

**eP2680****Planejamento do mobiliário da nova emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre: o desafio da mudança**

Eliziane Ferranti; Denise Cristina Cezar; Morgana Pescador de Camargo; Maria Luiza Paz Machado; Valmir Machado de Almeida; Giordanna Gueraa Andrioli; Marcia Andrea da Silva; Roberto Erick Zuleta Asturizaga; Margarita Ana Rubin Unicovsky; Camila Zimmer da Silva

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**INTRODUÇÃO:** A Emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (Hcpa) possui atualmente 1.600 m<sup>2</sup> e está prevista sua transferência de área física do Bloco A para o Bloco B do hospital, que terá uma área de 4.8000 m<sup>2</sup>. Em virtude disto, houve necessidade de projetar a mobília para nova área. **OBJETIVOS:** Prever os mobiliários para a nova Emergência do Hcpa, considerando os espaços físicos e o aproveitamento dos móveis existentes dentro do possível. **MÉTODOS:** Encontros semanais de uma hora e meia com chefias da emergência e engenharia para entender a necessidade e projetar os móveis para cada área. Reuniões pontuais com demais equipes que tenham interface com a Emergência a fim de verificar as demandas de mobiliários destas áreas específicas. A execução do projeto foi estruturada em quatro fases: 1) elaboração dos mobiliários sob medida; 2) identificação do mobiliário existente na Emergência atual com condições de reaproveitamento; 3) ambientação das áreas utilizando os mobiliários que serão reaproveitados e identificação de necessidade de novos móveis; 4) revisão final dos mobiliários de todas as áreas. **RESULTADOS:** Os encontros transcorreram pelo período de 18 meses. O projeto foi concluído com 57,4% de móveis sob medida, 14,3% do mobiliário sendo encaminhado a compra de item pronto (mercado) e 28,3% de reaproveitamento do mobiliário existente. Cabe salientar que o número de mobiliário reaproveitado só não pode ser maior devido a estrutura da nova área a ter em sua maioria paredes de dry-wall, o que inviabiliza a utilização de muitos armários aéreos presentes na Emergência atual. **CONCLUSÃO:** A metodologia proposta trouxe a Ambiência na Saúde para o planejamento de cada ambiente, buscando revisar as rotinas, processos de trabalho e a ocupação das novas áreas de forma participativa e ampliada, otimizando recursos e soluções. Este processo trouxe uma maior apropriação das novas áreas e a consciência sobre as diferenças e desafios em relação à situação atual da Emergência do HCPA.

**eP2719****A experiência do HCPA na implantação da tramitação eletrônica de processos administrativos**

Ana Paula Biason; Aline Fernanda dos Santos Brum; Filipe Pedroso da Cunha; Carina Machado Costamilan Henriques; Lidiane da Silva Machado; Maria Luiza Falsarella Malvezzi; Douglas Garcia Pinho; Lyana Duarte Borba da Silva; Joseane Stahl Silveira

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre possui um alto grau de informatização nas áreas assistenciais, constatando-se deficiência na tramitação dos processos administrativos, nos fluxos de trabalho e também na produção excessiva e despadronizado de documentos de arquivo, resultando em excesso de impressões e falta de espaço físico para armazenamento da documentação. Surge então a necessidade de implantar uma solução que trouxesse agilidade e eficiência nas atividades administrativas e de apoio à assistência, chegando-se ao Sistema Eletrônico de Informações. O SEI é um dos produtos do Processo Eletrônico Nacional (PEN), uma iniciativa conjunta de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos. Desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região e cedido gratuitamente para instituições, trata-se de um sistema de tramitação de processos, para agilidade, transparência, preservação e segurança das informações. Os objetivos da implantação do SEI no HCPA foram a virtualização de processos e documentos permitindo tramitação e assinatura eletrônica, a atuação simultânea de várias pessoas e unidades em um mesmo processo que reduzisse tempo nas atividades e na guarda física de documentos e que, concomitantemente, proporcionasse mais transparência no acesso à informações. A implantação do SEI no HCPA teve diversas etapas: assinatura do acordo com o Ministério do Planejamento; criação de um Grupo de Trabalho para implementação (com projetos pilotos); visitas de benchmarking; criação de decisão interna de regulamentação do SEI; definição e mapeamento processos pilotos; realização de teste em ambiente de homologação; campanha de conscientização e divulgação da implantação; capacitação das áreas envolvidas e a implantação dos processos escolhidos. Este projeto viabilizou uma modificação das práticas de trabalho, proporcionando a tramitação de processos e documentos de forma eletrônica, atuação simultânea de várias unidades em um mesmo processo, reduzindo tempo nas atividades e no armazenamento físico de documentos, promovendo a transparência e acesso às informações. Uma das experiências de maior impacto foi na redução do papel, aconteceu na Coordenadoria de Suprimentos, através da inclusão do processo administrativo de compras, com mais de 2000 processos gerados até hoje, onde foi possível economizar 230.000 folhas de papel, uma redução de 80% no consumo anual, evitando o corte de 23 árvores a cada ano.

**eP2758****Elaboração do mapa de fluxo de valor (MFV) do serviço de emergência adulto do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)**

Eliziane Ferranti; Beatriz D'Agord Schaan; João Carlos Batista Santana; Morgana Pescador de Camargo; Silvana Teixeira Dal Ponte; Giordanna Guerra Andrioli; Maria Luiza Paz Machado; Rafael Nicolaidis; Simone Maria Schenatto; Lais Maciel Guterres Zeilmann

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**INTRODUÇÃO:** Mapa de fluxo de valor (MFV) é uma ferramenta muito utilizada na gestão para descrever um processo, identificando o que agrega e o que não agrega valor na visão do cliente. Dentro do projeto Lean nas Emergências, do qual o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) participa, esta foi uma das ações construídas durante as visitas presenciais dos consultores do projeto. **OBJETIVOS:** Elaborar o mapa de fluxo de valor do paciente vertical (pacientes que chegam à Emergência caminhando) e horizontal (pacientes que chegam à Emergência de ambulância) que ingressam na Emergência do HCPA, identificando o que pode ser otimizado no fluxo do paciente. **MÉTODOS:** Para elaboração dos mapas foi reunido um grupo com representantes da Emergência e de diversas áreas do hospital a ela relacionadas. As etapas de atendimento do paciente foram mapeadas e estimou-se o tempo de agregação de valor e de não agregação em cada atividade, na visão do paciente. Os mapas foram construídos em dezembro/2019, e após, foram realizadas intervenções com a finalidade de diminuir os tempos do paciente na Emergência. Em abril, novamente os mapas foram elaborados com as novas mensurações dos tempos. **RESULTADOS:** Em dezembro, o MFV do paciente vertical teve uma taxa de agregação de 20%, com tempo total de 1.772 minutos. Já o MFV do paciente horizontal apresentou uma taxa de

agregação de 67%, sendo 269 minutos o tempo total do atendimento. Após a implementação das ações, em abril o MFV do paciente vertical apresentou um valor de 1.132 minutos no tempo total, representando uma redução de 36%, enquanto o MFV do paciente horizontal obteve um tempo total de 260 minutos, gerando 3% de redução. **CONCLUSÃO:** A ferramenta MFV contribuiu para identificar oportunidades de melhorias nos fluxos dos pacientes vertical e horizontal, contribuindo para otimizar os tempos de passagem do paciente pela Emergência.

#### **eP2761**

##### **Programa de desenvolvimento intra e interpessoal: ser e fazer diferente, quem topa?**

Aline Peixoto Lopes Boa Vista; Daniela Carlesso; Juliana Cristina Holz  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** Cada vez mais percebemos que as relações interpessoais constituem um grande desafio, principalmente no trabalho. A aprendizagem emocional, através de práticas que possibilitam experiências que acessem o sentir, o expressar, o refletir sobre nosso comportamento individual e suas consequências no ambiente que estamos inseridos, corroboram com a possibilidade de mudanças de atitudes. Diante disso, o Programa de Desenvolvimento Intra e Interpessoal surge com a necessidade de que alguns serviços do HCPA de desenvolver em seus funcionários competências comportamentais permitindo um “Ser e Fazer diferente”, frente a diversas situações. **Objetivo:** Embora o ser humano seja um ser sociável, todo relacionamento é complexo, as pessoas agem, pensam e comportam-se de forma distinta. Neste cenário busca-se desenvolver competências comportamentais trabalhadas em quatro módulos: I) Intrapessoal/Autoconhecimento; II) Empatia; III) Relacionamento Interpessoal/Trabalho em equipe e IV) feedback. **Metodologia:** O desenvolvimento de competências comportamentais é realizado por meio do “aprender fazendo”, através de técnicas vivenciais que possibilitam o contato com as emoções e os sentimentos. Quatro etapas interdependentes e sequenciais compreendem o ciclo de uma aprendizagem vivencial: a atividade em si, a análise reflexiva da mesma, a conceituação e a conexão dela com a realidade exterior. Quando o indivíduo tem conhecimento de quem ele é, ficam claras quais são suas qualidades e seus pontos de melhoria. **Observações:** Os participantes descrevem a valorização de ter um momento de reflexão para o autoconhecimento, a importância de respeitar as diferenças existentes na equipe de trabalho, fortalecendo as relações e impactando no desempenho das atividades e da vida pessoal. Os profissionais participantes do primeiro módulo demonstram grande interesse de estarem presentes nos demais, dando continuidade no processo de desenvolvimento. **Relatos de:** “foi bom pensar sobre isso”; “eu nunca tinha me dado conta”; “agora consigo ver de outra maneira” são comuns durante o processamento das atividades vivenciadas no Programa. **Conclusão:** Este trabalho impacta na melhor realização das atividades diárias e respeito à diversidade, tornando o ambiente mais colaborativo. Abre-se espaço para uma gestão orientada para as pessoas, que predomine o desenvolvimento humano e, portanto, capaz de encontrar o equilíbrio entre as necessidades dos indivíduos e da organização como um todo.

#### **eP2774**

##### **Resultados de um ano da implantação do sistema de regulação de pacientes no HCPA**

Beatriz A. Schaam; Caroline Ziani Dalla Pozza; Dimitris Varvaki Rados; Fabrício Rodrigues de Oliveira; Giovanni Souza Silveira; João Antônio Paim Rodrigues  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**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 online (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.

#### **eP2782**

##### **Gamificação corporativa nas capacitações de técnicas de higienização: um relato de experiência do serviço de higienização**

Francine dos Reis Pinheiro; Aldina Jacob Quintana; Ana Lucia Kern Thomas  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** No ano de 2018 o grupo de lideranças do Serviço de Higienização identificou a necessidade de modificar a didática de suas capacitações. A alternativa escolhida foi a técnica de ensino denominada “gamificação” corporativa, que é um método utilizado para promover o engajamento entre os participantes, estimulando-os a buscar soluções para problemas de forma criativa, incentivando-os e instigando-os por meio da participação em um determinado tipo de jogo. Para verificar os resultados da proposta,