

ou corrigidas. Esse histórico também serve de barreira de entrada em compras futuras de produtos que oferecem algum tipo de risco ao paciente e usuário. Metodologias: Ao constatar algum problema, o usuário formaliza a queixa à área juntamente com elementos que fundamentem o problema: amostra, foto, lote e demais informações pertinentes. À partir deste momento, o Serviço de Análise Técnica de Suprimentos irá investigar a queixa a fim de determinar se a causa está relacionada ao produto ou se decorre de uso inadequado, e qual a sua gravidade para a instituição. Avalia-se o impacto do uso deste produto levando em consideração: risco ao paciente e usuário, erro assistencial, falha nas rotinas, falha pontual de lote, entre outras possibilidades. Após avaliação, será definida a linha de atuação para sanar ou mitigar o problema. Entre as ações tomadas podemos citar troca de lote, readequação junto ao fornecedor, capacitação para usuários ou mesmo sua liberação para uso quando não representar riscos. Observações: Em casos mais graves, onde ocorreu ou poderá ocorrer dano ao paciente (evento adverso), o produto recebe parecer desfavorável e fica impedido de aquisição nas compras futuras. Para reverter esta condição, o fornecedor deverá reapresentar o produto com comprovação de que o problema foi corrigido. Mesmo assim, o produto será novamente remetido a todo processo de avaliação da instituição. Considerações: A sistemática investigação das queixas visa ampliar nossa rede de segurança, assim como otimizar recursos. Investigar as queixas técnicas é um exercício constante de análise que nos permite aprimorar nossas práticas de avaliação, assim como nossa expertise. Em uma instituição de grande porte e multiespecialista, onde a quantidade e diversidade de produtos é significativa, é esperado que muitos produtos possam apresentar problemas, assim é importante ter uma rede organizada de informações. Como hospital escola e também sentinela, temos o compromisso de construir e dividir o saber.

2240

#### **PROPOSTA PARA GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DO EXAME MÉDICO PERIÓDICO DO SERVIÇO DE MEDICINA OCUPACIONAL DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE**

SHEILA DE CASTRO CARDOSO TONIASSO; MARIA CARLOTA BORBA BRUM ; ROSANE PAIXÃO SCHLATTER  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: A Saúde do Trabalhador constitui uma área da Saúde Pública que tem como campo de estudo e intervenção, as relações estabelecidas entre o trabalho e a saúde. No Brasil, a legislação introduz o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional nas empresas que prevê a realização do exame médico periódico (EMP) com o objetivo de promoção e preservação da saúde do trabalhador. Objetivo: Propor a sistematização de um painel de indicadores relacionados aos processos envolvidos na realização dos exames médicos periódicos no Serviço de Medicina Ocupacional (SMO) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). Metodologia: Estudo transversal desenvolvido no SMO do HCPA, no período de junho a setembro de 2019. A coleta de dados foi realizada através de um questionário autoaplicável relacionado ao EMP e à avaliação da satisfação do trabalhador, através da escala Net Promoter Score (NPS). A análise estatística dos resultados foi realizada com o software SPSS. Resultados: A amostra foi constituída por 381 funcionários com idade média de 45 ± 9,7 anos. O tempo médio de duração da consulta foi de até 20 minutos para 75 % dos respondentes. Os resultados obtidos pela aplicação da escala NPS estão na zona de aperfeiçoamento dos processos. O painel de indicadores foi elaborado e sistematizado em três perspectivas: (a) cuidado centrado no funcionário e no valor do EMP (b) capacitação e produção científica do SMO e (c) protocolo ocupacional abordando indicadores relativos ao exame clínico do EMP. Conclusão: O desenvolvimento do painel de indicadores poderá ser utilizado para o planejamento estratégico de ações com impacto na promoção e proteção da saúde do trabalhador. Através da aplicação da escala NPS e da verificação de itens durante o EMP, sob a perspectiva do trabalhador, foi possível identificar a importância do EMP para a gestão da medicina ocupacional no hospital.

2339

#### **FEEDBACK COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PARA O GRUPO DE SUPERVISORES DA SEÇÃO DE SEGURANÇA**

ALINE PEIXOTO LOPES; FERNANDA CERVO GARAGORRY; LADIMIR FARIA; TELMO DA ROSA  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: A função de Supervisão é caracterizada como o primeiro nível de gestão, requerendo uma transição entre a execução de um trabalho individual para a gerência do trabalho de outras pessoas. Esse grupo torna-se fundamental pois é por meio dele que se certifica que o trabalho será realizado através da equipe. Tendo isso em vista, a Seção de Segurança do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) propôs um projeto para desenvolver seus Supervisores na equalização da avaliação do trabalho dos vigilantes no momento da gestão por competências.

Objetivo: Alinhar conceitos do programa de gestão por competências do HCPA a fim de proporcionar uma avaliação mais assertiva, desenvolver nos Supervisores as competências para fornecimento de feedbacks sistemáticos, corretivos e que proporcionem alinhamento do grupo de vigilantes.

Metodologia: O trabalho foi realizado por meio de uma capacitação presencial, ocorrida em 4 encontros, onde foram abordados conceitos de gestão por competências e feedback, bem como o estudo de cases com situações reais e vídeos com tipos de feedbacks. O desenvolvimento do trabalho foi realizado com situações práticas do dia a dia. No estudo de cases, foram distribuídas situações onde os mesmos precisavam avaliar os funcionários hipoteticamente, e posteriormente, chegar a um consenso em grupo no conceito da Competência, de acordo com os conceitos utilizados do Programa de Gestão por Competências no HCPA.

Observações: Notou-se no grupo uma variedade de argumentos nas discussões sobre o consenso, e em alguns momentos, divergência em relação à avaliação onde foi interessante observar a perspectiva de cada um.

Conclusão: Realizando comparativo entre as avaliações de 2018 e 2019, houve maior alinhamento das notas aplicadas conforme os conceitos da gestão por competências. Observando os dados, houve uma aproximação da média e mediana em

2019 (média de 87,4864 e mediana 87,8571) enquanto que em 2018 havia uma divergência maior (média de 87,4725 e mediana 90,00). Ainda, analisando o desvio padrão das notas, houve uma diminuição de 6,5789 em 2018 para 4,9061 em 2019. Desta forma, conclui-se que o objetivo do trabalho foi atingido através do entendimento compartilhado quanto aos conceitos do Programa e à aplicabilidade das competências.

#### 2342

##### **DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES PARA FORTALECIMENTO DAS PRÁTICAS CULTURAIS NA COORDENADORIA DE HOTELARIA**

ALINE PEIXOTO LOPES; ADRIANA GIESELER; DANIELA CARLESSO; JULIANA CRISTINA HOLZ  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** Considerando os resultados na Pesquisa de Cultura realizada pelo Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), a Coordenadoria de Hotelaria desenvolveu como plano de ação, um programa de desenvolvimento para suas lideranças (Supervisores e Chefias de Seção) e seus Analistas. A metodologia apresentada pela Great Place to Work (GPTW) avalia nove práticas culturais (Contratar e Receber, Inspirar, Falar, Escutar, Agradecer, Desenvolver, Cuidar, Compartilhar, Celebrar).

**Metodologia:** O trabalho foi organizado através de uma capacitação com quatro encontros presenciais realizados mensalmente. Nestes encontros foram abordados conceitos e atividades vivenciais de liderança enfatizando às práticas de gestão da cultura Falar, Escutar e Agradecer. Foram reforçados os norteadores do Plano de Negócios e Gestão 2019, propósito e a temática de Comunicação não Violenta. A Comunicação não Violenta é modelo de comunicação que inspira conexões sinceras de modo que as necessidades sejam atendidas, através de quatro componentes distintos (observação, sentimentos, necessidades, pedido). A partir destes conceitos, foram propostas discussões sobre como acontece o exercício da liderança no dia a dia, sendo realizadas atividades com construção e/ou apresentação de cases de práticas escolhidas de gestão da cultura aplicadas nos Serviços da Hotelaria. No último encontro, os participantes receberam cartas com elogios (de e-mails e Ouvidoria) ao seu respectivo Serviço.

**Observações:** Nas atividades vivenciais, o grupo explorou bastante a troca através do questionamento e entendimento sobre como ocorria determinada prática nos outros Serviços. Foi possível exercitar um olhar ampliado sobre o que era possível ou não implementar no Serviço de cada um, compartilhando problemáticas do dia a dia e quais as soluções encaminhadas por cada grupo.

**Conclusão:** Finalizados os encontros, observou-se no grupo um reforço do senso de pertencimento à Coordenadoria de Hotelaria, onde os mesmos sentiram-se prestigiados pela Coordenadora e Chefes de Serviço pelo trabalho desempenhado por todos no dia a dia. Como produto final, foi gerado um Book de Práticas da Hotelaria disponível para todos os participantes a consulta sobre as práticas aplicadas em todos os Serviços.

#### 2343

##### **SUPERVISORES DA HIGIENIZAÇÃO: O PROTAGONISMO DO GRUPO COMO FERRAMENTA DE DESENVOLVIMENTO**

ALINE PEIXOTO LOPES; CINARA NASATO TESCHE  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** Diante de demandas reportadas pelos Supervisores da equipe de Higienização do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), adotamos uma abordagem que possibilitasse um impacto de maior efetividade prática perante os conflitos apresentados nas relações interpessoais.

**Objetivo:** Desenvolver a habilidade de escuta do grupo e fortalecer o propósito do Serviço a partir da tomada da consciência dos membros da equipe quanto aos seus propósitos individuais.

**Metodologia:** O trabalho foi desenvolvido através de 4 encontros presenciais, onde foram abordados os conceitos do Ikigai (técnica japonesa para descoberta do propósito) com estímulo à reflexão sobre missão, paixão, vocação e profissão dos participantes. Também foram trabalhados conceitos relacionados à abordagem sistêmica das Constelações Familiares, que segundo Bert Hellinger, se desenvolve a partir de três leis naturais dos sistemas: 1) Pertencimento; 2) Ordem; 3) Equilíbrio. Após esta etapa, os participantes foram estimulados a refletirem sobre suas relações, e realizaram atividades práticas de exercício da escuta ativa, preencheram o Ikigai individual, desenvolvendo competências de liderança e apresentando resultados que influenciaram diretamente na qualidade das relações do grupo, em curto espaço de tempo.

**Observações:** A partir dos encontros, os Supervisores passaram a exercer o processo de escuta visando entender a real demanda dos subordinados e chefias, passando a realizar feedbacks em relação à maneira como esse processo estava acontecendo entre eles.

**Conclusão:** Como resultados, foi observado um maior entendimento dos participantes quanto ao mindset de cada um, contribuindo para que seus colegas e até mesmo lideranças não fossem mais vistos como separados dos seus vínculos pessoais. As relações foram melhor compreendidas a partir de uma nova percepção voltada à importância de cada membro ocupar o seu lugar no sistema, incluindo divergências e convergências entre as pessoas. Sentimentos de maior gratidão, como práticas de reconhecimento, também foram identificados como resultados. Alinhadas a estas atividades, foram realizadas ações como o mural da gratidão, onde toda a equipe de Higienização teve a oportunidade de registrar o reconhecimento de pares, subordinados ou chefias por determinados acontecimentos ou características específicas.