

época o controle era manual realizado por um funcionário e diante do grande número de atividades demandantes destes espaços contrapondo com o número restrito de salas de aula disponível, o desafio era: “Como fazer para atender, agilizar as reservas aos usuários e qualificar a gestão destes recursos escassos?”. Objetivo Geral: Desenvolver a logística necessária para agendamento de salas de aulas, possibilitar reservas recorrentes fazendo a gestão otimizada dos recursos. Objetivos Específicos: Reservar e Visualizar a agenda das salas pelos usuários, conforme dia/horário disponível e/ou desejável; Otimizar tempo no processo de trabalho; Agilizar o atendimento; Quantificar ocupação das salas. Metodologia: Análise das atividades recorrentes realizadas nas salas de aula; Análise do fluxo do processo; Reunião com Seção de Identificação e Assessoria de Planejamento e avaliação propondo informatizar o processo de agendamento das salas de aula. Ações Realizadas: Benchmarking com universidades de Porto Alegre; brainstorming do processo; desenvolvimento de protótipos das reservas das salas de aulas; reuniões de alinhamento com as equipes envolvidas no projeto. Desenvolvimento utilizando os aplicativos disponíveis na plataforma Google. Resultados: Transparência das reservas das salas de aula pelos usuários, com a visualização da disponibilidade de dias/ horários; agilidade do processo de reserva estando disponível na intranet do hospital; confirmação por e-mail da reserva para o usuário. Conclusão: A informatização da reserva das salas de aula proporcionou ao usuário transparência na visualização da ocupação das mesmas, agilizando o atendimento e reduzindo o tempo no processo de trabalho, oportunizando ao usuário realizar suas reservas, conforme a disponibilidade das salas. Palavra-chave: Reservas sala de aula, informatização de agenda. Unitermos: Reservas sala de aula; Informatização de agenda.

PP1669

Acordo de nível de serviço: um instrumento de otimização dos contratos de terceiros

Francine dos Reis Pinheiro, Ana Lucia Kern Thomas - HCPA

Introdução: O presente relato de experiência apresenta os resultados que o Serviço de Higienização do Hospital de Clínicas de Porto Alegre está tendo com a utilização de um instrumento denominado Acordo de Nível de Serviço – ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o prestador de serviços e o órgão contratante, que define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, condicionando a integralidade do pagamento ao cumprimento de metas previamente estabelecidas entre as duas partes – para avaliar o serviço prestado por uma empresa terceirizada de higienização. As expectativas de desempenho devem ser conhecidas para que se obtenha a entrega desejada e com a qualidade intrínseca esperada. Para tanto, é fundamental que o órgão contratante apresente “o que”, “como” e “de que forma” avaliará o prestador de serviços. Objetivo: Apresentar os resultados obtidos no Serviço de Higienização a partir da implantação do Acordo de Nível de Serviço para a gestão de contratos de terceiros. Método: Trata-se de um relato de experiência que se apoiou na ferramenta metodológica pesquisa documental para a coleta de dados. Os dados coletados são de resultados de indicadores de processos internos do Serviço, do período de janeiro a agosto de 2017. Resultados: O Acordo de Nível de Serviço está sendo utilizado pelo Serviço desde dezembro de 2015 e, a partir da implantação desse instrumento, tem conseguido alcançar os seguintes resultados médios (dados de janeiro a agosto de 2017): 7% no indicador turn over; 7% no de absenteísmo; 72,93% no de satisfação (grau ótimo + bom) dos clientes internos; e 95% no de conformidade nas inspeções dos serviços. Esses resultados refletem a garantia da qualidade da entrega dos serviços prestados e da satisfação dos clientes internos e externos do hospital. Conclusão: Através da utilização do Acordo o prestador de serviços saberá qual a entrega e o nível de exigência o contratante espera, comportando-se de acordo com o estipulado, atendendo as exigências previstas e prestando um serviço com o nível de qualidade desejado e contratualizado. Unitermos: Serviço hospitalar de limpeza; Controle de qualidade; Gestão de contratos.

P1682

Inovação na pesquisa de satisfação institucional dos usuários com base na metodologia Net Promoter Score

Diovane Ghignatti da Costa, Jennifer Ribeiro da Silva, Marilene Hoerlle Nozari, Vera Maria Bruxel, Luciane dos Reis Francisco, Rita de Cássia Souza de Oliveira, Giovani Souza Silveira, Ana Helena Garcia Pinho, Margareth da Cunha Druzian, Geraldo Sidiomar - HCPA

INTRODUÇÃO: A avaliação da qualidade dos serviços de saúde é uma das premissas promovidas em nível mundial e nacional. Também, a Lei 13.460/2017, define a participação, e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, com base na avaliação da qualidade e satisfação dos usuários, entre outros aspectos. Essas determinações buscam a participação do paciente como agente ativo na prestação dos serviços de saúde. A pesquisa de satisfação é uma das ferramentas utilizadas para se obter a avaliação dos usuários sobre o atendimento recebido, a partir do que ele percebe no ambiente de serviço. Considerando que no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) já existe uma cultura de buscar a avaliação dos usuários pelos serviços recebidos desde 2006, de forma sistematizada, identificou-se a necessidade de buscar novas ferramentas que proporcionem maior precisão na apreensão do nível de satisfação dos usuários. OBJETIVO: Descrever as etapas de implantação da metodologia Net Promoter Score (NPS) para avaliação da satisfação dos pacientes atendidos, nas áreas de atendimento ao paciente externo e na internação. METODOLOGIA: Projeto de desenvolvimento, realizado no primeiro semestre de 2018, no HCPA, com base na análise das manifestações dos usuários registradas na pesquisa de satisfação institucional, as quais subsidiaram a elaboração do novo instrumento de pesquisa, elencando-se os atributos de satisfação mencionados pelos usuários. O cálculo do NPS é realizado a partir de respostas em uma escala de zero a 10, sendo considerados detratores os respondentes entre zero a seis, neutros entre sete e oito e, promotores do serviço, entre nove e dez. Para o resultado subtrai-se do percentual de promotores, o percentual de detratores, dividindo-se pelo total de respondentes. Aprovado CEP-HCPA 16-0288. RESULTADOS: Dois formulários foram desenvolvidos, um para usuários internados e outro geral, cujo acesso será via Portal HCPA, menu “Área do Paciente-Sua Opinião”. O formulário da internação abrange 14 questões, relacionadas ao atendimento das equipes, estrutura oferecida, tratamento da dor e privacidade. O formulário geral contém três questões, sobre o atendimento, cordialidade dos profissionais e estrutura oferecida. CONCLUSÕES: Com o NPS é possível classificar a empresa em quatro zonas: Excelência, qualidade, aperfeiçoamento e crítica, indicando atributos promotores de satisfação e atributos não atendidos, sinalizando áreas críticas para planejamento de melhorias. Unitermos: Satisfação do paciente; Avaliação de processos; Qualidade da assistência à saúde.