

## HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

A revisão constante das rotinas de trabalho é uma atividade fundamental para o alcance da melhoria contínua. Com esse intuito em 2019 o Serviço de Compras identificou que nos grupos de compra direta existiam vários compradores para o mesmo grupo de material, grupos de trabalhos isolados, falta de uniformidade nas rotinas, pouca interação com as áreas demandantes e desconhecimento do tempo de compra direta. A partir desses dados foi organizada uma estratégia para melhorar o desempenho das equipes de compra direta. A primeira ação foi organizar os grupos por similaridade dando origem a 3 segmentos: um grupo de Material Médico, OPME e Pesquisa; outro de Medicamentos e Laboratório, e o terceiro grupo de Engenharia, Serviços, Nutrição e Grupos de Apoio. A segunda ação foi definir um analista líder do segmento, para apoiar os compradores na execução das rotinas padrão, garantindo a uniformidade e atendimento às exigências legais através da revisão da lista de checagem dos processos, atuando também com facilitador entre o Serviço de Compras e as áreas demandantes. As principais ações desenvolvidas pelo Analista Líder foram conhecer o mercado fornecedor do respectivo grupo, estimular o trabalho em equipe, identificar gargalos de trabalho e sobreposição de atividades, reorganizar o fluxo de atendimento das demandas, propor um melhor arranjo para os processos de compra vindos do Serviço de Planejamento e realização de reunião semanal do grupo para alinhamento de demandas. Para a gestão dos grupos e controle foi criado um indicador de tempo de atendimento da compra direta que mede o tempo entre a autorização da solicitação de compra e a geração da autorização de fornecimento o que possibilitou ao analista identificar os principais ofensores que elevam o tempo de atendimento sendo eles: solicitações de compras oriundas de fracasso em pregão, itens com tempo elevado entre geração da SC e autorização pela chefia da área e respectivo encaminhamento para o Serviço de Compras e cotações prévias para agendamentos cirúrgicos de SUS e Convênios. Conclui-se que a revisão dos fluxos de trabalho, a definição de lideranças para os grupos e o monitoramento dos resultados formaram um conjunto de elementos que impulsionaram a implantação de melhorias no processo da compra direta.

1283

**UMA NOVA PROPOSTA DE ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DOS PROCESSOS ATRAVÉS DO SISTEMA KANBAN**

CATEGORIA DO TRABALHO: PRÁTICAS INSTITUCIONAIS INOVADORAS

Pâmella Marino Alves

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

O início de um novo espaço dentro de uma instituição grande e multidisciplinar traz consigo um campo aberto a ser explorado, junto a muitos desafios a serem transpassados. E assim ocorreu com o Programa de Medicina Personalizada do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, iniciado em 2016. Aos poucos seus processos foram aumentando, o que, conseqüentemente, propiciou a crescente quantidade de informações, de documentos e de materiais para análises laboratoriais. O fato disso tudo envolver prazos e datas diferentes, diversos setores do hospital, e até mesmo locais externos, reforçou a necessidade de agilidade no controle das etapas ligadas a cada protocolo/paciente. Diante a essa demanda, e por meio de estudos e análises, observou-se que o sistema do Kanbanchi (um dos softwares on-line do sistema Google que contemplam o pacote de uso do HCPA) seria adequado às necessidades encontradas. No início de 2018 criamos um projeto, em cima do qual foram realizados diversos ajustes até que chegássemos ao formato que tem hoje, com sua interface única, facilitando as demandas vivenciadas. Trata-se de um sistema virtual de gerenciamento de dados através de um quadro onde são dispostos cards (cartões) em colunas que sinalizam a etapa em que se encontram. Para cada protocolo /paciente é gerado um card, no qual são inseridas todas as informações que serão necessárias ao longo do processo (desde a chegada do material no HCPA até o momento do faturamento do protocolo), bem como a anexação de documentos (arquivos em diversos formatos). Para diferenciar e identificar esses cards foram adaptados os recursos de cores, tags, flags e a formatação de fontes (letras), disponíveis no Kanbanchi, agilizando a visualização e localização daquilo que se busca. E, como o mesmo apresenta um recurso de calendário, utilizamos ele para fins de controle de datas, indicando a prioridade e sinalizando os prazos para cumprimento das tarefas, e quando estas vencem é emitido um alerta automático, notificando sobre o ocorrido. Devido às equipes possuírem etapas distintas, criou-se quadros diferentes para cada um dos setores (Convênios e Molecular). Mas, para que haja segurança e clareza em tudo o que é tratado, os cards são

compartilhados entre os dois quadros, facilitando o trabalho de toda a equipe e evitando informações divergentes.

**1438**

**MUDANÇAS NO PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA DO SUS-SES/RS ENTRE OS ANOS DE 2019 E 2020**

CATEGORIA DO TRABALHO: PESQUISA

Beatriz de Arruda Pereira Galvão, Aline Veiga Dos Santos, Gabriela da Silva Pereira, Karen Chisini Coutinho Lütz, Amanda Ciarlo Ramos

SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE - RS

Introdução: A Ouvidoria em Saúde é um espaço democrático de comunicação entre cidadãos e gestores, com o objetivo de fortalecer a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS). No Rio Grande do Sul (RS), a Ouvidoria do SUS constitui uma rede integrada que, desde janeiro de 2012, acolhe manifestações da população por diversos canais - telefone, WhatsApp, formulário web, e-mail, presencial ou por correspondência. Parte dos atendimentos gera um número de protocolo no sistema OuvidorSUS, sendo encaminhado para análise e providências do órgão responsável. Outros atendimentos envolvem consulta ao Sistema de Administração de Medicamentos (AME). Uma terceira categoria se refere à disseminação de informações referentes ao funcionamento do SUS, sendo esses atendimentos finalizados pela própria equipe da Ouvidoria. Objetivos: Identificar e analisar mudanças no perfil das manifestações recebidas na Ouvidoria do SUS da Secretaria Estadual de Saúde do RS (SES/RS). Método: Estudo transversal com dados secundários do Sistema OuvidorSUS dos atendimentos realizados na Coordenação Estadual da Ouvidoria do SUS-SES/RS, entre os meses de janeiro a dezembro de 2019 e 2020, a partir de consolidado de planilhas Excel. Resultados: Em 2020, a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou 33.307 atendimentos, sendo 6.022 a mais que em 2019, quando foram realizados 27.285. Verificou-se aumento significativo na modalidade “disseminação de informações” de 16,2% em 2019 para 26,5% em 2020. Observou-se que isto ocorreu a partir de março/2020, coincidindo com a publicação do Decreto Estadual nº 55.128/2020, que declara estado de calamidade pública em todo o território do RS para o enfrentamento à pandemia causada pelo COVID-19 (novo Coronavírus). Quanto aos registros feitos no sistema OuvidorSUS, o percentual foi semelhante: 29% em 2019 e 22,6% em 2020. Conclusão: A pandemia da COVID-19 alterou significativamente a rotina de atendimentos da Ouvidoria do SUS-SES/RS, pois aumentou a demanda por informações sobre rotinas institucionais e protocolos técnicos para subsidiar a organização da rede de ações e serviços do SUS. Desta forma, a fim de garantir agilidade e qualificar o atendimento ao cidadão, houve atualização constante da equipe de atendimento quanto aos documentos publicizados nos sítios do Governo Estadual, bem como reuniões específicas para padronização de condutas.

**1440**

**LEVANTAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL NO PERÍODO DE 2018 A 2020**

CATEGORIA DO TRABALHO: PESQUISA

Beatriz de Arruda Pereira Galvão, Aline Veiga Dos Santos, Gabriela da Silva Pereira, Amanda Ciarlo Ramos

SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE - RS

Introdução: O acesso à informação pública é um direito fundamental, regulamentado pela Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/2011. Esta estabelece que órgãos/entidades públicas devem divulgar informações de interesse coletivo, caracterizando transparência ativa. No Rio Grande do Sul foi publicado, em 2012, o Decreto Nº 49.111, que regulamenta a LAI no âmbito da Administração Pública Estadual, designando como gestor central a Casa Civil, por meio da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência. Porém, para a implementação da publicidade máxima, há necessidade de superação de barreiras institucionais e qualificação da transparência ativa como prática cotidiana. Objetivo: Avaliar a qualidade da transparência passiva (aquela que se dá mediante solicitação dos cidadãos) na Secretaria Estadual da Saúde do Rio Grande do Sul (SES/RS), a partir de análise descritiva das solicitações recebidas de 2018 a 2020. O órgão que operacionaliza o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na SES/RS é a Ouvidoria do SUS, por meio de sistema próprio, ao qual os cidadãos têm acesso mediante formulário web. Método: Foram levantados todos os pedidos de informação realizados pelo SIC