa; Maria Angélica da Silva Machado

1 – Faculdade SEG – Sistema Educação Gaúcha – Porto Alegre - RS

Introdução: A auditoria em enfermagem tem um papel fundamental e transformador no serviço de saúde com foco na qualidade assistencial prestada, identificando deficiências e propondo ações que permitam otimizar os processos, o uso dos recursos e redução de desperdícios. Frente a essa realidade se faz necessário que o enfermeiro auditor possua um conjunto de qualidades essenciais para a realização de suas atividades, além de conhecimento teórico/prático, experiência assistencial, deve estar em constante aprimoramento de suas habilidades, tendo bem definido os critérios que qualificam a assistência priorizando a segurança do paciente em acordo com as legislações vigentes. Uma unidade integrada nada mais é que uma célula de auditoria da operadora de saúde dentro do prestador de saúde, espaço físico destinado à análise de processos, servindo de apoio para a auditoria clínica e realização de visitas “in loco”. **Objetivo:** Relatar a experiência de um enfermeiro auditor em uma unidade integrada de uma operadora de saúde dentro de um prestador de serviços hospitalar na região metropolitana de Porto Alegre. **Método:** Relato de experiência. **Resultado:** O enfermeiro auditor é um personagem importante dentro da equipe multidisciplinar que compõe uma unidade integrada, pois prioriza a segurança do paciente através da análise dos processos e protocolos dentro do prestador de serviços de saúde; sinaliza pendências de autorizações de exames, procedimentos e materiais/medicamentos; é um agente facilitador, sendo reconhecido como um parceiro do prestador agilizado serviços aos clientes internos e externos; verifica inconformidades relacionadas a assistência, como condições adquiridas (lesão por pressão, infecções, quedas e erros de medicação) e identifica oportunidades com potencial de ação que contribuam para a redução do tempo de permanência intra hospitalar através da leitura do prontuário eletrônico e visita in loco, registrando estas informações no Sistema de Autorizações Eletrônicas da operadora. **Considerações Finais:** Essa contribuição do enfermeiro impacta diretamente na operadora e também na prestadora de serviços, pois proporciona o reconhecimento do cliente quanto a qualidade dos produtos oferecidos e garantia de entrega do que foi contratado, agregando valor de mercado, diminuindo custos assistenciais, reduzindo a necessidade de reajustes nos contratos garantido a manutenção de carteiras de clientes, com possibilidade de expansão da mesma.



A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO DE UM ENFERMEIRO NO PROGRAMA DE CUIDADO DOMICILIAR DE UMA OPERADORA DE SAÚDE

André Teixeira da Silva; Alexandro de Almeida Kruger; Edinei Stefani; Ticiane Bartelle;
Fernanda Ramos; Carlos Eduardo da Rocha Scapini; Maria Angélica da Silva Machado;
Lia Elisângela Machado da Costa

1 – Faculdade SEG – Sistema Educação Gaúcha – Porto Alegre - RS

Introdução: o programa de cuidado domiciliar tem por objetivo o atendimento a pacientes com comorbidades maiores através de uma equipe multidisciplinar composta por: médico, enfermeiro, fisioterapeuta, nutricionista e psicólogo. Esse programa visa reduzir gastos, melhorando a lucratividade tanto para prestadoras quanto operadoras de saúde, evitando internações e melhorando a qualidade do atendimento ao cliente. **Objetivo:** relatar a experiência assistencial de um enfermeiro de uma operadora de saúde do Vale do Taquari e Rio Pardo no programa de cuidado e atendimento domiciliar. **Método:** Relato de experiência. **Resultados:** o enfermeiro atua como coordenador e norteador do programa. Cabe a ele fazer uma avaliação inicial do paciente, coletando dados e planejando o cuidado, a partir dessa avaliação aciona-se outros profissionais da equipe conforme necessidade. Monta-se uma agenda de visita domiciliar e suporte e monitoramento via telefone. Durante a visita, após o atendimento do paciente, é realizada uma contabilização quanto aos indicadores de queda, infecção de trato urinário e infecção pulmonar, acionando-se o médico caso o paciente apresente piora do quadro de qualquer patologia ou temperatura após o uso de antibiótico por mais de 72 horas. Outro cuidado prestado pelo enfermeiro é quanto ao uso de fármacos, ajusta-se conforme prescrição médica, orienta-se quanto ao uso, armazenamento e validade dos mesmos. Cabe, também, ao enfermeiro avaliar o grau da lesão por pressão, sua evolução e cobertura que está sendo utilizada. Caso não ocorra melhora da lesão o enfermeiro tem total autonomia para realizar a mudança da cobertura. Se a lesão apresentar sinais flogísticos indicando infecção aciona-se o médico do programa ou se tenta um acordo com o cliente para consulta com médico assistente para avaliação. **Considerações finais:** frente a atual situação financeira do país e os crescentes custos tanto para as operadoras quanto prestadoras de saúde o cuidado domiciliar se consolida como uma ação efetiva e sustentável. O enfermeiro tem um papel fundamental no planejamento do cuidado ao paciente em domicílio, pois esse acompanhamento beneficia o tratamento do paciente visando qualidade e redução de custos.



INCLUSÃO DE ALIMENTOS ORIUNDOS DA AGRICULTURA FAMILIAR NO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE PORTO ALEGRE

Margarida Emília Muttoni Roncatto; Lúcia Pereira de Souza; Gisela Von Zeidler;
Ana Beatriz Almeida de Oliveira; Letícia de Souza Pochmann; Juliana Cabreira;
Aline Fernanda dos Santos Brum; Mauricio Prestes Schnepfleitner;
Luciane Camillo de Magalhães; Luana Baptista Rodrigues Pires

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

Introdução: a qualidade dos insumos, utilizados na preparação de refeições deve ser uma condição, observada em âmbito doméstico, bem como nos espaços institucionais, como no caso de hospitais. Visando estimular a produção de alimentos regionais e fomentar a economia local, o decreto nº 8.473, de 22 de junho de 2015, orienta que ao menos 30% do total gasto, com a aquisição de gêneros alimentícios, sejam oriundas da compra de produtos de agricultores familiares. Ainda concede às empresas públicas, a facilidade para a aquisição destes produtos, através de chamada pública, sem necessidade de licitação. **Objetivo:** incluir a aquisição de alimentos da Agricultura Familiar (AF), na produção de refeições, do Serviço de Nutrição e Dietética (SND), de um hospital escola de Porto Alegre/RS. **Método:** em uma parceria com os Serviços de Planejamento, Compras e Parecer Técnico, do Hospital foram realizadas reuniões para aquisição de produtos da AF. Os envolvidos contaram com a colaboração do setor Jurídico do hospital, da EMATER estadual e de setores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, para a organização da chamada pública. Durante cerca de um ano foi estudada a legislação pertinente, foram realizadas articulações com as cooperativas e produtores rurais, com potencial de fornecimento de gêneros ao hospital. O grupo pesquisou os preços deste mercado e testou várias marcas de produtos, disponibilizadas pelos interessados. **Modificações de prática:** na primeira chamada pública foi comprado o item arroz (branco e integral), com a vantagem de ambos serem orgânicos. Esses alimentos começaram a ser oferecidos em junho de 2019, para os funcionários e pacientes do Hospital. Na segunda chamada está prevista a aquisição do item feijão. A quantidade mensal, desses dois itens é de aproximadamente sete toneladas, que representa um custo médio anual de R\$ 275.098,65. Desta forma o SND passa a qualificar, cada vez mais a alimentação oferecida, aperfeiçoando seus processos, adquirindo matérias-primas de melhor qualidade, alinhando custos, inovando e respeitando a legislação. Com a implantação da compra de gêneros da AF, o Hospital contribui com a economia local destes pequenos agricultores, através do desenvolvimento sustentável. Além de propiciar o fornecimento de alimentos orgânicos, sem agrotóxicos, aos pacientes e colaboradores, que não comprometem a saúde humana e não poluem o meio ambiente.



CONEXÃO E DESCONEXÃO FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

Vanda Regina Machado¹; Anna Laura Köchert¹; Aurea Terezinha Souza de Paula¹;
Luiz Carlos Werres Junior¹; Cristina Fiad Aragonez²; Eloisa Muller Freitas²

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

2 - Faculdade Mario Quintana – Campus da Cidade Baixa – Porto Alegre - RS

Introdução: A sociedade vem se transformando constantemente, a tecnologia tem sido presença recorrente nas relações pessoais. Esta revolução está transformando a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos, frente a isto se percebe uma verdadeira mudança social e cultural. O presente estudo discorre sobre o universo digital e o quanto este assunto é considerável em nossas vidas. A investigação procurou ser mais ampla, não se atendo somente ao direito à desconexão dos trabalhadores, pois o horário de descanso já é assegurado por lei, portanto a análise teve a intenção de pesquisar o sujeito como usuário assíduo das tecnologias de comunicação. **Objetivo:** o trabalho teve como objetivo geral e norteador analisar o impacto que a conexão digital contumaz traz para o ser humano, e para auxiliar o objetivo geral elencou-se objetivos específicos: levantar informações sobre a necessidade das pessoas se manterem conectadas aos meios digitais e avaliar a carência de conexão, interação e relação do sujeito frente às novas tecnologias de informação. **Método:** foi realizado uma revisão bibliográfica, através da qual possível verificar a importância e influência da tecnologia na vida das pessoas, pois há vasta publicação relevante sobre o tema. Quanto à abordagem utilizaram-se os métodos quantitativo e qualitativo, através da aplicação de um questionário para um público identificado como usuário permanente e constante de meios digitais. Foram enviados 100 (cem) questionários com perguntas, sendo 12 (doze) quantitativas e 1 (uma) qualitativa para o seguinte público: estudantes e profissionais das áreas de administração, recursos humanos, psicologia e direito. Resultados: do total de questionários enviados, foram recebidas 24 (vinte e quatro) respostas consideradas válidas, 24% do total do público desejado. Foi observado que 82,6% dos entrevistados gozariam de férias sem estar conectados a algum dispositivo e a maioria também respondeu que costuma atender ligações e responder mensagens mesmo quando está em seu horário de descanso. Em relação à parte qualitativa da pesquisa, algumas pessoas responderam que se sentem livres e despreocupadas quando não estão conectadas a um dispositivo digital, enquanto outras se sentem desconfortáveis, inseguras, desinformadas e como se algo estivesse faltando. **Conclusão:** A escolha do tema desta pesquisa permite refletir sobre questões que a sociedade vem enfrentando frente às novas tecnologias de comunicação. Não se pode desconsiderar que os benefícios que as novas tecnologias geram são inúmeros, pois elas têm revolucionado a troca de informações entre as pessoas, tudo pode ser conversado e informado instantaneamente através de poucos cliques. Mas o que fica para reflexão é que esta facilidade e instantaneidade pode gerar também uma dependência psíquica digital, pois foi isso que os pesquisadores observaram através das respostas obtidas por este estudo.



BRIGADA DE EMERGÊNCIA: A IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO PREVENTIVO NO CUIDADO À VIDA

Vanda Regina Machado; Anna Laura Köchert; Deonice Tramontin; Elizete Menegat; João Roberto Menezes; Vania Aparecida da Silva Rodrigues

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

Introdução: situações críticas e de emergências, que coloquem a vida em risco podem acontecer a qualquer momento em nossas vidas. Ter profissionais com conduta proativa, treinamento e técnica para resolver tais situações podem prevenir cenários contingenciais. Este trabalho se deu através de observação e pesquisa, junto à equipe de funcionários brigadistas, do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Também evidencia o engajamento destes profissionais num trabalho totalmente voluntário denominado de Brigada de Emergência - BE. O Hospital de Clínicas de Porto Alegre possui uma equipe com 101 (cento e um) brigadistas ativos e 112 (cento e doze) na reserva, iniciou o trabalho nos anos 80 com uma modesta composição de trabalhadores. Com o passar dos anos teve um incremento nas capacitações e no recrutamento de profissionais das áreas assistenciais e de apoio operacional. Em 2008 aconteceu um incêndio no HCPA, no setor de radiologia, a partir deste sinistro, houve investimento estrutural na Brigada de Emergência. **Objetivo:** analisar o nível de engajamento dos funcionários que fazem parte da BE e o quanto os mesmos consideram importante o treinamento preventivo no cuidado à vida. **Método:** relato de experiência através da observação dos treinamentos realizados no ano de 2018 e aplicação de um questionário com perguntas quantitativas e qualitativas, aos brigadistas deste mesmo ano. **Resultados:** o questionário foi aplicado para a equipe dos 80 (oitenta) profissionais da BE e teve um retorno com 63% de participação. Foi possível identificar que 82% decidiram fazer parte da BE para aprimorar seus conhecimentos técnicos na área, 72% consideram o método de treinamento ótimo, 82% percebem a grande importância deste trabalho, 89,8% consideram que o treinamento agregou para o desenvolvimento profissional, 91,9% tiveram uma boa interação com a equipe e 97,8% indicam que demais colegas devem participar deste treinamento. **Conclusão:** com base no retorno das respostas dos questionários e na observação aos participantes durante os treinamentos, percebeu-se o forte engajamento dos brigadistas e o quanto estes julgam de extrema importância o conhecimento adquirido, tanto para o âmbito pessoal quanto profissional. Também é importante registrar que um dos colegas brigadistas, através de suas análises durante os treinamentos, desenvolveu uma chave, de forma artesanal, que facilita enrolar as mangueiras de água utilizadas durante as capacitações para apagar incêndios. Esta ideia foi concebida quando ele observou a dificuldade e o tempo que se levava para fazer todo o processo de organizar a mangueira d'água após sua utilização. A equipe da BE do HCPA é bastante engajada e faz um excelente trabalho em prol de um objetivo comum, o cuidado a vida.



AQUAPONIA, VIDAS GERANDO VIDAS COMO ALTERNATIVA PARA UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

Vanda Regina Machado¹; Adriana Ferreira da Rosa¹; Anna Laura Köchert¹;
Aurea Teresinha Souza de Paula¹; Cristina Aragonez²; Eloisa Muller Freitas²;
Larissa Lopes de Oliveira¹; Maria da Glória Tassinari Yacoub²

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

2 - Faculdade Mario Quintana – Campus da Cidade Baixa – Porto Alegre - RS

Introdução: muito vem se falando da importância da alimentação saudável como benefício tanto para o aspecto físico quanto mental ao longo de nossas vidas. Os estudos demonstram que estamos vivendo cada vez mais, existe uma série de doenças que podem ser evitadas através de uma alimentação saudável e livre de agrotóxicos. O presente trabalho discorre sobre o processo de aquaponia e o quanto este pode ser interessante e benéfico quando produzido pela sociedade consumidora de verduras sem agrotóxicos. Aquaponia é o processo de criação de peixes associada ao cultivo de hortaliças e, segundo pesquisador da Embrapa - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, o sistema tanto pode ser desenvolvido para consumo próprio, em sistemas caseiros de produção familiar, inclusive no meio urbano, em casa ou varanda de apartamento, desde que receba pelo menos cinco horas diárias de sol. **Objetivo:** Analisar a viabilidade do processo de aquaponia como alternativa para produção de vegetais saudáveis. **Método:** A metodologia utilizada foi revisão bibliográfica, pois foi possível confirmar a importância da aquaponia como uma alternativa para alimentação saudável, através da publicação de diversos autores sobre o tema. A pesquisa também foi exploratória, pois esta consiste na realização de um estudo para a familiarização do pesquisador com o objeto que está sendo investigado durante a pesquisa. Os pesquisadores prosseguiram em suas investigações visitando feiras orgânicas que possuem o processo de aquaponia. **Resultados:** A partir de visitas realizadas em quatro feiras orgânicas que demonstram o processo de aquaponia, foi possível identificar a viabilidade do processo. Os pesquisadores também observaram a grande quantidade de pessoas interessadas em aprender como funciona esta atividade, que pode ser considerada bem simples, pois a mesma utiliza uma bomba que faz a água circular entre o tanque com peixes, cujos dejetos nutrem os vegetais, e devolvem a água limpa para o tanque. Também foi investigado que é possível aprender esta atividade através de vídeos publicados no youtube, tornando acessível o conhecimento para quem queira aprender e produzir seus próprios vegetais. **Conclusão:** A aquaponia está crescendo bastante em diversos lugares no mundo. Segundo pesquisadores da Embrapa um bom exemplo seria o da Alemanha, onde uma fazenda urbana com uma estufa de 1,8 mil metros quadrados irá produzir anualmente cerca de 35 toneladas de verduras e 25 toneladas de peixe. Na investigação desta pesquisa observou-se que muitos adeptos deste processo, tem resistência no abate dos peixes que servem para viabilizar a produção de vegetais, mas neste caso, também se observou que alguns dos produtores utilizam peixes ornamentais, o que viabiliza totalmente o processo, abrindo mercado inclusive para os vegetarianos que possuem um estilo de vida onde o regime alimentar é baseado fundamentalmente em alimentos de origem vegetal.



MURAL DA SOLIDARIEDADE: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA RODADA DE CONVERSAS DA COORDENADORIA ADMINISTRATIVA

Vanda Regina Machado; Fabrício Badalotti; Eliane Teresinha Berbigier;
Margarida Emilia Muttoni Roncatto; Maria Leci Duarte dos Santos;
Janice Maria Koch; Marize Socorro do Vulcão Leão

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

Introdução: rodada de conversas reúne, a cada ano, os gerentes da Coordenadoria Administrativa do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Normalmente os encontros são realizados a cada dois meses com motivação para compartilhamento de saberes, de forma leve e criativa, fazendo com que as lideranças tenham a oportunidade trocar conhecimentos e demais habilidades entre si e, posteriormente, com suas equipes. A Rodada de Conversas foi pensada em 2013 e neste ano completa sua 7ª edição. Anualmente a Rodada é liderada por uma equipe de chefias, supervisores e analistas, o diferencial destas reuniões pode ser considerado a liberdade que a equipe tem para desenvolver e compartilhar assuntos criativos e inovadores. No ano de 2019 a comissão organizadora sugeriu trabalhar os valores do plano de negócios e gestão estratégica – 2019-2020: competência técnica, responsabilidade social, transparência, trabalho em equipe, comprometimento institucional, austeridade e respeito à pessoa. Também ficou acordado que cada grupo trabalharia um destes valores, considerando a responsabilidade social como um tema transversal. O grupo que recebeu o assunto respeito à pessoa teve no quesito ação social, a ideia de viabilizar a conexão entre as atividades sociais executadas pelos funcionários do HCPA, como forma de fomento aos projetos existentes. A equipe, após diversas análises, pensou em desenvolver um mural, denominado de “mural da solidariedade” fixando o mesmo em um ponto visível do HCPA com o intuito de divulgar o trabalho social executado por muitos colaboradores HCPA. Após consultar a Direção Administrativa, houve o interesse de tornar o mural Institucional, pois o trabalho vem de encontro ao propósito da Instituição: vidas fazendo mais pela vida. **Objetivo:** viabilizar a divulgação e compartilhamento de informações referente às ações sociais realizadas pelos funcionários do HCPA em prol da sociedade. **Método:** relato de experiência sobre o trabalho praticado por um dos grupos que compõe a Rodada de Conversas da Coordenadoria Administrativa do ano de 2019. **Resultados:** o trabalho realizado pelos grupos focou nas diretrizes do Planejamento Estratégico, trabalhando ações que demonstrassem o quanto é importante o trabalho da equipe. Das reuniões realizadas pelo grupo que trabalhou o assunto respeito à pessoa, quanto ao tema transversal, responsabilidade social, teve a ideia da criação de um mural para reunir informação sobre as ações sociais que os funcionários do HCPA executam e que muitas vezes não são conhecidas. **Conclusão:** As organizações possuem uma força humana e social muito grande, isto foi percebido pela equipe que trabalhou o respeito à pessoa e, de forma criativa, desenvolveu o mural da solidariedade com a aprovação Institucional. Neste mural da solidariedade muitos colaboradores poderão divulgar suas ações sociais, pois todos somos vidas fazendo mais pela vida, propósito desta renomada Instituição.



SEGURANÇA E PREVENÇÃO: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA PARTICIPAÇÃO NA COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA GESTÃO 2018/2019)

Vanda Regina Machado; Adriana Ferreira da Rosa; Anna Laura Köchert;
Margarida Emília Muttoni Roncatto

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

Introdução: A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é um instrumento que os trabalhadores dispõem para tratar da prevenção de acidentes, das condições do ambiente e de todos os aspectos que afetam sua saúde e segurança no trabalho. Para isto, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho - SIPAT promove palestras sobre o assunto, ressaltando a importância de ações sobre prevenção de acidentes no ambiente de trabalho. O compromisso com as atividades diárias distanciam os funcionários de novos aprendizados, tão importantes para melhoria dos processos. Em busca do bem-estar dos colaboradores, neste ano, a CIPA inovou criando uma metodologia denominada “A CIPA vai até Você”. O intuito desta ação foi levar os eventos o mais próximo possível dos trabalhadores para que os mesmos consigam participar das atividades sem atrapalhar suas rotinas diárias. **Objetivo:** conscientizar os trabalhadores sobre a importância da prevenção de acidentes, diminuindo a resistência ao treinamento e orientação no cuidado à vida. **Método:** relato de experiência sobre o papel da equipe CIPA, Gestão 2018/2019, na prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho. **Resultados:** Foi evidenciado que em 2019 a CIPA inovou em vários aspectos, e um deles foi a metodologia “a CIPA vai até Você”, na qual os membros da CIPA foram até os locais de trabalho para desenvolver atividades de educação e orientação sobre saúde e segurança ocupacional. Também foram incluídas ações para os funcionários dos turnos da noite, que não eram contemplados na SIPAT. Observando que a metodologia foi bem aceita, a mesma ação foi disseminada durante toda a Gestão 2018/2019, incluindo serviços identificados com maior número expressivo de acidentes no trabalho. Além desta inovação, foi criada a matriz de capacitação, incluindo os cursos obrigatórios da NR5, (sigla de Norma Regulamentadora 5, expedida pelo MTE para tratar da CIPA), mais dois cursos da gestão de risco. Além disso, identificou-se a necessidade de gestão dos mapas de risco, portanto construiu-se uma planilha em excel compilando todas as informações fundamentais para controle e acompanhamento deste processo. **Conclusão:** Esta gestão foi pautada pela inovação e integração, através da criação da Matriz de Capacitação CIPA, com a inclusão de mais três treinamentos, além dos obrigatórios exigidos pela NR5, tais como: capacitação para membros da CIPA; programa de integridade corporativa; a importância da CIPA para a gestão de riscos; e CIPA vai até você (direcionado para toda a comunidade interna do Hospital). Portanto, é necessário evidenciar a importância do trabalho dos membros integrantes de CIPA, denominados Cipeiros, pois é através da dedicação e empenho desta equipe, com o apoio e participação da comunidade HCPA, que se torna viável a contribuição para a construção de um ambiente de trabalho mais saudável e seguro para todos.



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

Margarida Emília Muttoni Roncatto; Auryane Borges

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

Introdução: O Programa de desenvolvimento do Serviço de Nutrição e Dietética foi implantado em março de 2018. Inicialmente voltado as Lideranças, que fazem parte do colegiado gestor como: Professores, Nutricionistas, Analista, representantes: dos Técnicos de Alimentação, Atendentes e Cozinheiros. Os membros se subdividiram e atuaram com temas sugeridos pelos grupos representativos de cada área. Os temas específicos foram alinhados a problemas recorrentes de trabalho em equipe. Dentre os temas escolhidos pelas áreas, podemos destacar: Empatia, Comprometimento, Comunicação e trabalho em equipe. Os Grupos sugeriram nomes para o projeto, e o escolhido foi MASALA, que significa, mistura de temperos. No ultimo trimestre do ano de 2018, cada grupo apresentou para o grande grupo a nova maneira de abordar temas de Gestão junto aos Técnicos e Atendentes de Alimentação e cozinheiros que ao todo serão 230 pessoas participantes. **Objetivo:** Proporcionar espaços para o diálogo e reflexão sobre os processos de trabalho em equipe com temas sugeridos pelos grupos representativos do Serviço. Promover maior integração entre as equipes como um todo, abrangendo as Seções: Clínica, Produção e Distribuição, através de seus representantes assim como Professores que atuam no Serviço. Visa reflexão e aplicabilidade dos temas nas rotinas e relacionamentos interpessoais, proporcionando um ambiente criativo de aprendizado. **Método:** Relato de experiência sobre trabalho de Gestão de pessoas no Serviço de Nutrição e Dietética no ano de 2018. **Resultado:** O grupo foi dividido em 4 equipes, cada uma com um assunto sorteado a ser abordado. Cada grupo foi responsável Pela organização de um encontro no ano. Os encontros ocorreram mensalmente conforme cronograma estabelecido pela comissão organizadora. Após os dois primeiros encontros, foi utilizado um questionário dirigido, com perguntas referentes à satisfação e motivação dos participantes. Dentre as respostas, 81,3% sentiram-se empolgados em participar e 62,5% acharam as temáticas ótimas. **Conclusão:** O trabalho realizado pelos grupos focou nos principais temas que são transversais em ambientes de trabalho. As equipes mostraram que é possível trabalhar de forma diferente em um Serviço complexo como é o Serviço de Nutrição. Serviu de projeto piloto e está sendo avaliada a continuação desta metodologia envolvendo o grande grupo. **Palavras-chave:** gestão da mudança; desenvolvimento de equipes.



REUNIÃO DE AGENDAMENTO DE NOVOS TRATAMENTOS QUIMIOTERÁPICOS: UMA VIVÊNCIA MULTIPROFISSIONAL

Fabiana Souza Olaves

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

A Unidade de Quimioterapia ambulatorial do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) atende em média 60 pacientes/dia, de segunda a sexta. O tempo para início de tratamento é fator determinante para o prognóstico de doença oncológica, sendo assim foi promulgada a Lei Nº 12.732/2012 que determina que o paciente com neoplasia maligna tem direito de iniciar seu primeiro tratamento no Sistema Único de Saúde (SUS), no prazo de até 60 (sessenta) dias, a partir do diagnóstico. Visando qualificar a gestão da Unidade de Quimioterapia ambulatorial, no dia 07/08/2017 implantou-se a Reunião Multiprofissional de Agendamento de Novos Tratamentos, sob a coordenação das áreas Médica, Administrativa e de Enfermagem. O público-alvo é pacientes adultos do Serviço de Oncologia e do Serviço de Hematologia. As reuniões ocorrem diariamente, com até 60 min de duração, com a participação de 01 Assistente Administrativo, 01 Enfermeira e 01 médico. O pré-requisito é o paciente “pronto”, ou seja, sem pendências de exames ou procedimentos e com a prescrição de quimioterapia liberada no sistema. Antes da reunião, o administrativo revisa e organiza os documentos dos pacientes, segundo pré-requisito. Na reunião, o médico revisa os casos quanto aos critérios de aptidão, define prioridade do ponto de vista clínico e social. A Enfermeira avalia a distribuição dos pacientes na agenda, com vistas a alocar os novos de casos de forma equânime, buscando atender a priorização médica. Na sequência, o administrativo realiza o agendamento da primeira sessão. Após a reunião, realiza os agendamentos do próximo ciclo de tratamento, a fim de garantir a continuidade do mesmo, avisa o paciente por telefone quanto aos seus horários, registra as informações em uma planilha de controle e organiza a documentação que será entregue aos pacientes. Desde o início da nova metodologia foram discutidos e analisados 1.174 casos. Além da redução do tempo médio de início de tratamento de 13 dias em alguns meses, para 05 dias atualmente, houve redução do absenteísmo de primeiro tratamento, melhor aproveitamento da capacidade operacional da Unidade, resolução antecipada de situações sociais que impactavam em atraso para início de tratamento. Cabe destacar a qualificação do trabalho em equipe multiprofissional, através da maior aproximação entre os profissionais, com consequente melhora da comunicação e redução de conflitos, impactando positivamente no ambiente de trabalho e na assistência ao paciente.



A ENFERMAGEM E SEU PAPEL NA ADMINISTRAÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE TERAPIA INTENSIVA

Adriane Nunes Diniz; Carina Luzyan Nascimento Faturi;
Claudir Lopes da Silva

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

Nos últimos anos tem ocorrido a implementação de programas de qualidade em organizações hospitalares de múltiplos países, tendo como objetivo desenvolver seu gerenciamento e aprimorar a eficiência dos serviços prestados. No Brasil, a certo tempo atrás as organizações hospitalares do sistema único de saúde (SUS), se utilizavam de determinados critérios que tem por base principal a aplicação de alguns conceitos e técnicas para verificação da qualidade total. Mas no cenário atual no Brasil, já temos no SUS instituições hospitalares ao exemplo que já ocorria há certo tempo nas instituições privadas, as certificações que são proferidas por organizações avaliadoras, com reconhecimento internacional. O objetivo deste trabalho é fazer uma revisão bibliográfica acerca do papel do enfermeiro como administrador e gerenciador da qualidade do trabalho no serviço de terapia intensiva. A metodologia deste trabalho tratou-se de revisão da literatura realizada sobre gerenciamento e qualidade dos serviços de enfermagem e administração hospitalar, realizado nas bases de dados MEDLINE, LILACS, SCIELO e materiais da biblioteca on line da Universidade UNIRITTER. Esse processo de institucionalização da acreditação hospitalar demonstra os esforços das instituições hospitalares pela qualidade. E nesse desempenho das funções crescentes administrativas, a enfermagem tem uma papel muito importante visto que é o maior grupo dentro de uma instituição hospitalar e ela tem a função de fato de colocar as teorias de qualidade em práticas de qualidade. A liderança e a administração do enfermeiro são funções absolutamente necessárias para a qualidade do trabalho do profissional da enfermagem. Apesar da relevância do trabalho gerencial do enfermeiro de forma mais robusta/evidente na busca pela qualidade exigida pela Acreditação, cabe salientar que esse processo não deve ser o propósito da gestão pela qualidade dos serviços de enfermagem, mas sim o cuidado equânime, humanizado e qualificado. Portanto, alvitra-se que a acreditação pode, sim, ser um fator que possa facilitar as estratégias do enfermeiro rumo à melhor qualidade do cuidado, uma vez que os métodos de trabalho, por esse sistema de gestão, tendem a ser bem definidos. Entretanto, mesmo na ausência de qualquer certificação ou modelo gerencial para qualidade implantada, acredita-se que esse profissional deve ter suas habilidades em prol do cuidado qualificado de forma racional e estratégica.



ANÁLISE DA FERRAMENTA PLANNEXO® NA GESTÃO DE MEDICAMENTOS EM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Ana Paula Deliberal; Graziela Cristine Goerck; Luciana Campos dos Santos;
Leonardo Feix; Thalita Silva Jacoby; Marcelo Beghetto;
Bruno Joanastiack Ferreira; Andrea Azevedo; Edmilson Nobles Pires

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

Introdução: no Hospital de Clínicas de Porto Alegre, os custos com medicamentos no ano de 2018 chegaram próximo a 30%, a gestão eficiente de medicamentos na farmácia hospitalar é imprescindível para a redução de custos em saúde, otimização de recursos públicos, redução de falhas, rupturas de estoque, assim como excesso de estoques. Devido à complexidade da gestão de estoques, a falta de automatização pode ocasionar, além do stress operacional, na redução da eficiência do processo, acarretando em falhas na busca pelos níveis adequados de estoque dentro das instituições. Com objetivo de melhorar os níveis de atendimento e reduzir os estoques, o HCPA no ano de 2018 passou a utilizar a ferramenta Plannexo®. **Objetivo:** analisar o impacto da ferramenta Plannexo® na gestão de medicamentos no HCPA. **Método:** estudo observacional com análise de dados pré e pós-implantação da ferramenta Plannexo® para a programação de medicamentos. Para análise do cenário pré-implantação foram coletados os dados referente a posição de estoque de 01 de setembro de 2018, período em que a programação de medicamentos não era realizada pelo Plannexo®, os mesmos dados foram coletados em 23 de setembro de 2019. **Resultados:** o Plannexo® é uma ferramenta que permite classificar os medicamentos a partir de diversos parâmetros: curva ABC, classificação XYZ, popularidade (alto consumo e baixo valor) e critério 123 (tempo de entrega). A ferramenta possibilita a criação de políticas individualizadas por itens ou grupos, nas quais podem ser determinados os dias de estoque mínimo e máximo, o nível de serviço e calendário de entrega. É através da política cadastrada que os resultados são mensurados e apresentados como indicadores. Os seguintes resultados foram observados: estoque zero: 20 medicamentos em 2018 e 10 em 2019, muito baixo: 9 (2018) e 27 (2019), baixo: 15 (2018) e 44 (2019), alvo: 114 (2018) e 269 (2019), alto: 93 (2018) e 121 (2019), muito alto: 381 (2018) e 185 (2019). Medicamentos com excesso de estoque representaram R\$: 2.132.040,00 no ano de 2018 e 1.520.377,00 após a implantação (redução de R\$611.663,00). **Conclusões:** observou-se que a ferramenta Plannexo® permitiu uma redução de medicamentos com excesso estoque, sob duas perspectivas: estoque físico e valor financeiro (28,7%), assim como também reduziu possíveis rupturas de estoque, melhorando o nível de atendimento prestado, otimizando tempo e mão de obra especializada.



ENFERMAGEM: ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO EM UMA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

Adriane Nunes Diniz; Carina Luzyan Nascimento Faturi; Claudir Lopes da Silva

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

A comunicação tem por configuração ser um elemento essencial no cuidado. Entendida como o alicerce de nossas relações interpessoais, o cuidado, nesta perspectiva, associa-se à prática de comunicar-se. A comunicação, em suas variadas formas, tem um papel de instrumento de significância humanizadora e, para tal, a equipe precisa estar disposta e envolvida para estabelecer essa relação e entender que é primordial reconhecer o paciente como sujeito do cuidado e não passivo a ele. O objetivo deste trabalho é fazer uma revisão bibliográfica acerca das estratégias adotadas por enfermeiros para as comunicações difíceis na terapia intensiva visando manter a qualidade do trabalho e o serviço prestado ao paciente. A metodologia deste trabalho tratou-se de revisão da literatura realizada sobre comunicação em enfermagem, conversas difíceis na enfermagem e administração hospitalar, realizado nas bases de dados MEDLINE, LILACS, SCIELO e materiais da biblioteca on line da Universidade UNIRITTER. O enfermeiro que atua em terapia intensiva se relaciona com profissionais heterogêneos e este pode ser um dos fatores geradores de conflitos, divergências, insatisfações, evoluindo para o estresse. Ele necessita interagir continuamente para que o trabalho possa ser realizado de forma eficiente e eficaz. O profissional da área da saúde tem como base do seu trabalho as relações humanas, sejam elas com o paciente ou com a equipe multidisciplinar. É uma unidade fechada, de risco, repleta de normas e rotinas. Deve-se considerar o elevado número de procedimentos realizados, a complexidade da unidade, o papel do enfermeiro exige, além de conhecimento científico, responsabilidade, habilidade técnica, estabilidade emocional, aliados ao conhecimento de relações humanas, favorecendo a administração de conflitos, que são frequentes, em especial, pela diversidade dos profissionais ali atuantes. A qualidade da assistência de enfermagem prestada ao paciente, está muito relacionada com a comunicação existente entre as diversas equipes envolvidas no cuidado/procedimento existente com o paciente durante a internação em terapia intensiva e esta interfere nos resultados do cuidado e do procedimento realizado.



O PENSAMENTO LEAN NA ENFERMAGEM EM TERAPIA INTENSIVA

Adriane Nunes Diniz; Carina Luzyan Nascimento Faturi;
Claudir Lopes da Silva

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre - RS

O termo Lean thinking (pensamento enxuto). Apesar da origem do pensamento Lean no contexto industrial, seus princípios têm sido utilizados nos mais variados cenários, incluindo a saúde. Essa aplicabilidade universal do conceito Lean deve-se à similaridade dos processos de produção das organizações, que, independente da sua especificidade, buscam planejar e executar um conjunto de ações, em uma sequência e tempo certos, para criar valor a um cliente. O objetivo deste trabalho é fazer uma revisão bibliográfica acerca da aplicabilidade do lean na enfermagem em terapia intensiva. A metodologia deste trabalho tratou-se de revisão da literatura realizada sobre o lean na saúde, enfermagem terapia intensiva e administração hospitalar, realizado nas bases de dados MEDLINE, LILACS, SCIELO e materiais da biblioteca on line da Universidade UNIRITTER. A introdução do pensamento Lean na saúde, ou seja, Lean healthcare, ocorreu de maneira estruturada e sistemática em 2006. Desde então, organizações de saúde estão adotando o pensamento Lean como uma estratégia para oferecer melhores cuidados em vários países. No Brasil, a temática Lean na saúde é ainda pouco explorada. O pensamento Lean consiste em uma abordagem sistemática que permite a identificação e eliminação do desperdício nos processos produtivos, tendo como foco principal agregar qualidade e entregar ao cliente somente o que ele considera como valor. Na saúde, isso significa fornecer serviços que respeitem e atendam às preferências e necessidades dos pacientes. No serviço de saúde, os aspectos que o paciente valoriza são um atendimento cada vez melhor, seguro, rápido, qualificado e resolutivo, de acordo com as suas necessidades e objetivando à recuperação total do seu bem-estar. Os três domínios ou variáveis conceituais de avaliação desse modelo são: estrutura, processo e resultado. A utilização do pensamento Lean está em ascensão entre as pesquisas na área da saúde no contexto mundial e perpassa múltiplos cenários de cuidado. Os principais impactos advindos da aplicação desse pensamento na saúde são: aumento da produtividade e eficiência da equipe; padronização dos processos assistenciais; redução dos custos; melhoria do trabalho em equipe; redução no tempo de internação do paciente; aumento da qualidade no serviço prestado; aumento da satisfação do paciente; aumento da segurança do paciente e dos profissionais de saúde; e, satisfação dos funcionários.



ESTIMATIVA DE CUSTO REAL DE EXAMES DIAGNÓSTICOS NO MANEJO DA CARDIOPATIA ISQUÊMICA DO HCPA

Rosane Paixão Schlatter; Letícia Rafaelli

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: segundo a OMS, os gastos com saúde estão crescendo mais rapidamente que o resto da economia global, representando 10% do PIB mundial, aumentando mais em países de baixa e média renda (cerca de 6% em média) do que nos países de alta renda (4%). Entre os anos de 2000 a 2016, os gastos globais com saúde aumentaram a cada ano, crescendo em termos reais a uma taxa anual média de 4,0%. **Objetivo:** Estimar os custos de exames diagnósticos mais frequentes no manejo da cardiopatia isquêmica na perspectiva do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. **Métodos:** estudo de coorte retrospectivo, para identificação e valoração do uso de recursos, em pacientes acompanhados no ambulatório de cardiopatia isquêmica do HCPA no período de janeiro de 2000 a outubro de 2015, utilizando o método ABC. O Activity-Based Costing é uma metodologia baseada na ideia de tomar os custos de várias atividades para poder entender seu comportamento. Os dados do estudo foram coletados através do prontuário informatizado do hospital e das contas hospitalares dos pacientes. Dos 633 pacientes acompanhados no ambulatório de cardiopatia isquêmica, 330 preencheram os critérios de inclusão e foram incluídos no estudo. Os exames avaliados incluíram: Cintilografia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Ergometria e Raio-X de Tórax AP. **Resultados:** no total de procedimentos na internação, foram realizados 11 exames de imagem por paciente internado, totalizando 2.484 exames de imagem no período do seguimento. Para o cálculo dos custos foram analisados os custos diretos vinculados ao tratamento dos pacientes e os custos indiretos recebidos por rateio. O custo estimado do exame de Cintilografia foi de R\$ 2.591,93, representando 91% de custos diretos e 9% de indiretos. Já no exame de Ecocardiograma foi de R\$ 385,77, representando 73% diretos e 27% indiretos. Com relação aos exames de Eletrocardiograma, Ergometria e Raio-X de Tórax AP, encontram-se os seguintes dados: R\$ 67,31, representando 81% de custos diretos e 19% de indiretos, R\$ 300,51, representando 74% de custos diretos e 26% de indiretos e R\$ 70,84, representando 86% de custos diretos e 14% de indiretos, respectivamente.



AVALIAÇÃO DO TEMPO ENTRE A LIBERAÇÃO E A PRIMEIRA VISUALIZAÇÃO DOS LAUDOS DE EXAMES DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM DE DIFERENTES ORIGENS DE ATENDIMENTO DO PACIENTE EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Jose Rodrigo Mendes Andrade; Luiz Fernando Bohm;
Barbara Quednau Friedrich; Carlo Sasso Faccin

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Descrição sucinta do propósito do estudo/Objetivos: o tempo na tomada da decisão médica no atendimento é um fator crítico para a avaliação adequada do estado de saúde dos pacientes. A não visualização do laudo de exames de diagnóstico por imagem pode indicar oportunidade de melhoria em busca da otimização de recursos e eficiência no atendimento de pacientes. O objetivo deste trabalho foi avaliar o tempo entre a liberação e a primeira visualização dos laudos, no sistema hospitalar, de exames de raios x (RX), ultrassonografia (US), tomografia computadorizada (TC) e ressonância magnética (RM) de diferentes origens de atendimento do paciente em um hospital universitário. **Material e métodos:** o trabalho avaliou 147.088 exames de diagnóstico por imagem realizados no ano de 2018 em um hospital universitário, para três diferentes origens: Urgência (U = 31,54%), Internado (I = 22,59%) e Ambulatório (A = 45,86%), tendo a seguinte distribuição por modalidade: RX (57,06%), US (18,74%), TC (20,47%) e RM (3,73%). Os dados foram extraídos em 26/09/2019 da base de dados de produção, para posterior análise utilizando o software Excel e Power BI. O tempo gasto entre a liberação do laudo e a sua primeira visualização foi tabulado para cada origem de atendimento, sendo os dados agrupados em 15 intervalos de tempos: Até 30 min; até 1 hora; até 2 horas; até 3 horas; até 6 horas; até 12 horas; até 24 horas; até 48 horas; até 72 horas; até 7 dias; até 15 dias; até 30 dias; até 90 dias; mais de 90 dias e não visualizados até 26/09/2019, proporcionando uma visão comparativa. **Resultados e discussão:** Com base nos resultados obtidos foi possível observar que, independente da modalidade de diagnóstico utilizada, mais de 50% dos laudos de pacientes de urgência são visualizados em até 1 hora após a liberação e, para pacientes de internação, a marca é alcançada em até 2 horas. No entanto, para pacientes de ambulatório a marca só é alcançada em até 30 dias. A taxa de exames realizados com laudo liberado mas não visualizados no sistema hospitalar foi respectivamente: RX (U = 6,10%, I = 2,32%, A = 27,00%), US (U = 0,60%, I = 0,40%, e A = 12,40%), TC (U = 0,83%, I = 0,62%, A = 10,16%) e RM (U = 1,91%, I = 1,88%, A = 11,72%). Foi possível observar que os tempos são compatíveis com a criticidade do atendimento. O número de exames realizados com laudos não visualizados também é um fator que tem relação com a origem de atendimento. Como trabalho futuro é válida uma análise incluindo o tempo do acesso às imagens dos exames.



GERÊNCIA EM SAÚDE: A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO DO TÉCNICO NAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE

Lorena Cleci Muller Haack; Daniela Fermino Flores;
Julia Vieira Furlin; Dóris Schröter Lazzari

1 – Escola Estadual Profissional em Saúde no Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Este trabalho de pesquisa visa explicar a inserção do profissional Técnico em Gerência em Saúde no mercado atual de trabalho, apresentando um pequeno panorama sobre a história da educação profissional no Brasil. Construído por meio pesquisas em sites acadêmicos e entrevistas com pessoas relacionadas da área de saúde, observou-se de grande importância o papel do Técnico em Gerência em Saúde nas instituições de saúde, tanto públicas quanto privadas. Essa importância decorre das atribuições do Técnico em Gerência em Saúde na medida em que há todo o suporte para a execução das atividades cotidianas, bem como o bom empenho para a prestação de um serviço de saúde de excelência. Verificou-se que é um mercado de trabalho em expansão, no entanto há o destaque para as instituições públicas de saúde, as quais ofertam a maioria das vagas de estágios. Aparece a necessidade divulgar o curso Técnico em Gerência em Saúde, principalmente em instituições de saúde privada, de modo que possam surgir novas oportunidade de estágios, para que os profissionais em formação tenham um maior repertório profissional em diversas instituições de saúde, tendo assim a possibilidade de uma contratação futura ou até imediata. O curso Técnico em Gerência em Saúde tem por finalidade agregar habilidades que vão desde a boa comunicação, a humanização do tratamento oferecido pela instituição de saúde. Além disso a necessidade de inserir profissionais capacitados e com destreza para aprimorar a prática dos serviços de saúde, visando aperfeiçoar os mais variados fatores que podem ocasionar baixo desempenho nas instituições de saúde, tendo em vista a elevada competitividade atual, tanto no mercado de trabalho como nas instituições de saúde pública ou privada. Conclui-se que empresas que utilizam este profissional, portanto, tendem a ser mais organizadas e ágeis nos processos de trabalho, obtendo o resultado final mais positivo e de grande valia para a instituição e principalmente para o paciente/usuário.



PEQUENAS MELHORIAS, BONS RESULTADOS

Luciane Amália Bitello; Cintia Chagas; Nubia Rosane Pereira de Avila;
Daniel dos Passos Tavares; Daiane Moura Cardoso

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

O presente trabalho visa relatar como o uso de formulários eletrônicos podem melhorar o processo de trabalho na área de Benefícios de um hospital público de Porto Alegre e trazer facilidades para os seus funcionários. Em 2017, a área de Gestão de Pessoas acompanhando a tendência de muitas empresas que estão digitalizando seus processos de trabalho, elaborou uma Central de Solicitações de Serviços, com acesso pela Intranet, possibilitando o preenchimento de formulário eletrônico que pode ser respondido em qualquer lugar através de diversos dispositivos, com alcance maior do que o preenchimento de formulário de papel em único local físico. Diante disto, a área de Benefícios foi desafiada a elaborar formulários eletrônicos que pudessem trazer facilidades para os funcionários, como a redução de tempo de deslocamento até o setor, assim como, estar disponível para os funcionários que trabalham à noite ou finais de semana. Foram criados formulários relacionados aos benefícios de plano de saúde, auxílio alimentação, aposentadoria e vale transporte. Conforme surgem outras necessidades, são elaborados novos formulários. Os resultados evidenciam a redução de custos com a diminuição de impressão de papel e erros com preenchimento de formulários, tornando os processos mais ágeis para o setor e para o funcionário.

OTIMIZAÇÃO NO PROCESSO DE ADMISSÃO DO FUNCIONÁRIO

Stefani Juliane Olivera Mello da Silva; Daiane de Lima Oliveira; Daiana Périco da Silva

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

No processo de admissão do novo funcionário, o candidato convocado comparece no Serviço de Seleção para entrega da documentação e preenchimento de formulários, entre os quais a Ficha Cadastro. Esse documento reúne informações pessoais do candidato, sendo de suma importância para instituição, uma vez que, as informações declaradas servem de input para o estabelecimento do contrato de trabalho e também subsidiam outros processos. Por isso, o documento deve ser preenchido e assinado pelo candidato sem rasuras para atestar a veracidade das informações. Como rotina de trabalho, o preenchimento da Ficha Cadastro e dos demais formulários era realizado manualmente, o que demandava tempo de atendimento dos profissionais da recepção, por vezes, devido a rasuras, o candidato precisava preencher diversas vezes o documento, o que tornava o atendimento moroso e ocasionava a sobreposição de horários da agenda. Diante da observação do processo atentou-se para a necessidade de melhorar este processo. Objetivo: Reduzir o tempo de atendimento na



recepção, trazendo mais organização e agilidade e ainda estabelecer um banco de dados que permita subsidiar outros processos. Realizar análise prévia a fim de identificar antecipadamente e sinalizar para o candidato a ocorrência de pendências cadastrais e, com isso, otimizar o processo de admissão do funcionário através de ferramentas disponíveis e que não impactem em custo para instituição. Após algumas pesquisas e compartilhamento de saberes foi elaborada a Ficha Cadastro “On-line”. Método: Por meio de ferramentas já disponibilizadas pelo hospital e da observação diária do processo de admissão foi desenvolvido um formulário eletrônico para coletar antecipadamente as informações do candidato. A ferramenta “Autocrat”, também foi utilizada neste processo, pois direcionam as informações coletadas no formulário para o formato desejado, neste caso, Ficha Cadastro e outras declarações. Resultado: O documento foi implantado e está em utilização, em fase de observação e possíveis ajustes. Com o início da utilização da Ficha Cadastro “On-line”, temos a entrega de um documento sem rasuras e o Serviço de Seleção já conta com um banco de informações de candidatos, observa-se também diminuição no tempo de atendimento, tendo em vista o preenchimento prévio de apenas um documento que subsidia dados para os demais. A troca de conhecimento é fundamental para soluções de problemas, melhoria de processos e inovação no ambiente organizacional. Palavras Chaves: Inovação, compartilhamento, saberes.

PLANEJAMENTO LOGÍSTICO DAS ROTAS DE RECEBIMENTO E ENTREGAS DE MERCADORIAS PARA O ALMOXARIFADO CENTRAL DE ABASTECIMENTO DE UM HOSPITAL FILANTRÓPICO – estudo de caso

Tais Menezes do Amaral Guedes; Maria Aparecida Andreza Leopoldino;
Michele de Almeida Rosa; Douglas Soares Sabino; Natali da Rocha Farias;
Denise da Rocha Guedes; Rute Andreza Leopoldino

1 – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - RS

Introdução: As rotas de recebimento e entregas de mercadorias em um hospital filantrópico são processos que envolvem atividades distintas com o objetivo de entregar com qualidade e rapidez o produto e/ou serviço para o cliente final. Contudo, é necessário que haja o planejamento de todo o processo logístico, principalmente no que tange as entregas das mercadorias dos fornecedores para o Almojarifado Central de Abastecimento. **Objetivo:** apresentar um adequado planejamento logístico das rotas de recebimento e entregas de mercadorias para o Almojarifado Central de Abastecimento, afim de, definir a melhor combinação de dias a serem entregues e a ordem de prioridade. **Método:** estudo de caso precedido por uma pesquisa de revisão bibliográfica. Métodos de resolução do problema: partir da análise das informações acerca da logística das rotas de recebimento e entregas de mercadorias para o Almojarifado Central de Abastecimento verificamos que os processos responsáveis pelos maiores impactos para a consecução das rotas de recebimento e entregas de mercadorias para o Almojarifado Central de Abastecimento é o recebimento dos insumos e medicamentos representam um entrave, no que tange aos dias de entregas, pois grande parte



das entregas se concentra na primeira semana de cada mês nesse sentido faz-se necessário a implementação de um software que permita a visualização dos dias em que a maior demanda. Favorecendo, assim, a organização dos pedidos e das entregas dos insumos e medicamentos pertencentes à Curva C. **Considerações finais:** O adequado planejamento logístico das rotas de recebimento e entregas de mercadorias para o Almoarifado Central de Abastecimento garante flexibilidade e satisfação dos clientes, porém é fundamental que os profissionais responsáveis por esta área elaborem estratégias diferenciadas para que os processos se tornem mais eficaz.

PROJETO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE (PGRSS): CENTRO CIRÚRGICO DE UM HOSPITAL PÚBLICO

Tais Menezes do Amaral Guedes; Maria Aparecida Andreza Leopoldino;
Michele de Almeida Rosa; Douglas Soares Sabino; Natali da Rocha Farias

1 – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - RS

Introdução: o principal problema dos Resíduos Sólidos nos Serviços de Saúde (RSS) é seu potencial de risco. Pois, os RSS não recebem o tratamento devido, muitas vezes o mesmo é direcionado para destino final no mesmo local utilizado para descarte dos demais resíduos urbanos. Os resíduos provenientes dos serviços de saúde são vistos como perigoso (infectante ou especial) em sua totalidade. Esta visão tem como premissa que todo resíduo originado dessas Instituições é contaminado, estimulando o preconceito que induz a uma negligência para com políticas de gestão de resíduos nestes ambientes. **Objetivo:** analisar a dinâmica do gerenciamento dos RSS provenientes do Centro Cirúrgico (CC) de um hospital público do Município de Porto Alegre, e propor um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) para o setor. **Método:** Estudo transversal de cunho descritivo com dados provenientes do levantamento dos resíduos do CC de um hospital público do Município de Porto Alegre. Caracterizaram-se as fontes geradoras e o manejo utilizado desde a etapa de segregação até o armazenamento externo. **Resultados esperados:** A quantidade de resíduos produzida está de acordo com a realidade esperada para esse tipo de setor, porém quando se fala das etapas do manejo dos RSS, constatará-se que estas devam estavam atendendo aos processos operacionais recomendados. O manejo adequado dos RSS gerados pelo CC é uma importante estratégia de preservação do meio ambiente, assim como de promoção e proteção da saúde tanto dos trabalhadores que atuam no CC de um hospital público do Município de Porto Alegre, quanto dos usuários, como da sociedade como um todo.



PLANO DE CONTINGÊNCIA - UMA ATUALIZAÇÃO PARA O GESTOR EM SAÚDE

Tais Menezes do Amaral Guedes; Maria Aparecida Andreza Leopoldino;
Michele de Almeida Rosa; Douglas Soares Sabino

1 – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - RS

O planejamento da resposta apropriada a uma ameaça biológica baseia-se nas características do agente causal. Nesse sentido, o conhecimento apropriado das características biológicas dos agentes faz-se necessário, tais como: infectividade, virulência, letalidade, patogenicidade, período de incubação, transmissibilidade e estabilidade. Assim, sabe-se que a partir da reunião de dados históricos acerca da existência de sistemas de vigilância efetivos, bem como a informação e formação sobre as respostas às ameaças biológicas e das medidas adequadas, tais como: testes diagnósticos, antibióticos e outros fármacos e vacinas, a partir da elaboração do trabalho de Biossegurança para a disciplina de Biossegurança do Curso de Gestão em Saúde da UFCSPA os alunos tiveram por objetivo descrever os aspectos históricos acerca do tema biossegurança - respostas às ameaças biológicas uma ação do gestor em saúde. Trata-se de uma atualização que procura resgatar dados históricos acerca do tema no Brasil. Pois, observa-se que o número de leitos e recursos assistenciais de saúde não é suficiente para atender as possíveis vítimas de um acidente biológico de larga escala. Além disso, a partir da análise dos estudos concluiu-se que os profissionais da saúde necessitarão atuar no controle dos riscos, de forma a preservar a vida, através de um conjunto de ações destinadas a: prevenir, controlar, reduzir ou eliminar riscos inerentes às atividades que possam comprometer a saúde pública ou o ambiente. Conjuntos esses que são considerados os princípios técnicos fundamentais dos gestores em saúde, uma vez que tratam-se de ferramentas administrativas e de biossegurança.

IMPACTOS DA IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE PARA A QUALIFICAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO CENTRO CIRÚRGICO - Uma ação do gestor

Tais Menezes do Amaral Guedes; Maria Aparecida Andreza Leopoldino;
Michele de Almeida Rosa; Douglas Soares Sabino; Natali da Rocha Farias

1 – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - RS

Introdução: na maioria das instituições hospitalares, o Centro Cirúrgico (CC) é a área de maior demanda de recursos financeiros e que requer atenção especial no planejamento de ações, a fim de minimizar os desperdícios. A qualidade da assistência, além de relacionar-se com o sucesso da realização de uma cirurgia, necessita de profissionais com conhecimento e técnicas cirúrgicas para intervenções que previnam as possíveis complicações perioperatórias e pós-



operatórias. Para isto, conhecimentos tácitos e explícitos são necessários e importantes ao bom desempenho da equipe de enfermagem, público alvo deste estudo. Tais conhecimentos podem ser construídos e/ou refinados por ações de educação em saúde. Nesse sentido, ações educativas organizadas através de um programa de educação permanente em saúde, é um instrumento para a melhora da qualidade da assistência prestada. **Objetivo:** relatar as experiências das alunas do Curso de Gestão em Saúde sobre as ações de educação em saúde que são realizadas em Um Hospital Filantrópico do Sul do Brasil. **Método:** relato de experiência das alunas do Curso de Gestão em Saúde da UFCSPA sobre suas reflexões acerca das ações de educação permanente em saúde para a qualificação da assistência de enfermagem no centro cirúrgico de um Hospital Filantrópico do Sul do Brasil. **Resultados:** a realização de ações de educação em saúde com os profissionais de enfermagem, que atuam dentro do CC, visam melhorar a qualidade da assistência, com vistas a minimizar situações como: falhas no monitoramento de alterações fisiológicas do paciente, alívio da dor e manutenção do conforto do paciente, tendo em vista que, na rotina de funcionamento do CC há vários processos e subprocessos que estão direta ou indiretamente ligados à qualidade da assistência prestada pela equipe de enfermagem. Ressalta-se que o CC é a área de maior demanda de recursos financeiros, na maioria das instituições hospitalares, exigindo atenção especial no planejamento das ações, para reduzir o desperdício. Considerações finais: nessa perspectiva, considera-se que os saberes tácitos e explícitos são necessários e importantes para o bom exercício das funções do cargo e da prática profissional e podem ser construídos por ações educativas em saúde. Assim, a realização de ações educativas em saúde a partir de um programa de educação permanente em saúde é um instrumento fundamental.

GESTOR ADMINISTRATIVO COMO MEMBRO ATUANTE NA SUBCOMISSÃO DE SEGURANÇA AO PACIENTE – sCOMSEQ AMPE: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Vanda Regina Machado; Elenita Teresinha Charão Chagas;
Kátia Bottega Moraes

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: o Hospital de Clínicas de Porto Alegre destaca-se na área da saúde em função de muitos dos seus processos serem acompanhados por grupos de trabalho e subcomissões que se dedicam a assuntos fundamentais que convergem para a qualidade do cuidado do paciente. Este artigo discorre sobre relato de experiência do trabalho realizado por uma destas subcomissões, denominada de sComseq AMPE. Hoje o HCPA possui 18 subcomissões que trabalham distintamente, cada uma destas subcomissões, possui representantes eleitos que se dedicam na discussão de aspectos diversos relacionados à segurança do paciente. Este artigo dá ênfase específica para um destes grupos, que é o da Subcomissão de Segurança ao Paciente da Anestesia e Medicina Peri Operatória - AMPE. Uma das tarefas mais complexas do sComseq é mapear e administrar eventos que ainda podem acontecer, apesar de tomados todos os cuidados e planos para se evitar algum desfecho indesejado. Risco pode ser



considerado como a probabilidade de alguma coisa acontecer e a gestão de riscos é a forma encontrada, por estes grupos de trabalho, para avaliar os impactos de ações futuras em um determinado contexto. Desta forma, percebe-se que as instituições de saúde necessitam atuar cada vez mais com o gerenciamento de risco, pois a exemplo do ocorrido, no Hospital Badim do Rio de Janeiro, contingências podem acontecer. **Objetivo:** relato de experiência sobre o papel do gestor no sComseq AMPE, em processos identificados como críticos e que envolvem a responsabilidade direta da área administrativa. **Método:** através do sistema de gerenciamento operacional (GEO) foi realizada a revisão dos 408 casos no ano de 2018. **Resultados:** através da análise das 29 notificações de cunho administrativo, foi possível observar, que 66% das ocorrências tiveram a atuação do gestor quanto à necessidade de melhoria ou alteração no processo, destas 7,11% referem-se a questões relacionadas à falta de material, equipamentos, recepção de pacientes e conflitos no agendamento de procedimentos cirúrgicos. **Conclusão:** o assunto escolhido para este trabalho, não poderia obter êxito sem uma gestão próxima e eficiente da equipe multidisciplinar. A gestão nas organizações tem o desafio de identificar e implementar melhorias, nesse contexto o gestor administrativo, como atuante no sComseq-AMPE, torna-se fundamental, pois muitos dos processos analisados, sob sua responsabilidade, foram aprimorados e/ou alterados em função das notificações. Todo esse planejamento e cuidado podem ser bem trabalhados com a aplicação da gestão de riscos, sendo este o mote das equipes que se reúnem para mapear e minimizar os eventos.

COMO O MARKETING DIGITAL AJUDA NA CRIAÇÃO DE IDENTIDADE VISUAL DA MARCA

Luciana Utz; Lucas dos Santos Schneider;
Maria Rozani Oliveira Vargas; Marlon Gustavo Dallagnol

1 – Faculdade Mario Quintana – Campus Cidade Baixa – Porto Alegre - RS

Introdução: o marketing digital é o conjunto de táticas digitais que as empresas utilizam para atingir suas metas. Implementado por meio de canais diversos, seu objetivo é adquirir clientes e desenvolver uma marca, conectando-se com seu público-alvo. Está presente no dia a dia das empresas, sejam elas grandes corporações ou de menor porte. O marketing digital se inicia através da busca de informações da companhia contratante, assim é possível traçar um projeto para iniciar a criação de identidade visual. Entende-se por identidade visual a forma como a empresa se mostra para o mercado, tornando-se, desta forma, o coração da mesma, pois é a partir dela em que as pessoas criam confiança para poder concretizar o negócio. Conforme publicações atuais, as seguintes competências são necessárias para que se tenha uma destreza digital, são elas: visão de negócio; adaptabilidade; jogo de cintura político, capacidade de coligar e pensamento sistêmico. Sem autenticidade visual, a empresa é só mais uma entidade dentro do imenso mundo corporativo. Como execução do projeto, utilizam-se diversas ferramentas digitais, tais como Photoshop, Illustrator, Redes Sociais para divulgação, entre outras ferramentas. Inicialmente é pensado um nome para impactar o mercado, podendo,



desta forma, prosseguir com a criação de logotipo e logomarca e os demais serviços. **Objetivo:** avaliar a satisfação de clientes que se utilizam do marketing digital através dos serviços prestados pela empresa Lado Sul – Marketing Digital. **Método:** aplicação de um questionário com questões qualitativas para cinco empresas/clientes da Lado Sul – Marketing Digital. Resultados: A partir de uma pesquisa qualitativa feita com cinco empresas/clientes da empresa Lado Sul – Marketing Digital, verificou-se que 100% estão de acordo com a implementação da ferramenta, pois houve um incremento do número de clientes, que antes não tinham muita segurança e conhecimento dos serviços oferecidos por elas. A visibilidade atingiu um patamar maior, o engajamento nas redes sociais se fez mais visível e implementável, assim, como o feedback, pois foi disponibilizado na página destas empresas/clientes uma opção para que os consumidores avaliem a mesma. **Conclusão:** O marketing digital é o conjunto de estratégias voltadas para a promoção de uma marca na internet, já a identidade visual é o conjunto de elementos formais que representa visualmente, e de forma sistematizada, uma ideia. A partir da implementação do Marketing Digital, as empresas pesquisadas tornaram-se mais atrativas e competitivas, fazendo com que a fidelização dos seus clientes ocorra de forma espontânea. A partir dos programas desenvolvidos para este trabalho, a ideia se transforma no produto, e este traz o resultado e satisfação. O feedback, através de pesquisa qualitativa feita para as cinco empresas/clientes trouxe o que a Lado Sul Marketing Digital buscava: segurança e a confiança dos seus clientes.

A MUDANÇA DA VISÃO ATRAVÉS DO INCENTIVO À LEITURA

Maria Irene Bastos da Costa; Jennifer Marchiori Golin;
Maria Aparecida Vieira; Pedro Eduardo Victorino Sieben

1 – Faculdade Mario Quintana – Campus Cidade Baixa – Porto Alegre - RS

Introdução: este projeto é de iniciativa dos alunos da Faculdade Mário Quintana e possui o intuito de evidenciar, estimular e aguçar a imaginação e a curiosidade de crianças e jovens da comunidade Areal do Futuro através de rodas de leitura. Tal comunidade trata-se de uma organização que atende crianças e jovens carentes. Este estudo pretende voltar-se para o incentivo a rodas de leitura, objetivando a formação intelectual além da valorização social. Um dos mais importantes benefícios da leitura para as crianças e jovens é exercitar a mente desde cedo. A ação de ler um livro representa uma tarefa complexa para o cérebro, o que faz com que estas crianças e jovens desenvolvam memória e habilidades conceituais. Além de proporcionar mais conhecimento e cultura, os livros permitem conhecer muito mais sobre o mundo, pesquisas afirmam que o hábito da leitura é importante para o desenvolvimento do intelecto e também é um caminho saudável para adquirir conhecimento. **Objetivo:** evidenciar e incentivar a leitura para as crianças e jovens carentes da comunidade Areal do Futuro do bairro Menino Deus através do projeto social roda de leitura. **Método:** observação e pesquisa bibliográfica sobre a influência e importância da leitura considerando práticas através de rodas de leituras para crianças e jovens de comunidades carentes. Resultados: através de uma pesquisa



presencial com 15 crianças entre as idades de 7 e 15 anos, no mês de setembro deste ano, a ideia do presente projeto foi muito bem aceita. Foi consultado se as crianças e jovens gostariam de fazer uma roda de leitura, com encontros programados, semanalmente, onde todos pudessem ler e interpretar os conceitos compartilhando com o grupo, todos demonstraram empolgação e interesse. **Conclusão:** realizada a atividade junto com as crianças e jovens pode-se afirmar que o grupo que participou da experiência gostou do incentivo e envolveu-se ativamente e com muita curiosidade. Através do exposto percebeu-se que houve um interesse criativo de todos, pois ao lerem e interpretarem o que lhes foi proposto, despertaram para uma atividade que elas nunca haviam tido contato. O principal despertar da roda de leitura é a diversão, estimulando a imaginação, além de incentivar a união e participação ativa entre os colegas, assim as diversas formas de narrativa coligadas com vários roteiros e elementos de apoio, poderão atuar como antídoto auxiliando contra mazelas morais, psicológicas, emotivos e físicos. Ler é desvendar os mistérios do mundo, sentir prazer e não apenas superar dificuldades, mas também melhorar sua própria vida e principalmente conhecer o universo da escrita e ampliar o vocabulário. Por fim conclui-se que a proposta deste projeto é viável e pode ter um impacto positivo para o desenvolvimento das crianças e jovens, além de ser viável e prático para implementar junta à comunidade objeto do estudo.

TRABALHO E DIGNIDADE: O WHATSAPP COMO FERRAMENTA DE BUSCA DE EMPREGO EM UMA FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS

Paulo Vinicius Alves de Santana; Katlin Maiara Lírio Castanho

1 – Faculdade Mario Quintana – Campus Cidade Baixa – Porto Alegre - RS

Introdução: o grupo de WhatsApp da Faculdade Mário Quintana denominado Mural de Oportunidades foi criado no ano de 2018 com o intuito introduzir os jovens universitários dos cursos de Administração e Recursos Humanos no mercado de trabalho. A ideia surgiu através da Coordenadora dos cursos, ao observar a dificuldade de inserção dos acadêmicos no mercado de trabalho, pois em função disso, muitos destes discentes se sentem frustrados e desvalorizados. A forma pensada para otimizar, democratizar e ajudar a todos foi através de uma ferramenta de mídia social o WhatsApp. Inicialmente as vagas eram filtradas apenas para estágios e efetivos na área de RH e Administração e, somente a Coordenadora publicava as oportunidades, porém, a pedido dos alunos todos começaram a colaborar na divulgação. **Objetivo:** demonstrar o quanto um grupo de WhatsApp pode auxiliar na busca de emprego e conseqüentemente no resgate à dignidade de pessoas sem uma atividade remunerada. **Método:** elaborou-se uma pesquisa de caráter exploratório e quantitativo utilizando-se a ferramenta Google Forms para conhecer a opinião dos alunos sobre trabalho e dignidade. Resultados: retornaram 19 respostas num universo de 59 participantes do grupo de WhatsApp. Perguntou-se quem trabalhava e as respostas foram: 3 pessoas (15,8%) desempregadas e 16 pessoas (84,2%) empregadas. Nenhum dos alunos conseguiu emprego através do grupo e todos os 19 participantes responderam que já repassaram vaga para, ao menos, 7 pessoas do



seu círculo social. Das vagas repassadas, 12 pessoas que não estão no grupo, conseguiram emprego através de serviço ofertado no Mural de Oportunidades. Também se identificou que 19 respondentes (100%) associam o trabalho à dignidade, todos consideram que a ferramenta disruptiva WhatsApp está auxiliando muitos através da publicação das ofertas de vagas. A comunidade virtual também possui outras necessidades ligadas ao universo da empregabilidade tais como, a elaboração de currículos e confecção de cartões de visita. **Conclusão:** as vagas de trabalho disponibilizadas no grupo de WhatsApp não se restringem apenas à comunidade virtual da Faculdade, pois se expandiu atingindo um ecossistema de cidadãos que convivem com alguém inserido neste grupo. Nota-se que os integrantes possuem um objetivo em comum que é a inserção no mercado de trabalho de forma digna. Os membros são muito colaborativos, atualmente os usuários costumam compartilhar as oportunidades em seu círculo familiar e social. Também treinamentos para qualificação profissional estão sendo oferecidos pela Faculdade através de cursos de extensão. O crédito deste grupo de WhatsApp é difícil de ser mensurado, mas percebe-se que atingiu uma função social importante na contribuição para a transformação saudável da sociedade tendo em vista emprego e dignidade.

O PEDAL FAMAQUI COMO MEIO DE LAZER E SOCIALIZAÇÃO

Antônio Augusto Filho; Marcia Regina Souza; Roselaine Lopes

1 – Faculdade Mario Quintana – Campus Cidade Baixa – Porto Alegre - RS

Introdução: o ciclismo como uma atividade física pode ser muito benéfico para saúde das pessoas. Pesquisas confirmam que exercícios físicos combatem a obesidade, sedentarismo, auxiliam no sistema respiratório entre demais benefícios. Outro aspecto que esta atividade proporciona para cidade é a redução da poluição ao meio ambiente e também mobilidade a baixo custo. Além da mobilidade o pedal pode ser considerado um meio de lazer social. O presente estudo teve a pretensão de buscar informações para verificar a viabilidade de organização de um grupo de ciclistas. Este grupo além de se exercitar poderá aproveitar um passeio revigorante pelos principais pontos turísticos da cidade de Porto Alegre. **Objetivo:** avaliar o interesse pelo ciclismo como meio de lazer, saúde e socialização entre alunos, professores e funcionários da Faculdade Famaqui. **Método:** aplicação de questionário, enviado no mês de setembro deste ano, com oito perguntas sendo sete quantitativas e uma qualitativa. O mesmo foi elaborado no Google Forms e enviado por WhatsApp para os alunos do curso de Administração, Recursos Humanos, funcionários e professores da Faculdade objeto do estudo. **Resultados:** o questionário foi enviado para 65 pessoas tendo retorno de 31 respondentes representando 48% de respostas. Dos entrevistados 80,6% responderam que não costumam pedalar e 19,4% afirmaram que sim, costumam pedalar com frequência. Também foi questionado se algum dos respondentes possui algum tipo de problema de saúde, 100% responderam não possuir nenhum tipo de enfermidade. Outra questão foi se os entrevistados conhecem as regras básicas de trânsito para ciclistas, 74,2% não conhecem e 25,8% conhecem. Para o questionamento feito pelos alunos da disciplina de gerência de projetos,



através do questionário, para a organização de um grupo com encontros de determinada frequência para socializar e conhecer os pontos históricos da cidade de Porto Alegre, 77,4% dos consultados deseja participar do evento. **Conclusão:** através deste projeto de pesquisa foi possível confirmar o interesse pelo ciclismo. Observando as respostas percebeu-se o interesse de pedalar como meio de lazer, saúde e socialização pelos funcionários, alunos e professores da Faculdade Famaqui. O projeto também tem o intuito de disseminar o conhecimento sobre as regras de trânsito para integrantes que participarem do pedal, além de aproveitar um passeio pelos principais pontos do Centro Histórico da Cidade de Porto Alegre. Com o exposto, os pesquisadores desejam formar um grupo, de forma permanente, para oportunizar a integração entre os membros desta Instituição, pois muitos não pedalam, mas demonstraram interesse. Atividades colaborativas onde haja oportunidade de socialização e movimento pode ser uma forma saudável de integração social.

LEAN HEALTHCARE EM UM CENTRO CIRÚRGICO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Paula Kullmann dos Passos de Figueiredo; Otávio Neves da Silva Bittencourt

1 – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - RS

Introdução: O aumento da demanda por cuidados de saúde, associado ao baixo investimento no setor, principalmente na rede pública, implica em esforços para redução de custos, afetando diretamente a capacidade de oferta de serviços. Como consequência estabelecem-se filas de esperas em diversos serviços prestados, principalmente para cirurgias. Novos modelos de gestão têm sido apontados para melhoria dos desequilíbrios entre oferta e demanda. O Lean Healthcare, é uma alternativa da gestão de operações que compreende um conjunto de filosofias operacionais e métodos que ajudam a criar um valor máximo para os pacientes, nivelando a demanda e a capacidade, reduzindo o desperdício e o tempo de espera. Uma das ferramentas utilizadas no Lean para nivelamento de produção é o Heijunka. Tem como objetivo suprir a demanda através do nivelamento do tipo e da quantidade de produção. Isso permite que a produção atenda de forma eficiente às demandas, evitando grandes lotes desnecessários. Nos hospitais pode ser utilizado para nivelar a capacidade de produção cirúrgica de acordo com a necessidade existente e a fila reprimida. O estudo tem como **objetivo** relatar a experiência da implantação do Heijunka na distribuição das salas de cirurgias entre as especialidades de acordo com a demanda e fila existente. **Metodologia:** a pesquisa em questão é um relato de experiência ocorrido em um hospital de grande porte localizado no sul do país. A metodologia foi aplicada no ano de 2018 em um CC que realizava em média 7.000 cirurgias por ano, com uma fila de espera de 3.600 pacientes. **Resultados e Conclusões:** Foi identificado um desnivelamento entre a demanda reprimida em filas de espera e a distribuição dos turnos entre as especialidades. Projetou-se o cenário ideal, indicando o número de turnos necessários para atender a demanda de cirurgias e a fila de espera acumulada, de acordo com a capacidade produtiva de cada especialidade. Por fim as salas cirúrgicas foram redistribuídas



de acordo com o melhor cenário definido. Com o uso do Heijnunka, o hospital obteve uma redução da média de espera dos pacientes por cirurgias de 17 para 10 meses, houve uma progressão de filas de maneira igual entre as especialidades, e uma redução de custos com OPME, exames e consultas pré-operatórias estimada em R\$ 2.000.00,00 anuais.

A GESTÃO DA ENFERMAGEM NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Sabrina da Silva dos Santos

1 - Faculdade Sete de Setembro – Paulo Afonso - Bahia

Após a revolução industrial, na procura da solução dos problemas dos profissionais, surgiu a gestão, empregando diversas técnicas de conhecimentos, para governar os interesses do período que se iniciou a ciência da administração, sendo assim necessária a noção e aplicação de moldes e técnicas administrativas. O objetivo desse trabalho é identificar a importância da gestão da Enfermagem nos Serviços de Saúde. Esta revisão integrativa foi realizada através de busca nas bases de dados online como Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SciELO) analisados através de quadro sinóptico. O conhecimento é base de qualquer profissão, principalmente no trabalho que desenvolve a gerência, pois deve ser bem planejado, pelo gerente competente em seu campo de prática. Devido a sua importância, o gerenciamento de enfermagem esta sempre presente nas instituições de saúde pública ou privada, oferecendo aos usuários o que querem serviço de qualidade prestado por profissionais capacitados. Sendo assim o enfermeiro deve atuar conjunto com a equipe visando à melhoria e qualidade da assistência prestada a comunidade. Para essa atuação é exigido do enfermeiro um perfil gerencial, apto a resolver problemas, criar estratégias e desenvolver atividades em conjunto com sua equipe, que possua conhecimento e habilidade administrativa para conduzir e controlar os serviços de saúde. A gestão engloba um conjunto de ações que favorecem à oferta de uma assistência de qualidade, mas para isso é necessário à integração do conhecimento das necessidades de saúde a fim de poder objetivamente executar ações de planejamento, programação e desenvolvimento das atividades, e sistematização de ações que favoreçam o benefício à saúde dos usuários.



SISTEMA DE CUSTOS NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE DESENVOLVIMENTO DA BASE DE INFORMAÇÕES APLICANDO UM MODELO CONCEITUAL

Ronaldo Fernandes Franco; Ana Paula Coutinho; Anelise Klein Pereira; Fernando Lutz; João Antonio Paim Rodrigues; Jorge Luis Bajerski; Paula Luisa Broenstrup Correa; Luciana Raupp Rios Wohlgemuth; Neiva Teresinha Finato; Rosane Paixão Schlatter

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: Os hospitais, do ponto de vista econômico e financeiro, possuem características de grandes empresas. Seus ativos, passivos, custos e receitas são de alto montante e na ótica social, os serviços prestados para prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças, ensino e pesquisa em saúde são fundamentais para a população. Frente esta complexidade, exigem informações que possibilitem analisar os processos, controlar os recursos e tomar decisões em nível estratégico e operacional. **Objetivo geral:** Desenvolver um sistema gerencial de custos a partir da base de dados contábeis existente aplicando um modelo conceitual para implantação. **Métodos:** Pesquisa descritiva do tipo estudo de caso sendo desenvolvida em três etapas: 1) Análise do referencial teórico com revisão da literatura nacional e internacional e marcos legais; 2) Análise da base de dados contábeis existentes no hospital, voltada à compreensão do sistema próprio e de terceiros existente no AGHUse; 3) Aplicabilidade do modelo conceitual com base no método ABC ao sistema existente. **Resultados:** Embasaram o referencial teórico do modelo, conceitos relativos à contabilidade geral e contabilidade de custos, com foco nos métodos de custeio Absorção e Activity based costing (ABC). Na segunda etapa, a coleta de informações de custos proveniente de diferentes softwares próprios ou de terceiros e realizada de forma manual foi identificada como um dos principais desafios a serem resolvidos pelo modelo. O mapeamento de processos permitiu a identificação de, aproximadamente, 568 centros de custos cadastrados no sistema atual. Após a análise de cada centro de custos, foram inativados 26 por motivos como sem movimentações de custos, não se aplicavam para custos entre outros e os 542 centros de custos ativos foram classificados em administrativos, intermediários, finalísticos e externos. Estes centros foram agrupados por tipo de Gasto/Área de Negócio em Custo Assistencial, Custo de Ensino, Custo de Pesquisa e Despesas Administrativas. Na terceira etapa, foram identificados os critérios de rateio e definidos os produtos para os centros de custos e realizadas simulações a partir da base de dados existentes. **Conclusão:** o desenvolvimento do modelo conceitual é o passo inicial para a organização de uma base única de informações para o sistema de custos do HCPA abrangendo as óticas contábil e gerencial e com potencial de inovação na translação dos conceitos e métodos contábeis para aplicabilidade em dados reais de um hospital público universitário.



RESULTADOS DE UM ANO DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE REGULAÇÃO DE PACIENTES NO HCPA

Giovani Souza Silveira; Caroline Ziani Dalla Pozza; Beatriz D Agord Schaan;
Dimitris Varvaki Rados; Fabrício Rodrigues de Oliveira; João Antônio Paim Rodrigues

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: Em 2008, o Ministério da Saúde publicou a portaria nº 1.559 que instituiu a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS. Desde então, pacientes que acessam o ambulatório do HCPA precisam de regulação via Central de Regulação Municipal e Estadual (CMCE). Em 2017 o HCPA recebeu ofício circular 003/2017/CMCE/SMS do gestor municipal definindo que pacientes não regulados (sem código de CMCE) não poderiam permanecer em atendimento no HCPA, não sendo autorizadas contas de procedimentos de alta complexidade, cirurgias e internações. Muitos pacientes do HCPA já estavam em atendimento no ambulatório e em setembro de 2017 verificamos que 26.000 pacientes em atendimento nos últimos 2 anos estavam sem regulação. **Objetivos:** a) Reduzir o quantitativo de pacientes sem regulação em atendimento no HCPA; b) Organizar fluxo de regularização dos pacientes; c) melhorar a comunicação entre regulação (interna e gestor municipal) com as equipes assistentes. **Métodos:** Foi criado novo fluxo de trabalho e um módulo no sistema AGHUSE para acelerar e facilitar a troca de informações entre médicos assistentes, Núcleo Interno de Regulação (NIR) e Central de Regulação de Porto Alegre. **Resultados:** A nova tela de regulação foi implantada em maio de 2018, permitindo a agilidade e transparência no fluxo de regulação. Foi inserida a informação “Regulações” no Prontuário On Line (POL) onde a equipe assistente, áreas de Admissão e Centros Cirúrgicos podem verificar o CMCE dos pacientes antes de agendar ou autorizar internações e procedimentos. As equipes assistenciais verificam a regulação dos pacientes antes da consulta, via identificação realizada por bandeiras sinalizadoras de regulação dos pacientes no sistema. Pacientes com regulação negada pelo Gestor Municipal recebem alta do ambulatório. Também foi implantado no sistema o controle de consultas pós alta. Após um ano de utilização da nova tela de regulação do AGHUSE e novos fluxos de trabalho desenvolvidos, houve uma redução significativa de 26 mil para 11 mil pacientes sem regulação em atendimento no HCPA nos últimos dois anos. Via tela de regulação, foram inseridas 11.072 solicitações no sistema GERCON. Destas, 8.119 foram autorizadas (73%). Após esta redução de 57% de pacientes não regulados em atendimento no ambulatório do HCPA, o NIR estima atuação exclusiva em consultas pós alta para regulação no ano de 2020.



A CHAVE PARA APROVEITAR AO MÁXIMO O POTENCIAL DOS FUNCIONÁRIOS

Vanda Regina Machado; Daniela Brezezinski Quadrado; Fabrício Badalotti;
Giovana Pegoraro Paniz; Rudirene Bueno Flores; Ângela Maria Machado de Bittencourt

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: cada vez mais se percebe a necessidade do desenvolvimento de habilidades e competências para fazer frente a um mundo que desafia constantemente seus profissionais. Pensando sobre isto, os pesquisadores construíram este trabalho considerando o CHA – Conhecimento, Habilidades e Atitudes que recebeu nova roupagem: CHAVE – Conhecimento, Habilidades, Atitudes, Valores e Entorno. Com a atualização do CHA, o conhecimento mantém a importância do saber, as habilidades dão sequência ao conhecimento, pois é necessário saber fazer. O aprendizado deve ser colocado em prática seguido da atitude: agir que trata da forma como cada profissional atua em seu meio. A gestão contemporânea acrescenta ainda ao CHA os Valores e o Entorno, sendo que os valores são fundamentais, pois se trata de saber ser, como o colaborador se comporta frente a tantas demandas, processos e adversidades que ocorrem no seu dia a dia. Cada vez mais o trabalhador precisa exercitar a visão sistêmica de seu entorno para saber conviver com seus stakeholders, ou seja, aqueles parceiros que influenciam e são influenciados por suas ações ou as práticas da Instituição. O desejo por este estudo foi o de proporcionar à equipe de funcionários administrativos da Sala de Recuperação e Bloco Cirúrgico do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, uma forma de trocar experiências e conhecimentos. **Objetivo:** viabilizar a troca de experiências e saberes através das habilidades e competências inerentes a cada um dos colaboradores. **Método:** relato de experiência sobre a importância do aproveitamento das habilidades e competências individuais em prol do cuidado ao paciente. **Resultados:** através de reuniões semanais com as lideranças a equipe de funcionários administrativos solicitou que cada um dos colaboradores pudesse ser aproveitado em suas funções, conforme suas melhores aptidões, pois nem sempre um colaborador é tão eficiente na área em que outro colega se destaca. A discussão sobre o assunto iniciou em agosto do ano de 2019, começou a amadurecer, sendo testada ainda neste ano. **Conclusão:** compartilhar saberes procurando potencializar as habilidades e competências que cada um dos colaboradores possui individualmente pode ser uma forma de melhorar muito as relações sociais e a qualidade dos processos. Valorizar, compartilhar, disseminar e aproveitar os saberes de todos os indivíduos colabora para o avanço das organizações, pois cada vez mais, se torna importante as lideranças considerarem as sugestões e esforço dos colaboradores que estão em campo, que percebem e partilham as necessidades e angústias entre si. A Instituição tem o forte desejo de “cuidar bem de quem cuida tão bem”, e esta pode ser uma alternativa de tornar um ambiente mais interativo, produtivo e leve de se conviver, pois todos os colaboradores devem trabalhar em prol do propósito da Instituição: vidas fazendo mais pela vida.



PROPOSTA DE PAINEL DE INDICADORES PARA EXAME MÉDICO PERIÓDICO (EMP) DO HCPA

Sheila de Castro Cardoso Toniasso; Rosane Paixão Schlatter; Maria Carlota Borba Brum

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: A Saúde do Trabalhador constitui uma área da Saúde Pública que estuda as relações entre trabalho e a saúde. A legislação atual, que envolve o trabalhador, estabelece a obrigatoriedade de realização do exame médico periódico (EMP). A criação de indicadores nas instituições e serviços de saúde é importante porque possibilita o monitoramento dos objetivos estabelecidos, proporcionando o desenvolvimento de métodos de gestão para obter o conhecimento, habilidades, reconhecimento do cuidado prestado. **Objetivo:** Criar um painel de indicadores relacionados aos processos envolvidos na realização dos exames médicos periódicos no Serviço de Medicina Ocupacional do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). **Metodologia:** Estudo descritivo e transversal, sobre o gerenciamento dos processos envolvidos na realização do EMP do HCPA. Os funcionários que realizaram o exame médico periódico de junho a setembro de 2019 foram convidados a responder questionário sobre o EMP, desenvolvido on-line com formulários Google. A primeira etapa deste trabalho consiste na identificação do perfil dos funcionários que realizaram o exame médico periódico. Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética do HCPA. **Resultados Parciais:** Responderam o questionário on-line entre 02/07/2019 e 14/10/2019, 319 funcionários. Foram analisadas as seguintes variáveis: participação das quatro grandes áreas (administrativa, apoio, assistencial e engenharia), sexo, idade, tempo de espera de consulta, tempo de consulta, além de variáveis relacionadas a anamnese e ao exame físico do EMP. **Conclusão:** A identificação do perfil do funcionário é a etapa inicial do mapeamento do processo do exame médico periódico.

O ENVELHECIMENTO ATIVO: DESAFIO PARA A EVOLUÇÃO DE UMA NOVA CONSCIÊNCIA SOCIAL PARA O BRASIL

Vanda Regina Machado¹; Maíra Cristina Machado Moraes¹; Claudir Pirovano¹;
Anna Laura Köchert¹; Aurea Teresinha Souza de Paula¹; Elenita Charão Chagas¹;
Giovani Souza Silveira¹; Cristina Fiad Aragonez²; Maria da Glória Tassinari Yacoub²

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

2- Faculdade Mario Quintana – Campos Cidade Baixa – Porto Alegre - RS

Introdução: estimativas apontam que no ano de 2060, o País terá aproximadamente 5 milhões de idosos com 90 anos de idade ou mais. Considerações sobre o envelhecimento da população são necessárias visto que representa uma questão multidisciplinar, pois seus reflexos se fazem



sentir em vários aspectos da sociedade do futuro: mundo do trabalho, consumo e qualidade de vida. Quando analisados dados do Rio Grande do Sul, as estatísticas apontam que 14% dos municípios gaúchos possuem mais idosos do que jovens, sendo que Porto Alegre já é a capital brasileira com o maior número de idosos. Em 2050 metade da população brasileira será representada por pessoas maiores de 50 anos assim, o grande desafio que se impõem é descartar definitivamente o ageísmo, para desta forma, associar as características mais relevantes de cada grupo etário para a construção de uma sociedade plural e inclusiva.

Objetivo: contextualizar os aspectos sociais decorrentes do envelhecimento da população brasileira e apresentar os desafios da sociedade frente ao mundo prateado. **Método:** foi realizada uma pesquisa exploratória através de uma revisão bibliográfica sobre os principais conceitos relativos ao envelhecimento com o propósito de identificar as questões primárias que emergem do assunto. **Resultados:** estudos apontam que o envelhecimento populacional é um fenômeno mundial que possui origem no aumento da expectativa de vida acompanhado da redução de crianças e jovens, que modifica a pirâmide etária. Em termos nacionais o fenômeno avança e os estudos apontam que o País não está preparado para atender as necessidades do mundo prateado. Com relação ao mercado de trabalho, as estatísticas indicam a ascensão das gerações mais novas nos postos de trabalho em detrimento da população mais experiente. No campo da previdência se vivencia sucessivas alterações na legislação de forma a prolongar a vida profissional da população, o que agrava a questão do sustento do público mais longo. A fragilidade da condição de saúde do idoso que rapidamente migra da condição de saudável para não saudável, pode ser responsável por um colapso no sistema de saúde pública do País.

Conclusão: para que o Brasil consiga acompanhar o avanço da expectativa de vida da sua população e colher os benefícios da longevidade, se faz necessário criar condições para que os idosos tenham acesso a oportunidades contínuas de trabalho, saúde e socialização. Na realidade atual os 50 anos representam os 30 anos de antigamente, por isso esta mudança de mindset aonde a sociedade brasileira ressignifique o conceito de maturidade se faz necessário para que se possa delinear uma velhice ativa aonde os idosos sejam capazes de manter sua independência e autonomia através de oportunidades e aproximação com as gerações mais novas, acabando com os efeitos do ageísmo, construindo sinergia necessária para que as gerações posteriores e os idosos sejam capazes de gerar cuidados e amparo mútuos.

CUSTOS COMO INSTRUMENTO DE GOVERNANÇA EM HOSPITAIS PÚBLICOS

Anelise Klein Pereira; Eduardo Hammarstron

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: o setor saúde no Brasil exige uma gestão de custos imprescindível para a elaboração de preços dos procedimentos e serviços médicos. A constante incorporação de novas tecnologias exige uma constante avaliação detalhada dos custos. Desta forma, torna-se necessário um estudo mais detalhado através dos métodos de custeio existentes em que os recursos sejam mensurados e valorados com maior nível de detalhamento, com identificação direta no tratamento ao paciente. **Objetivos:** identificar os custos relacionados ao tratamento



dos pacientes e procedimentos, para estimativas de custos detalhadas na menor unidade, disponibilizando estas informações na Seção de Custos do HCPA. **Método:** este trabalho é realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre utilizando como modelo conceitual as informações necessárias para formação do preço de venda, bem como para avaliação do custo-efetividade dos procedimentos. **Resultado:** o estudo foi realizado considerando as etapas do processo: a) Mapeamento do prontuário do paciente ou no caso do procedimento, com descrição detalhada; b) Identificação das despesas diretas alocadas: Pessoal, Material, Serviços, Depreciação e Despesas Gerais; c) Identificação dos custos indiretos; d) Emissão de relatório sintético com informações de Custos Totais; e) Identificação da receita relacionada e f) Emissão de relatório de Margem de Contribuição. A figura 1 apresenta de forma sintética, o processo sistematizado. **Conclusões:** a aplicação deste modelo gera informações de custos como ferramenta de auxílio nos processos de decisão a nível gerencial e estratégico, proporciona a análise custo-benefício com a implantação de novas técnicas e a otimização de recursos disponibilizados para a gestão de programas.

MODELO DE FERRAMENTA PARA AUXILIO EM PRIORIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS NO PARQUE TECNOLÓGICO DO HCPA

Ana Paula Coutinho; João Antonio Paim Rodrigues; Paulo Roberto Stefani Sanches;
Luciano Ribeiro; Mauricio Leser Casella; Simone Dalla Pozza Mahmud;
Rafael Zimmer; Rosane Paixão Schlatter; André Frota Muller, Bruno Rodriguez Tondin

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: Através da avaliação das necessidades dos serviços médicos, administrativos e de apoio diagnóstico, a Comissão de Investimentos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), dentre suas funções, prioriza os recursos para investimentos no parque tecnológico do HCPA. Em cenários de restrição econômica, a tarefa de manter a disponibilidade de equipamentos e a qualidade dos serviços prestados na instituição se torna desafiadora. Um modelo para a avaliação da criticidade destes equipamentos encontra-se consolidado na literatura, porém com sua aplicabilidade limitada apenas aos serviços médicos. **Objetivo:** Desenvolver uma ferramenta automatizada para priorização de investimentos no parque tecnológico do HCPA. **Métodos:** Foi constituído um grupo de trabalho, liderado pela Diretoria Administrativa, composto por profissionais da área administrativa, engenheiros clínicos e biomédicos, gerentes dos serviços e lideranças da área de pesquisa. Inicialmente foi realizada uma revisão bibliográfica e, na sequência, levantou-se a relação dos equipamentos alocados em cada área. No Google Sheets foi desenvolvida uma ferramenta com a finalidade de, de forma automatizada, simular a priorização de investimentos em áreas piloto, definidas a priori como Unidade de Hemodinâmica, Lavanderia e Centros de Pesquisa. **Resultados:** A ferramenta avalia a criticidade dos equipamentos médicos baseada nos critérios de criticidade existentes na literatura (função, risco físico e impacto), categorizando entre baixa, mediana e máxima criticidade. Após primeiras simulações, percebeu-se a necessidade de desdobrar a ferramenta em duas macroáreas: a) assistência e b) áreas administrativas, de apoio e de



pesquisa considerando, para esta última, a adaptação dos conceitos de criticidade utilizados na avaliação de equipamentos nas indústrias e os demais acrescentados na primeira macroárea. **Conclusão:** A ferramenta dispôs os equipamentos na ordem de maior necessidade de substituição, em função das condições de uso, possibilitando o planejamento dos investimentos necessários para a atualização do parque tecnológico em tempo hábil que evite a interrupção dos serviços. Este trabalho se constitui em um esforço inicial da Comissão de Investimentos para estabelecer critérios objetivos para tomada de decisão, propiciando transparência ao processo.

PROCESSOS DE GESTÃO EDUCACIONAL E OS DESAFIOS POSTOS NA ATUALIDADE A PARTIR DA ESCUTA DE SUJEITOS DO CONTEXTO DE UMA ESCOLA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

Maria Dalva Gomes Martins; Lúcia Claser; Beatriz Lompa;
Simone Ferrugem; Cátia Costa

1 – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Porto Alegre

Analisamos a gestão de uma instituição escolar de Porto Alegre para compreender as mudanças que processam a gestão da educação nos últimos anos, em decorrência das profundas mudanças no mundo do trabalho. Cujas propostas é proporcionar aos acadêmicos aprofundar os conhecimentos acerca dos processos de gestão educacional, em particular, no âmbito escolar, articulando os estudos teóricos com uma breve análise e reflexão acerca do contexto no qual atuam enquanto educadores. A gestão escolar refere-se à esfera de abrangência dos estabelecimentos de ensino. Incumbências que os estabelecimentos de ensino possuem, respeitando as normas comuns do sistema de ensino. Uma de suas atribuições, segundo a LDB é a elaboração e a execução de uma proposta pedagógica. A proposta pedagógica é, com efeito, o norte da escola, definindo assim o rumo que uma determinada comunidade busca para si. Outras tarefas da escola, a gestão de seu pessoal e dos materiais e recursos. A Creche Vera Fabrício Carvalho, do Hospital de Clínicas localiza-se na rua Largo Eduardo Zácara Faraco, 428, no bairro Santana, Porto Alegre/RS. É uma escola com amplo espaço interno que possibilita a interação das crianças num contexto coletivo. A mesma visa favorecer o desenvolvimento infantil, considerando os conhecimentos e valores culturais que as crianças estão inseridas, ampliando-os de modo a possibilitar a construção da autonomia, criatividade, capacidade crítica e formação da autoestima, por meio de vivências e experiências que conduzam as crianças a uma ampliação do seu mundo de forma lúdica e interativa. A Gestão Educacional da Creche é realizada a partir de interações com os Educadores, com as famílias, com as crianças e a equipe. Uma das principais funções é compartilhar conhecimentos, procurando manter atualizadas e conectadas com as mudanças que acontecem na Educação Infantil, dando condições e apoio necessários para que os Educadores trabalhem com as crianças, sentindo-se valorizados e respeitados. Está constantemente analisando os processos de trabalho para melhor atender ao público, propondo ao corpo docente uma nova forma de atuar para que todos venham a ter uma boa relação com as



famílias. A gestão programa formação continuada por meio de capacitações, palestras e cursos de treinamento, via EAD pela ferramenta Moodle, que possibilitam uma visão dentro de um contexto atual aos docentes e do grupo hospitalar. Semanalmente é realizada uma reunião pedagógica e uma administrativa para que sejam repassados aos funcionários questões referentes ao andamento da Creche. Estas propostas atualizam os professores nas diversas demandas e processos exigidos no campo educacional. Concluímos que as demandas da gestão pesquisada estão adequando-se ao sistema atual de gestão escolar estabelecido pela LDB, o que é muito favorável para o processo de educação ofertado na instituição.

A COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS EM ONCOLOGIA REALIZADAS PELO ENFERMEIRO E SUAS IMPLICAÇÕES

Simone Selistre de Souza Schmidt; Carla Walburga da Silva Braga;
Rosana da Silva Fraga; Ivanilda Alexandre da Silva Santos; Kelly Cristina Milioni

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: O enfermeiro desempenha um papel fundamental no processo de comunicação de más notícias, sendo o elo entre equipe médica, paciente e família. O presente estudo busca identificar as principais barreiras que o enfermeiro enfrenta ao comunicar más notícias ao paciente e aos familiares, interagindo assim em vários aspectos, seja físico, psíquico, social e emocional. Apresenta uma perspectiva sobre a ação nas dimensões verbal e não verbal da comunicação interpessoal, que possam contribuir na redução do estresse e ansiedade do paciente, da família e do próprio profissional, tornando assim esse momento suportável e acolhedor. **Objetivos:** Analisar artigos e/ou trabalhos científicos que abordam a temática de más notícias realizadas pelo enfermeiro em oncologia e conhecer as formas de comunicação e suas implicações das nesta área. Identificar as barreiras que enfermeiro encontra na comunicação de más notícias. Conhecer ferramentas que auxiliem no processo de comunicação entre o paciente, à família e o enfermeiro. **Método:** Trata-se de uma revisão bibliográfica, com abordagem qualitativa de artigos relacionados com o tema localizados na base de dados Scielo, revistas eletrônicas do portal da biblioteca Virtual da Saúde/BVS. **Resultados:** Destacou-se que há falta de preparo e de capacitação profissional dificultando assim a comunicação de más notícias. Verificou-se que situações de estresse, a sobrecarga de trabalho e a comunicação de más notícias sejam uma das causas para o desenvolvimento da Síndrome de Burnout no profissional de saúde. Descreveu-se o protocolo Spikes e sua contribuição para a prática profissional do enfermeiro oncológico. **Conclusão:** Apesar de existirem estudos sobre essa temática, foi possível verificar que são escassos os artigos relacionados à comunicação de más notícias e o profissional enfermeiro. Desta forma constatou-se que há necessidade de que sejam realizadas mais pesquisas, já que o enfermeiro é um profissional da área da saúde que tem seu foco de ação direta no cuidado ao paciente.



ESTUDO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EMPRESARIAL EM UMA EMPRESA DE ENGENHARIA

Débora Trindade

1 – Faculdade Mario Quintana – Campus Porto Alegre - RS

Introdução: vive-se num mundo de grande transformação, como se fosse uma onda gigante, ainda maior quando se olha para dentro das organizações empresariais. Um cenário de constantes avanços de inovação tecnológica e humana. As tecnologias da informação e digitais predominam, tais como a inteligência artificial, a internet das coisas, os drones, a robótica, o blockchain, além disso, não se pode esquecer da biotecnologia. Frente a essas transformações, realizou-se um estudo de caso na “Empresa X”, no segmento de Engenharia de manutenções prediais, na cidade de Porto Alegre do Estado do Rio Grande do Sul. **Objetivo:** propor a interligação tecnológica dos processos de gestão, internos da empresa. **Método:** foi realizado um estudo de caso onde se utilizou pesquisa exploratória através de uma revisão bibliográfica e entrevistas semiestruturadas, dialogadas com a participação de funcionários e de um dos diretores da empresa. **Resultados:** após ampla revisão da literatura sobre a temática, optou-se em dividir o estudo em quatro etapas. Na primeira, contempla-se o estudo de caso na “Empresa X”, diagnosticando a necessidade de intervenção em seus processos de gestão. Na segunda etapa, após pesquisa realizada, com abordagem qualitativa nos setores e ouvir o diretor, gestores e o quadro de colaboradores, foi feita a descrição dos processos e o constructo para obtenção do diagnóstico dos setores, em que foi constatada a necessidade de intervenção em seus processos de gestão. Na terceira etapa, foi selecionado o fornecedor do software Enterprise Resource Planning (ERP), para viabilizar a integração dos processos de administração da empresa. Na quarta etapa, foi proposto curso de desenvolvimento e capacitação dos colaboradores junto ao fornecedor, porque é demandado bem preparar o capital intelectual das organizações. **Conclusão:** atualmente percebe-se que existe muito retrabalho nos processos internos da empresa de engenharia, e para sanar tal cenário sugere-se a implantação do software ERP. Foi indicado para a empresa, objeto do estudo, um fornecedor para este sistema, mas antes da assinatura do contrato com algum dos fornecedores escolhidos, são necessários estudos mais aprofundados sobre o método a ser implantado, visando adequar o fluxo de informações de modo a interligar a estrutura organizacional. Além disto, o tipo de desenvolvimento e capacitação dos funcionários é imprescindível para o sucesso almejado da organização. Ao apontar um sistema de informações para interligar processos de gestão das diversas áreas de uma empresa de Engenharia pôde-se afirmar que foi instigante o estudo e os seus resultados. Dessa forma, este artigo serve como estudo piloto para pesquisadores e gestores, pois tudo indica que, após a implantação de um sistema de gestão integrada, a empresa poderá providenciar a remodelação dos processos e da estrutura existente, tornando sua gestão mais ágil e eficiente.



ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL NO MERCADO DE LIVROS FÍSICOS: um enfoque para o mercado de livros físicos

Igor Samuel Bueno de Queiroz

1 – Faculdade Mario Quintana – Campus Porto Alegre - RS

Introdução: No mundo em transformação o marketing digital passou a ter importância vital para as organizações empresariais independente do ramo de atividade. Mais que estar presente fisicamente é necessário estar nas redes, por meio de modernos computadores e Smartphones pessoas e empresas estabelecem suas conexões. E a maneira como a empresa se apresenta nas redes é o que potencializa o relacionamento com seu público alvo. Frente às constatações, ousa-se questionar é possível marketing digital comunicar a empresa por meio da maior rede de comunicação mundial, a internet. Este estudo foi realizado em uma Editora de pequeno porte, denominada de “Editora X”, pela qual se passa assim a referenciá-la, em função de sua identidade comercial. A Editora X tem sede na zona norte de Porto Alegre, tendo a geração de conteúdos como a sua alma de negócio, ao longo de seus cinco anos de fundação, já publicou ao todo 10 livros de segmentos diferenciados. **Objetivo:** este estudo teve por objetivo determinar estratégias de marketing digital, visando à melhoria do segmento. **Método:** abordagem quantitativa e qualitativa de amostragem não probabilística, por conveniência, onde foram analisados dados de 164 respondentes que utilizam o e-commerce, no intuito de comprar livros, e-books ou livros físicos, no Estado do Rio Grande do Sul. Resultados: definida uma amostra entre os respondentes, por idade, por ser a faixa etária, que mais interagiram na pesquisa, 23,78% dos respondentes. Definiu-se, então segmentar pela idade entre 25 e 29 anos. As estratégias propostas basearam-se nos resultados obtidos, pela opinião dos sujeitos da pesquisa e as áreas abordadas pelas obras estudadas sendo apresentadas as ações de acordo com cada área, de modo mais explicativo, combinando com o segmento escolhido na pesquisa. **Conclusão:** marketing digital é a ferramenta de promoção na globalização, entender o seu público alvo é o fator inicial para a elaboração de qualquer estratégia. Estratégias de marketing digital no mercado de livros físicos: um enfoque para mercado de livros físicos traz importante experiência acadêmica e principalmente a visão futura na liderança de gestores, não somente aqueles que se aprimoram no segmento da área de livros físicos, mas, também aqueles que querem obter sucesso em seus pequenos empreendimentos digitais, divulgando sua marca, seu produto, apresentando de forma eficiente e eficaz suas estratégias mais inovadoras e criativas num mundo digital. O desenvolvimento deste estudo proporcionou ao autor o conhecimento sobre marketing, como um diferencial competitivo frente à globalização e aos processos aqui abordados. Tal aprendizado passa a ser um conhecimento frente às estratégias no mundo empresarial, de modo que, este conhecimento eleva a capacidade de entender o cliente e elaborar métodos para conquistá-lo.



O PLANEJAMENTO E A ANÁLISE DOS PROCESSOS DE TRABALHO DO CRAS X EM PORTO ALEGRE

Marcus de Mello Rovere

1 – Faculdade Mario Quintana – Campus Porto Alegre - RS

Introdução: vivendo um dos períodos mais turbulentos econômica e politicamente, o Brasil tem passado por dificuldade de oferecer oportunidades para a população mais vulnerável e carente que vive da expectativa de ter um lugar para se abrigar e conseguir se alimentar no dia a dia. Este estudo tem como questão norteadora: qual o impacto gerado pelo planejamento e análise de processos de um setor em uma área que se envolve com políticas de gestão pública de qualidade? Visa a propor o desenvolvimento para um novo planejamento para o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), denominado, neste estudo, como “CRAS X”, em Porto Alegre Por um lado. O trabalho contempla os serviços oferecidos pelo CRAS X, que abrange uma região de Porto Alegre com aproximadamente 45 mil pessoas, de acordo com o Observa POA. Objetivo: analisar e comparar os processos de trabalho de atendimento dos serviços ao cidadão de baixa renda em um CRAS para aumentar o número de atendimentos e serviços ofertados. Resultados: a utilização das ferramentas de análise de ambiente como SWOT e PESTAL auxiliaram no entendimento e posicionamento do CRAS X. A SWOT mostrou uma equipe motivada como uma Força, o espaço físico limitado como uma Fraqueza, a aproximação com a população da região como oportunidade e o território próximo ao tráfico como uma Ameaça. Ao juntar essas informações, ficou evidente a importância dessas ações, uma vez que a equipe tem disposição e o espaço é limitado, ir a campo e se aproximar da população é a oportunidade de divulgar em ampla escala o CRAS X, sua equipe e trabalho, diminuindo assim o risco dos territórios para os colaboradores que passam a ser reconhecidos e respeitados. Método: estudo de caso do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), aqui denominado “CRAS X” através de uma abordagem qualitativa. Conclusão: a assistência social é política pública e direito fundamental do cidadão brasileiro. Esse direito está garantido na Constituição Federal de 1988 e não apenas como política assistencialista que atende apenas a pobres, ela está disponível a todos que dela necessitarem. Com base nos gráficos comparativos entre os períodos analisados, foi possível observar que o impacto gerado é extremamente positivo, quase triplicando os dados de atendimentos e cadastros realizados, a organização interna possibilitou um maior engajamento da população com o CRAS X e a criação de novos programas foi possibilitada como o Projovem Adolescente que já está em funcionamento. Dessa forma pode-se afirmar que o planejamento e a análise que teve por objetivo maior dinamizar o atendimento dos serviços ao cidadão de baixa renda em um CRAS com o questionamento: qual o impacto gerado pelo planejamento e análise de processos de um setor em uma área que se envolve com políticas de gestão pública de qualidade? De fato, teve este impacto positivo para a população atendida pelo do CRAS X.



MODELO PARA A INTEGRAÇÃO DAS INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA A GESTÃO ASSISTENCIAL

Eliane Silva de Ávila; Leila Beltrami Moreira; Márcia Inês Marasca Lazzeri;
Milena de Ávila Peres; Maria Luiza Falsarella Malvezzi

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

Introdução: a gestão de instituições públicas, principalmente na área da saúde, é carente de ferramentas que propiciem a integração de dados gerando assim informações que apoiem a tomada de decisão pelos seus gestores em tempo real. A implementação do modelo de painel de indicadores (Dashboard), poderá proporcionar maior visibilidade dos processos aos gestores, subsidiando na tomada de decisões. **Objetivo:** desenvolver um Painel de Indicadores no modelo de Dashboard para integração das informações referentes à gestão assistencial no Serviço de Cardiologia do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. **Métodos:** o trabalho iniciou a partir de reuniões com a chefia médica do Serviço de Cardiologia para entendimento das dificuldades enfrentadas na obtenção e avaliação das informações como gestor assistencial; alinhamento da necessidade local com o Plano de Negócios e Gestão Estratégica da instituição; coleta e análise de informações da base de dados e desenvolvimento do modelo de painel de indicadores (Dashboard) no software POWER BI®. **Resultados:** foi desenvolvido o modelo de Dashboard composto pelos módulos Financeiro, Assistencial, Análise de Consumo e Pessoal. O módulo Financeiro se destina ao acompanhamento da sustentabilidade do serviço através dos indicadores de receita e despesa. O módulo assistencial nos possibilita visões relativas a produção e qualidade e a relação destas com o consumo e pessoal. **Conclusão:** o desenvolvimento desta ferramenta propiciou a identificação das principais necessidades do Serviço de Cardiologia e poderá contribuir para ampliar a agilidade na tomada de decisão nos diferentes processos que afetam a gestão em serviços de saúde através da disponibilização das informações em tempo real. **Palavras-chave:** Painel de indicadores. Dashboard. Tomada de decisões. Gestão assistencial. Indicadores. Processos assistenciais.



ANÁLISE DE CUSTOS DO TRANSPLANTE RENAL DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE: APLICAÇÃO DO MÉTODO DE CUSTEIO BASEADO EM ATIVIDADE E TEMPO (TDABC)

Elenita Teresinha Charão Chagas¹; Rosane Paixão Schlatter¹;
Ana Paula Beck da Silva Etges²

1 – Hospital de Clínicas de Porto Alegre – Porto Alegre – RS

2 – Faculdade Mario Quintana – Campus Cidade Baixa - Porto Alegre – RS

Introdução: o transplante renal é um dos tipos de terapia substitutiva que concede ao paciente melhor expectativa de vida. Trata-se de um procedimento cirúrgico, complexo, que exige da instituição instrumentos capazes de guiá-la para valor, controlando de forma acurada os custos reais. Os transplantes de órgãos, assim como as ações relacionadas aos transplantes, são classificados pelo Sistema Único de Saúde como procedimentos de alta complexidade. O problema desta pesquisa foi identificar qual o custo do transplante renal do HCPA, considerando a linha do cuidado, desde os acompanhamentos pré-transplante, a internação do procedimento (índice) até o término do segundo ano de acompanhamentos e intercorrências pós-transplante. **Objetivo:** avaliar os custos da linha do cuidado do paciente transplantado renal, utilizando o método de custeio baseado em atividade e tempo – TDABC como forma de conduzir estudo de microcusteio. **Método:** estudo de coorte, retrospectivo, dos pacientes que realizaram transplante renal em 2015, no HCPA, utilizando o método TDABC para a mensuração dos custos. Foram arrolados os 109 pacientes com procedimento pelo SUS. **Resultados:** Os custos foram identificados por fases da linha do cuidado e por grupos de recursos. A fase pré-transplante representou 7%, a internação índice 55% e o pós-transplante 38% do custo total. A distribuição dos custos por grupos de recursos foram: insumos 42,2%, estrutura 30,4% e, profissionais 27,5% do total dos custos, totalizados em R\$ 8.110.689,13. O ressarcimento pelo SUS, no mesmo período, totalizou R\$ 6.471.826,59, deste valor, 3% referem-se à avaliação pré-transplante, 82% à internação índice e 15% aos acompanhamentos e intercorrências pós-transplante. **Conclusão:** a partir do mapeamento do fluxo do transplante renal e mensuração dos tempos das atividades consumidas pelos pacientes, foi possível identificar fragilidades administrativas no processo, tais como: tempos excessivos durante o pré-preparo para a cirurgia; pacientes aguardando leito, em sala de recuperação, tempo superior ao protocolo assistencial; atendimentos realizados por profissionais, como nutricionista e assistente social, durante a internação, sem cobertura na tabela do SUS, pontos estes para melhorias que devem ser revisitados. Na análise final da linha do cuidado ao paciente transplantado renal, considerando que as fases pré e pós-transplante apresentam custos muito superiores ao faturamento, mesmo com o superávit de 19% da internação índice, o transplante renal, ao término do segundo ano, apresentou o custo de R\$ 8.110.689,13 para um faturamento de R\$ 6.471.826,59, o que significa um déficit de 25%. Os valores da tabela SUS, para os acompanhamentos pré e pós-transplante não comportam todos os gastos, o que reforça que os custos reais despendidos pelo prestador são superiores ao ressarcimento, principalmente para as ações por intercorrências pós-transplante.