

## ePOSTERS

## ADMINISTRAÇÃO

## eP2015

**Implantação do sistema AGHUSE® em um hospital da região nordeste do Brasil**

Silvia Gralha; Betina Franco; Saulo Chaves de Aquino; Lucia Caye; Eliane Teresinha Berbigier  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** O sistema AGHUse® é um software livre desenvolvido pelo Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) que está cada vez mais atrativo para as instituições de saúde que buscam unir informações gerenciais, administrativas e clínicas no prontuário eletrônico do paciente (PEP). Atualmente o HCPA em parceria com diferentes instituições formam a Comunidade AGHUse® onde evoluem colaborativamente o sistema, otimizando recursos com foco no desenvolvimento de um prontuário eletrônico centrado na assistência do paciente. Para atender esta demanda, um time multidisciplinar composto por consultores do setor de Sustentação e Relacionamento Externo da TIC em parceria com as equipes da tecnologia da informação, assistencial e administrativa do HCPA têm atuado no apoio a essas instituições nos treinamentos, consultorias, implantações e suporte do sistema. **Objetivo:** Relatar a experiência da implantação do módulo internação do Sistema AGHUse® em um hospital público de grande porte da região nordeste do Brasil. **Metodologia:** A implantação foi realizada no primeiro trimestre de 2019, onde participaram os consultores da equipe multiprofissional do HCPA. Anterior à implantação foram realizados treinamentos, rotinas de cargas de pré-cadastros e testes em ambientes de homologação. **Resultados:** Durante a implantação foi realizada a homologação do ambiente de produção do hospital referido assim como o acompanhamento de diferentes internações de pacientes, prescrições médicas e de enfermagem bem como a realização de registros no PEP. No período de implantação foram realizadas adaptações de processos e ajustes no sistema, juntamente com a equipe da TI, administrativa e assistencial formada exclusivamente na instituição para a implantação do sistema. **Conclusão:** Verificou-se que o uso do PEP e a implantação do AGHUse® implica na reorganização de processos de trabalho e adequação de infraestrutura. Um diagnóstico inicial foi ponto de partida importante para a utilização do sistema informatizado. A implantação do PEP trouxe segurança e qualidade nos processos de atendimento em saúde. A utilização do sistema é fundamental para a comunicação efetiva entre os profissionais tornando os serviços mais eficientes, com maior clareza, detalhamento e segurança. Sendo assim, os consultores do HCPA envolvidos na implantação corroboraram no amadurecimento dos processos necessários para as implantações do AGHUse® nas instituições de saúde.

## eP2024

**Utilizando o Kanban na sustentação do software AGHUSE® do Hospital de Clínicas de Porto Alegre**

Silvia Regina Gralha; Tiago Vinícios de Quadros Weber; Marina Delazzeri; Luiz Fernando Bohm; Simone Andeglieri; Rosane Gaspar Petter; Milena de Avila Peres; Fred Fink; Dayhene Zambiasi Boeira  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** O AGHUse® é um software de gestão de saúde desenvolvido no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) para apoio as melhores práticas assistenciais e administrativas, com foco no paciente. Com aprimoramento constante, o sistema possui atualizações diárias com novas funcionalidades e novos recursos. A TI do HCPA possui uma equipe exclusiva trabalhando na Manutenibilidade deste sistema. E para auxiliar na gestão e controle dos chamados abertos pelos usuários, foi adotado o método Kanban. Este método é representado em um quadro, onde são utilizados cartões para representar um fluxo pré-estabelecido das etapas de processos para atendimento de incidentes, melhorias e tarefas de serviços. **Objetivo:** Relatar a utilização do Kanban nos processos da Seção de Sustentação de Relacionamento Interno no setor da Tecnologia e Informação do HCPA. Com o objetivo de agilizar e melhorar a qualidade no atendimento de demandas do software AGHUse®. **Metodologia:** Primeiramente foi realizado um treinamento para a revisão dos quatro princípios e das seis práticas que constituem o método Kanban. Após, foi analisado a viabilidade da aplicação da metodologia nos processos atuais dos times. Cada time elaborou um protótipo de Kanban, estes protótipos tiveram as similaridades identificadas onde culminaram na construção de um único quadro. Atualmente, está sendo realizado um acompanhamento diário das atividades que compõem este trabalho, bem como semanalmente existe um planejamento e uma retrospectiva apontando os pontos positivos e as oportunidades de melhoria dos processos envolvidos. **Resultados:** A partir de resultados iniciais, verificou-se que as tarefas foram gerenciadas com maior rapidez, acompanhando o ritmo de trabalho das equipes que possuem entregas com prazos apertados, também identificou-se os gargalos que antes não eram visíveis. O Kanban incentivou o trabalho em equipe e uma maior interação com os usuários chaves de áreas consideradas críticas do hospital. **Conclusão:** A visualização de todas as tarefas por meio de gráficos, símbolos e diagramas, aumentou os níveis de transparência, uma vez que os detalhes das operações foram expostos a todos. Tivemos a aceleração das entregas que resultaram em maior qualidade nas funcionalidades do software e por consequência maior eficiência no atendimento ao paciente. Para próximos passos, iremos realizar ciclos de melhorias até atingirmos maior maturidade nos processos de sustentação do software AGHUse®.

## eP2150

**Criação de um ambiente de controle interno: principais passos adotados pela auditoria interna do HCPA**

Gustavo Salomão Pinto; Flaviano Ribeiro Barreto; Flávio de Medeiros Horta; Guilherme Leal Camara; Juliana Zwetsch; Marcelo Augusto de Souza Bezerra  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

A prática de controles internos é o processo conduzido pelos administradores e demais colaboradores de uma organização no intuito de fornecer garantia razoável de que os objetivos da entidade estão sendo alcançados. De forma mais ampla, os controles internos promovem a mitigação dos riscos que podem vir a comprometer tais objetivos. Encorajados por escândalos corporativos e também pela consequente lei americana Sarbanes-Oxley de 2002, os esforços para implantação de estruturas de controles internos foram

popularizados pelas publicações do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), em 2007, e posterior ISO 31000 em 2009, sendo aplicados e adaptados a diversos mercados ao redor do mundo. No Brasil, a necessidade de implantação resulta do aumento da fiscalização de órgãos reguladores e governamentais, com o objetivo de verificar as práticas de gestão adotadas pelas instituições. Como empresa pública, o HCPA tem sido demandado a adotar um ambiente de controle por meio da execução de práticas de controles internos. Considerando que tal prática ainda é incipiente na instituição e com o objetivo de fomentar tal aplicação, a Coordenadoria de Gestão de Auditoria Interna (CGAUDI) empregou esforços na estruturação dos controles internos na área. Este relato apresenta as principais etapas deste trabalho, os desafios enfrentados, procedimentos adotados e ainda os benefícios oriundos da implantação do ambiente de controles internos. O trabalho foi desenvolvido no âmbito da Coordenadoria de Auditoria Interna do HCPA, no período de junho de 2018 a abril de 2019, e observou as publicações COSO I e II (ERM), abrangendo os processos de preparação, revisão e rquivamento dos trabalhos de auditoria. Em relação às etapas do trabalho, estas foram segregadas em: i) entendimento dos processos e identificação dos riscos, o qual, a partir do desenho dos fluxogramas de trabalho e descrição dos programas de trabalho, serviu de base para a identificação dos riscos aplicáveis; ii) identificação e implantação dos controles internos; e iii) estabelecimento de rotinas de monitoramento e aperfeiçoamento dos controles, estruturadas por reuniões periódicas de atualização dos processos e avaliação dos controles implementados. Como resultado, restaram reduzidas as probabilidades de ocorrências dos riscos que poderiam vir a impactar o objetivo do setor: produzir trabalhos íntegros, oportunos e com qualidade.

#### eP2210

##### **A participação da comunidade interna do HCPA na construção do planejamento estratégico (2019-2020)**

Michele Sbaraini Savaris; Simone Silveira Pasin; Marilene Hoerlle Nozari; Alex Vitelmo da Silva Guimaraes; Jeruza Lavanholi Neyeloff; Caroline Ziani Dalla Pozza; Ana Cassia Caberlon; Luciane dos Reis Francisco; Camila Caroline Barths; Vanda Regina Machado

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

O Planejamento Estratégico (PE) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é elaborado tradicionalmente com participação de lideranças de diferentes áreas. Em 2018 foi feita uma proposta inovadora de incluir toda a comunidade interna, entre colaboradores, professores e estudantes na elaboração do Plano de Negócios e Gestão Estratégica (PNGE). O intuito foi de criar um PNGE utilizando as novas tendências em planejamento colaborativo, adequado às necessidades institucionais, e significativo para comunidade interna, bem como construir objetivos que permitissem o desdobramento de indicadores conforme processos e contribuições de cada serviço. O processo iniciou-se pela revisão de definições institucionais (missão, visão, valores e propósito) e em seguida pela análise do ambiente interno e externo (uso da matriz SWOT, com mapeamento de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças). Buscando a contribuição da comunidade para ambas etapas, criou-se um hotsite Planejando o HCPA, que apresentava conceitos de PE, disponibilizava material para leitura, e convidava os visitantes a levantarem pontos para a matriz SWOT através de questionário online, ou presencialmente - durante uma semana as janelas do mezanino do hospital permaneceram adesivadas com os quadrantes da matriz, nos quais era possível colar notas com sugestões. Além disso, foi realizada enquete online intitulada “o HCPA em uma frase”, fundamentando a criação do propósito institucional. Todas as contribuições da comunidade para a matriz foram catalogadas e analisadas posteriormente, apoiando a definição dos temas e objetivos estratégicos e do propósito institucional. Foram levantados 363 pontos na matriz SWOT presencial, que somadas às 373 respostas obtidas online, totalizaram 1396 pontos para análise. Esses pontos foram condensados em 122 itens para priorização por meio da ferramenta GUT (Gravidade X Urgência X Tendência), apoiando a definição de 3 temas estratégicos que nortearão a atuação da instituição nos próximos anos. Foram recebidas 433 contribuições pela enquete online “O HCPA em uma frase”, e após seleção e edição foi definido o propósito da instituição “Vidas fazendo mais pela vida”. Os resultados foram considerados extremamente satisfatórios pelos envolvidos, e aprovados por unanimidade pelo Conselho Diretor. A inclusão da comunidade interna na construção do PNGE demonstra abertura para processos participativos que engajam e valorizam seus colaboradores.

#### eP2212

##### **Desafios de um hospital público no enfrentamento de crise de abastecimento causada pela greve dos caminhoneiros**

Michele Sbaraini Savaris; Ana Paula Coutinho; Luciane Camillo de Magalhães

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

1. Introdução: Este trabalho relata a experiência de um hospital público para o enfrentamento da crise que afetou o sistema logístico e a produção de serviços oferecidos à população, durante a greve dos caminhoneiros, em maio de 2018. Esta crise afetou toda a cadeia de abastecimento ocasionando aumento de preços e falta de insumos impactando fortemente as atividades essenciais e serviços prestados à população. Neste cenário, a logística em um hospital público torna-se crítica e, por consequência, a manutenção de uma estrutura de atendimento que garanta a assistência aos pacientes com qualidade e segurança. 2. Objetivos: Relatar como o hospital organizou-se para o enfrentamento desta crise, equacionando a desproporção entre as necessidades de produção e os recursos disponíveis neste período, além de explicitar os fatores organizacionais que contribuíram na condução de um desfecho favorável, assim como as oportunidades de melhorias e lições aprendidas com o episódio. 3. Metodologias empregadas: Avaliação da utilização e aplicabilidade dos planos de contingência existentes, por meio de relatórios elaborados pelas áreas do hospital e entrevistas com profissionais. 4. Observações ou modificações a partir da experiência: Os planos de contingência existentes, baseados nos riscos conhecidos não contemplavam cenários para problemas de distribuição de recursos por fechamento de rodovias. A greve dos caminhoneiros, além de evidenciar que muitos dos riscos tratados no Plano Geral de Contingências tornaram-se realidade, revelou situações críticas ainda não detectadas e que careciam ser mitigadas. 5. Considerações/aplicações da experiência: Fatores organizacionais como liderança, comunicação, gestão de riscos, gestão da cadeia de suprimentos e gestão da operação são essenciais para manejo da crise. A crise vivenciada fortaleceu a cultura de segurança, o orgulho e pertencimento institucional, além de oportunizar uma revisão e adoção de novas práticas e atualização dos planos de contingência. Bons planos de contingência somados ao treinamento das equipes, com simulações, reduzem o risco de decisões impulsivas por emoção, melhoram a organização das áreas, fomentam a cultura de segurança permanente e a gestão do conhecimento. Houve quebras de paradigmas, demonstrando que um hospital público pode ser ágil, adaptativo, eficiente e inovador.