

e-POSTERS

ADMINISTRAÇÃO

1038

DESAFIOS DA PANDEMIA DE COVID-19: CRESCIMENTO DA TELEMEDICINA E NOVO DESIGN DE INTERFACE DO APLICATIVO (APP) MEU CLÍNICAS DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE (HCPA)

CATEGORIA DO TRABALHO: PRÁTICAS INSTITUCIONAIS INOVADORAS

Guilherme Mendes Pereira, Fabricio Rodrigues Oliveira, Daniel da Silva Jegorschki
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Introdução: O contexto da pandemia de COVID-19 acelerou a digitalização de inúmeros serviços pelo mundo. A telemedicina no HCPA, por exemplo, teve 13.224 atendimentos contra 4327 atendimentos presenciais em 2020, segundo o relatório de gestão da instituição. Todas as consultas online são realizadas através da plataforma Meu Clínicas (nas versões desktop ou mobile), que constitui um dos pilares da infraestrutura que viabiliza o teleatendimento no HCPA. Com isso, o uso do app cresceu e adquiriu importância estratégica. Acompanhando as tendências tecnológicas, além das constantes melhorias e novas funcionalidades, em 2021, criamos um grupo interdisciplinar para repensar a interface da aplicação e melhorar a experiência do usuário. Objetivos: Tornar o app Meu Clínicas mais simples, funcional e intuitivo; Melhorar a usabilidade; Aprimorar a responsividade em diferentes telas e dispositivos; Padronizar o acesso aos recursos oferecidos; e Facilitar a manutenção bem como o desenvolvimento de novas funcionalidades e atualizações. Métodos: Reuniões de brainstorming; Busca e análise de referências; Projeto gráfico das telas da nova interface; Aprovação e feedback junto ao cliente/ Project Owner (PO); Desenvolvimento do novo front-end; Complementação do back-end para atender novas funcionalidades; Publicação nas principais lojas de aplicativos (App Store e Google Play); e Novas avaliações, testes e reinício dos ciclos de melhorias. Resultados: Um app mais conciso, responsivo e com mais funcionalidades. Temos agora uma tela inicial de destaques para dar ênfase a notificações ao paciente bem como uma área especial para destacar mensagens informativas importantes aos usuários. As funcionalidades foram reorganizadas e reagrupadas visando a facilidade do acesso pelo paciente e todos serviços são acessíveis na parte inferior do aplicativo, com um toque do dedo ou clique do mouse, sem necessidade de navegação por diversos itens de menu, além de otimizar a adição das novas funcionalidades. A nova interface foi pensada com uma padronização e simplificação da paleta de cores, fortalecendo a identidade e facilitando a usabilidade. Junto ao redesign, foi adicionado um novo módulo que permite aos usuários, que são pacientes em acompanhamento no hospital, a possibilidade de agendar as consultas de acompanhamento.

1153

RESULTADOS DO MODELO DE HOME-OFFICE DO SERVIÇO DE COMPRAS

CATEGORIA DO TRABALHO: PRÁTICAS INSTITUCIONAIS INOVADORAS

Luana Baptista Rodrigues Pires, Patrícia Cardoso Kruger, Aline Fernanda Dos Santos Brum, Debora Virginia Carvalho Valente, Veronica Maria Santos Alves, Leticia de Souza Pochmann, Gerson Ditter Custodio, Marcus Manke Oliveira, Daniel Gomes Portella
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

A Pandemia COVID-19 que assolou o mundo desde meados de 2019, atingindo de forma efetiva o Brasil desde o início de 2020, exigiu mudanças em todas as áreas do cotidiano. Especificamente na questão relacionada ao trabalho, uma prática que se difundiu foi o home-office. Neste sentido, o Serviço de Compras do Hospital de Clínicas de Porto Alegre estruturou sua rotina de home-office em formato de rodízio, com uma equipe presencial e outra

remota. Para instituir o método de trabalho em home-office foram adotadas algumas medidas de controle como reunião semanal virtual, monitoramento do ponto remoto, disponibilidade dos contatos telefônicos particulares, registro das atividades em planilha google drive, criação de grupo de whatsapp e hangout. Através disso ocorriam os alinhamentos das rotinas, atualização da legislação vigente, assuntos da área e acompanhamento dos resultados. Um outro ponto de atenção foi a comunicação com o mercado fornecedor que passou a ser totalmente virtual através das ferramentas como Whatsapp, email institucional, telefone e celular, o que facilitou a agilidade de retorno dos mesmos. Além disso, ações institucionais foram realizadas para garantir a publicidade e transparência junto ao mercado como a divulgação e abertura de canais virtuais para aproximação aos potenciais fornecedores no sentido de orientá-los sobre como participar de licitações do HCPA. Dentre elas, podemos destacar: reuniões on-line entre micro e pequenas empresas intermediadas pelo SEBRAE e eventos para divulgação das agendas de licitações no Youtube. Os resultados apresentados nesse período em relação aos indicadores de aproveitamento de licitação e tempo de tramitação do processo em relação aos dados de 2019 apresentaram evolução positiva de 1.56 pontos percentuais no aproveitamento dos pregões e redução de 17 dias de tramitação do processo de compras, conforme tabela abaixo:

Ano	Aproveitamento	Tempo – disputa até homologação
2019	76,69%	42,28 dias
2020	78,25%	25,36 dias

Os integrantes da equipe citam os pontos relevantes para a obtenção dos resultados: maior foco nas atividades; diminuição de interrupções cotidianas; diminuição do tempo de deslocamento; comprometimento intensificado em virtude da pandemia. Conclui-se que o home-office, quando executado com disciplina, comprometimento e controle, pode elevar os níveis de desempenho da equipe.

1165

O PAPEL DA SUSTENTAÇÃO DA TI EM TESTES DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

CATEGORIA DO TRABALHO: RELATO DE CASO ÚNICO

Silvia Regina Gralha, Milena de Avila Peres, Luiz Fernando Bohm, Fred Fink
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Introdução: O HCPA, Hospital de Clínicas de Porto Alegre, conta com um robusto aparato tecnológico que auxilia no seu principal objetivo: o cuidado integral aos pacientes. Ao pensar em tecnologia, é comum ocorrerem falhas e imprevistos que comprometam as atividades e, não estar preparado, significa a perda de dados e arquivos, colocando em risco o atendimento aos pacientes. A TI do HCPA, há alguns anos vem aprimorando o seu plano de recuperação de desastres, ou disaster recovery plan, trata-se de um conjunto de ações estratégicas estabelecidas com objetivo de evitar que os dados sejam perdidos frente a um desastre. São estratégias preventivas e recuperativas a fim de restabelecer os serviços mais rapidamente possível. Objetivo: Apresentar o trabalho realizado pelos plantonistas do time de Sustentação da TI e qual a sua importância nas atividades realizadas na preparação de um teste de recuperação de desastres. Metodologia: Foi realizado um estudo exploratório de campo, onde se buscou informações relativas às atividades realizadas que envolvem os testes de recuperação de desastres. Assim, foram realizadas entrevistas qualitativas com alguns Analistas do Setor de Sustentação do software AGHUse®, nos quais puderam relatar como foi o trabalho com a realização dessas simulações. Resultados: Em 2021 já foram realizados 3 testes. Todos iniciaram em um sábado e foram concluídos na segunda-feira. Uma semana antes da data marcada são agendadas reuniões com todos os envolvidos para a realização do teste de recuperação de desastre, onde um Analista de Sustentação é chamado de acordo com sua escala no plantão. Nesta mesma semana são atribuídas as principais tarefas que o Analista deve atuar como: contatar usuários chaves e fornecedores de sistemas terceiros informando as configurações para alteração de Banco de Dados e realização de testes de contingência. No dia da manutenção são acionados os planos de contingência e testes específicos são realizados para garantia da funcionalidade de cada sistema. Conclusão: Embora os testes de Disaster Recovery tenham um papel muito importante, eles apenas verificam o aspecto técnico do plano