

**P1693****De espectador à protagonista: o uso da gamificação no contexto da hotelaria hospitalar**

Aldina Jacob Quintana, Gustavo Dicki Freitas, Nathália Susin, Simone Nascimento Silva - HCPA

**Introdução:** A Coordenadoria de Hotelaria, visando à educação continuada de seus funcionários, organiza, anualmente, um programa de capacitações. No ano de 2017, os temas escolhidos foram: Qualidade de Vida e Saúde do Trabalhador; Ética Aplicada às Relações de Trabalho; Legislação Trabalhista e Trabalho em Equipe. Para a realização deste último, foi criado um grupo composto por um representante de cada Serviço da Hotelaria e a Consultora Interna em Gestão de Pessoas, com o objetivo de unir e engajar as diferentes áreas desde a construção da atividade. A proposta foi realizar um fechamento com a retomada de todos os conceitos abordados nas capacitações, reforçar a interdependência entre todas as áreas da Hotelaria e a sua importância para a segurança, o conforto e o bem estar do paciente, além de oportunizar um momento de interação, fortalecendo o trabalho em equipe. **Método:** Foram realizadas 04 reuniões com o grupo de trabalho a fim de definir a abordagem a ser utilizada. Optou-se pelo método de gamificação, através da elaboração de um jogo de tabuleiro, composto por 38 perguntas de múltipla escolha, 01 dado e 02 peões. O jogo foi conduzido pelo grupo de trabalho. Os participantes foram divididos em duas equipes, que escolheram 01 representante de cada Serviço da Hotelaria. Um tabuleiro virtual foi projetado no telão e os jogadores deveriam lançar o dado, percorrer o número de casas e ler em voz alta a pergunta, contando com o apoio do seu time para respondê-la. Era considerada vencedora a equipe que chegasse primeiro ao final. A atividade ocorreu em 03 encontros, sendo um em cada turno, oportunizando a participação de funcionários de todas as escalas de trabalho. **Resultado:** O método utilizado se mostrou eficaz, pois foi possível observar a integração dos 171 funcionários presentes, que assumiram o protagonismo da atividade, independente da sua área de atuação. Após o primeiro encontro, os integrantes contagiaram os demais colegas, verbalizando que os assuntos eram abordados de uma forma inédita e lúdica, facilitando o aprendizado. **Conclusão:** Durante a realização dos jogos constatou-se a empolgação e o entusiasmo do público ao competir e interagir em busca das respostas. Além disso, os funcionários elogiaram a iniciativa para as suas chefias, confirmando que a gamificação foi uma abordagem eficaz neste processo de capacitação, ao promover o engajamento e tornar as atividades mais divertidas, produtivas e colaborativas. **Unitermos:** Gamificação; Hotelaria hospitalar; Capacitação.

**P1698****Modelo de formação e desenvolvimento de equipes**

Márcia Pereira Dias, Nathália Susin, Daniela Santos Türck - HCPA

**Introdução:** O trabalho em equipe eficaz requer o desenvolvimento de habilidades comportamentais, tais como: relacionamento interpessoal; comunicação e feedback; resolução de problemas; tomada de decisão; gestão de conflitos. No entanto, grande parte dos problemas de relacionamento e desempenho, referem-se à falta de organização e sistemática de funcionamento da equipe. Desta forma, a utilização de um modelo para a formação e desenvolvimento de equipes, enquanto conjunto de ferramentas, visa organizar, sistematizar e sustentar as práticas das equipes na busca de melhores resultados. Esse modelo possibilita que a equipe defina uma orientação comum e normas de funcionamento próprio, a fim de monitorar seus objetivos e metas e melhorar o relacionamento. Periodicamente, a equipe revisa e atualiza as definições, garantindo maior autonomia e excelência em seu desempenho. **Objetivo:** apresentar o projeto piloto da implementação de um modelo de desenvolvimento de equipes no HCPA. **Método:** foi realizada uma reunião de alinhamento com a chefia para apresentar o modelo e definir os papéis e responsabilidades; o modelo está dividido em quatro estágios: Direcionamento; Definições de Funcionamento; Plano de Ação; Renovação, realizados em seis encontros, totalizando, em média, 12 horas. Iniciou-se definindo propósito, visão e valores da equipe, e esclareceram-se os papéis, o fórum de discussão e a forma como seriam tomadas as decisões. Na sequência, a equipe desenvolveu um plano de melhorias e execução de tarefas. Por fim, descreveu-se como seria o acompanhamento de resultados, com indicadores e celebração de conquistas. **Resultado:** trata-se de uma experiência inovadora no HCPA, realizada, até o momento, em duas equipes da Diretoria Administrativa. No desenvolvimento do trabalho foi possível observar que os participantes apropriaram-se das demandas de sua equipe, responsabilizando-se pela definição e implementação de soluções. Além disso, através da avaliação aplicada no término da atividade, verbalizaram que a abordagem propiciou um diálogo objetivo e claro sobre as necessidades de ajustes e melhorias. **Conclusão:** quando se oportuniza que uma equipe busque equacionar as questões que dificultam seu desempenho, há maior comprometimento e engajamento. As ferramentas deram suporte para o envolvimento de todos os integrantes, que assumiram o protagonismo na condução de seus processos de trabalho. **Unitermos:** Desenvolvimento; Trabalho em equipe; Modelo.

**P1727****O mapa de risco da coordenadoria de gestão de pessoas como uma ferramenta estratégica de gestão**

Daniela Santos Türck, Marisol Silveira de Oliveira, Ligia Ventura, Armando Jose Gass, Daiana Perico da Silva Nunes, Jair Marcelo Cordeiro dos Santos, Nubia Rosane Pereira de Avila, Marcia de Bittencourt, Elisa de Souza Conter - HCPA

**Introdução:** As diretrizes governamentais reforçam a necessidade de que sejam estabelecidas boas práticas de governança corporativa, exigindo que a organização conheça adequadamente os riscos aos quais está exposta e adote mecanismos de mitigação proporcionais à relevância destes. Por risco entende-se a possibilidade de ocorrência de um evento que venha a impactar no cumprimento dos objetivos estabelecidos. **Objetivo:** Relatar a experiência de elaboração do mapa de riscos da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (CGP). **Método:** o mapa foi elaborado com base nas recomendações do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), em workshop promovido pela Gerência de Risco e Integridade Corporativa para as chefias da CGP, no período de novembro/2017 a fevereiro/2018. A construção totalizou 20 horas de capacitação, envolvendo atividades teórico-práticas para estabelecer os contextos externo e interno, e identificar, estimar e avaliar os riscos relativos aos processos de gestão de pessoas no Hospital de Clínicas, dimensionados a partir das variáveis probabilidade e impacto organizacional. À conclusão do trabalho, o mapa foi apresentada e aprovada junto à Diretoria Executiva. **Resultados:** Foram mapeados 13 riscos (12 estratégicos e 01 operacional), suas causas, mitigações e planos de ação preliminares. Igualmente identificou-se os controles adotados para seu monitoramento. **Conclusão:** O mapeamento de riscos da CGP constituiu-se como estratégia para, considerando os processos de gestão de pessoas, identificar, avaliar, administrar e controlar potenciais situações cuja ocorrência pode afetar a organização. Dessa forma, o mapa de riscos da CGP consolidou-se como estratégia para identificar e avaliar situações cuja ocorrência pode afetar a organização, concentrando esforços nos riscos que poderão trazer maiores impactos e possibilitando definir ações para administrá-los e controlá-los. **Unitermos:** Gestão de risco; Compliance; Integridade corporativa.