

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

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.