

objetivos traçados. Conclusão: O desenvolvimento do planejamento estratégico do Núcleo, pelo mapeamento da pesquisa na instituição poderá auxiliar a alavancar a execução de protocolos clínicos no hospital, permitindo o acesso de pacientes às novas tecnologias não disponíveis no mercado. Unitermos: Planejamento estratégico; Pesquisa clínica; Balanced Scorecard.

P1594

Coopetição: a importância de desenvolver o trabalho colaborativo em equipe na busca de resultados

Adriana Ferreira da Rosa Ribeiro, Alex Vitelmo da Silva, Angela Nunes Gomes, Camila Lopes Caldana, Eliziane Ferrnati, Márcia Pereira Dias, Vanda Regina Machado - UFRGS

Introdução: O desenvolvimento de habilidades comportamentais para lideranças administrativas se faz necessário nos dias de hoje, pois com a dinâmica das atividades diárias nem sempre é possível se estabelecer uma comunicação eficaz e adequada em função das rotinas operacionais. Este trabalho foi realizado na Coordenadoria Administrativa de um Hospital Público Federal, que desenvolve um programa anual para aprimorar as competências de suas lideranças. Neste ano, os seguintes temas foram escolhidos para trabalhar: Inovação, Coopetição, Gestão Emocional, Gestão de projetos, Cultura de Alta Performance e Gestão da Informação, tendo como tema de fundo a Copa do Mundo. O presente trabalho também aborda a oficina que foi realizada pelo grupo coopetição, por trata-se de um novo e útil conceito. Este assunto trata de um método inspirado na Teoria dos Jogos e diz respeito à união de cooperação e competição para incentivar as pessoas a evoluírem através de uma competitividade saudável tornando o ambiente de trabalho mais agradável. Objetivo: abordar os conceitos do assunto coopetição e como aplicá-los na prática de liderança da Instituição. Metodologia: Para desenvolver os conceitos de competição, cooperação e coopetição as lideranças da Instituição foram convidadas a participar de uma rodada de conversas que através desta atividade foram executadas dinâmicas para assimilar os conceitos da metodologia. A equipe que participou das dinâmicas foram 30 líderes que também estudaram a teoria dos jogos. Resultados: Foram executadas três dinâmicas, na 1º foi aplicado o conceito de competição e através da observação, o profissional que aplicou o exercício identificou que os integrantes participaram com entusiasmo, ética e seguiram as regras estabelecidas no jogo. A 2º dinâmica para fixar o conceito cooperação, também através da observação, constatou que os participantes foram muito cooperadores, agindo em equipe com auxílio mútuo para alcançarem o resultado proposto. O efeito foi muito mais efetivo, pois todos contribuíram para finalizar o objetivo proposto. A 3º dinâmica desenvolveu o tema coopetição. Conclusão: Através deste trabalho se observou que quando incentivadas a trabalhar no coletivo, as lideranças conseguem resultados muito melhores para a Instituição como um todo. Mas foi observado que de um total de 30 pessoas, 3 se destacavam pelo individualismo, desta forma se percebe que há espaço para desenvolver 10% de lideranças que ainda não trabalham no coletivo. Unitermos: Competição; Cooperação; Coopetição.

P1609

O envolvimento dos seguidores do facebook com as postagens de interesse humano do HCPA

Ana Paula Lapenta Folletto, Elisa Kopplin Ferraretto - HCPA

Apresentação: as mídias sociais consolidaram-se como espaço de interatividade e disseminação de informações com amplo alcance de público. Cada vez mais, são uma ferramenta de comunicação organizacional também na esfera pública. Desde 2012, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) está presente neste ambiente, a partir da criação da sua página institucional no Facebook e, posteriormente, em outras mídias sociais. A página possui cerca de 81 mil seguidores e nela são postadas mensagens sobre destaques da assistência, ensino, pesquisa, eventos e cotidiano do HCPA. Considerando que um dos grandes diferenciais das mídias sociais em relação às tradicionais é a participação do público, comentando, curtindo ou compartilhando os conteúdos, observa-se que as postagens de interesse humano - com temas sociais, fatos do cotidiano dos profissionais e ações especiais direcionadas aos pacientes - têm sido as de melhor repercussão junto ao público, gerando grande envolvimento. Objetivos: analisar o envolvimento dos seguidores do perfil do HCPA no Facebook frente às postagens de interesse humano. Métodos: pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo. A coleta de dados foi realizada com base em publicações feitas entre 2017 e 2018. Resultados: foram analisadas as postagens abaixo: Pacientes curados do câncer tocam o Sino da Conquista – 23 mil pessoas alcançadas. Visita do Papai Noel aos pacientes internados - 32 mil pessoas alcançadas. Almoço especial de Páscoa para os pacientes – 232 mil pessoas alcançadas. Agradecimento à comunidade interna pela mobilização na greve dos caminhoneiros - 13 mil pessoas alcançadas. O alcance refere-se ao número de pessoas que viram a publicação através de alguma atividade da página, ou seja, a partir do envolvimento dos seguidores. Os números são altos, se comparados a outras postagens de diversos temas: Conquista do Prêmio Top Ser Humano - 8 mil pessoas alcançadas. 32º Simpósio de Oftalmologia - 5 mil pessoas alcançadas. Orientações sobre hipertensão na gravidez - 9,7 mil pessoas alcançadas. Recrutamento de voluntários com pressão alta para pesquisa – 10 mil pessoas alcançadas. Conclusões: com base no comparativo realizado, as postagens com temas humanos, que envolvem solidariedade, o dia a dia do hospital e a humanização na assistência têm maior repercussão entre o público. Ampliar o volume e a frequência de postagens deste tipo contribui para aumentar o número de seguidores da página e disseminar a uma imagem positiva da instituição. Unitermos: Redes sociais; Engajamento; Humanização.

P1638

Da teoria à prática: aspectos educativos da formação profissional do jovem aprendiz no setor de costura hospitalar

Léa de Moua Pereira, Simone Nascimento Silva, Rosa Maria Raphael Pacheco, Joel Pons da Rosa Junior - HCPA

Introdução: O setor de Costura do Hospital de Clínicas, atualmente possui papel de suma importância na instituição, sendo responsável pela produção, recuperação e baixa do enxoval hospitalar. Neste sentido, a experiência em um setor de fundamental importância no processo produtivo proporciona, ao acadêmico em administração, a oportunidade de vivenciar o confronto entre a teoria estudada em sala de aula. Teorias administrativas como gestão da produção, ética no trabalho, trabalho em equipe, ciclo PDCA: planejar, controlar, organizar e agir, podem ser observadas na prática. Com as orientações e a monitoria ofertada pela supervisão da costura hospitalar, e a liderança do Serviço de Processamento de Roupas (SPR) onde o setor está vinculado, foi possível realizar esta relação entre teoria e a prática e obter essa troca de saberes e práticas profissionais. Objetivo: Mesclar teoria estudada em sala de aula e a prática, validando assim o conhecimento teórico. Metodologia: Para a elaboração deste relato, foram utilizadas observações participantes no processo produtivo do setor de costura e uniformes, leitura de livros didáticos, participação em rodadas de conversas, mentorings e brainstorms. Também para melhor compreensão do processo, foram realizadas reuniões

com as lideranças (Chefia de Serviço, Supervisores e Analista) para o desenvolvimento da aprendizagem. Resultados: Durante o processo de aprendizagem enquanto Jovem Aprendiz, foi possível adquirir importantes resultados, como: melhoria no processo de comunicação, ampliação da visão sistêmica, compreensão das atividades administrativas e gerenciamento de produção. Foi possível a aplicação de conhecimentos teóricos nos processos de controle de produção e estoque, o atendimento ao cliente (unidades interna) e técnicas de produção e gestão integrados às disciplinas estudadas em sala de aula. Conclusão: A experiência pôde proporcionar um conhecimento mais aprofundado nas atividades administrativas e gestão da produção, a importância da prática para agregar no conhecimento teórico. E a inter relação com as disciplinas acadêmicas durante o processo de produção, recuperação e baixa do enxoval hospitalar, tornando o processo mais eficaz e eficiente. Palavras Chaves: Administração. costura. Jovem Aprendiz. Unitermos: Administração; Costura; Jovem aprendiz.

P1650

Programa de formação de analistas da coordenadoria de hotelaria do Hospital de Clínicas de Porto Alegre - vivências e resultados

Francine dos Reis Pinheiro, Fernanda Cervo Garagorry, Simone Nascimento Silva, Letícia Meireles, Lilian Da Silva Moraes - HCPA

Introdução: A partir de 2017, o grupo de lideranças da Coordenadoria de Hotelaria identificou a necessidade de propiciar uma visão sistêmica sobre os processos e gestão do trabalho em hotelaria hospitalar, com ênfase em ferramentas de gestão de contratos, processos operacionais, suprimentos de produtos e serviços, capacitações, manutenções de equipamentos e infraestrutura. A estratégia escolhida foi um projeto de formação dos analistas dos quatro Serviços da Hotelaria: Logística e Segurança; Higienização; Processamento de Roupas; e Hospitalidade. Desse desafio resultou o Programa de Formação de Analistas da Coordenadoria de Hotelaria, que foi formatado em três fases: Capacitação Geral em Hotelaria – Vivências entre Serviços; Capacitação Básica de Analistas - Ferramentas de Gestão; e Capacitação Geral em Hotelaria – Mentoring. Dentro do cronograma do projeto, iniciado em setembro de 2017 com previsão de conclusão até dezembro de 2018, estão previstas 22 atividades. Para fins de relato, será apresentada a primeira fase, finalizada em dezembro de 2017. Objetivos: Qualificar os Analistas da Coordenadoria de Hotelaria quanto aos processos desempenhados pelos Serviços e gestão de trabalho; Promover uma padronização de processos, condutas e atividades da Coordenadoria. Método: As atividades da primeira fase foram realizadas no período de outubro a dezembro de 2017, tendo encontros mensais, totalizando 32 horas de capacitação. A ordem dos encontros promovidos por cada serviço foi escolhida de modo aleatório e a meta estabelecida foi de 80% de participação de cada analista nas atividades. Essas foram propostas, organizadas e apresentadas por cada analista em encontros fragmentados para cada área, de modo a promover o compartilhamento das atividades e responsabilidades com o resto do grupo. Resultados: Na primeira fase, as vivências propiciaram um maior conhecimento das dificuldades, oportunidades e ferramentas utilizadas em cada Serviço, fortalecendo a integração e o trabalho em equipe. Pode-se inferir que com a conclusão dessa fase foi possível discutir, alinhar e padronizar atividades e processos, além de promover uma visão sistêmica da Hotelaria. Como resultado final foi produzido um relatório, apresentado em março de 2018, para todas as lideranças da Coordenadoria. Conclusão: As atividades contemplaram os objetivos propostos para a formação de analistas, ampliando o conhecimento de cada área e facilitando futuras movimentações de analistas entre as áreas. Unitermos: Formação; Analistas; Hotelaria hospitalar.

P1652

Informatização do processo de cadastro do estacionamento para os usuários do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Adriana Vignoli, Belini Fagundes de Mello, Edson Rodrigues Bicca, Matheus Steckert Pessoa, Milena de Ávila Peres, Rogério Silveira Vaucher, Odirlei Junior Vanzella - HCPA

Introdução: Os funcionários, professores e acadêmicos do 9º/8º semestre de medicina/enfermagem do HCPA tem direito a utilização do estacionamento, mediante pagamento da taxa anual administrativa. O processo de cadastro era realizado manualmente com a presença do usuário apresentando os documentos do veículo e o comprovante de pagamento na seção de identificação (SI), média 3.500 usuários entre os meses de Fevereiro a abril de cada ano. Em 2014, a Coordenadoria de Hotelaria solicitou a Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), por meio da SI, a informatização do processo. A 1ª fase foi realizada no Portal do Colaborador, na aba "estacionamento", onde o usuário cadastra o veículo e imprime o boleto da taxa, apresentando comprovante de pagamento na SI que libera o crachá do usuário para acessar o estacionamento. Na última fase do projeto, em 2017, após o banco creditar o pagamento da taxa na conta do hospital, o usuário recebe automaticamente a liberação do acesso ao estacionamento, não necessitando comparecer na SI. Objetivo Geral: Informatizar o processo de cadastro do estacionamento, proporcionando agilidade para a equipe da SI para os usuários. Objetivos Específicos: Facilitar o cadastro do estacionamento para os usuários; otimizar tempo no processo de trabalho; agilizar o atendimento. Metodologia: Inicialmente, foi feita a análise do fluxo do processo e identificação de pontos necessários para integração. Após, foram identificadas as fases do respectivo projeto e solicitada sua priorização junto a CGTIC. Uma vez priorizado, diversos cenários de testes foram realizados de modo a minimizar os impactos da mudança do processo. Ações Realizadas: Viabilizar com o fornecedor do sistema a informatização do processo; Desenvolvimento de protótipos do cadastro; Reuniões de alinhamento com as equipes envolvidas no projeto; Liberação do sistema para os usuários. Resultados: Agilidade e facilidade do processo para os usuários; Redução da demanda desta atividade para equipe da SI. Conclusão: A informatização do cadastro do estacionamento proporcionou ao usuário agilidade e facilidade na liberação do acesso, sem a necessidade do mesmo dirigir-se a SI com documentos e comprovante de pagamento; Oportunizou a equipe da SI dedicar-se a outras atividades existentes. Palavras-chave: Estacionamento online, informatização. Unitermos: Estacionamento online; Informatização.

P1653

Reservas e agendamento online de salas de aula para usuários da seção de identificação do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Adriana Vignoli, Maria Luiza Falsarella Malvezzi - HCPA

Introdução: O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é um hospital público, universitário e de direito privado. Em 2015 a Coordenadoria de Hotelaria, através da Seção de Identificação assumiu a administração das salas de aula, recurso fundamental para atender as necessidades de ensino (média 130 p/ semana) e outras atividades dos serviços do hospital (média 50 p/ mês). Na