

agregação de 67%, sendo 269 minutos o tempo total do atendimento. Após a implementação das ações, em abril o MFV do paciente vertical apresentou um valor de 1.132 minutos no tempo total, representando uma redução de 36%, enquanto o MFV do paciente horizontal obteve um tempo total de 260 minutos, gerando 3% de redução. **CONCLUSÃO:** A ferramenta MFV contribuiu para identificar oportunidades de melhorias nos fluxos dos pacientes vertical e horizontal, contribuindo para otimizar os tempos de passagem do paciente pela Emergência.

#### eP2761

##### **Programa de desenvolvimento intra e interpessoal: ser e fazer diferente, quem topa?**

Aline Peixoto Lopes Boa Vista; Daniela Carlesso; Juliana Cristina Holz  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** Cada vez mais percebemos que as relações interpessoais constituem um grande desafio, principalmente no trabalho. A aprendizagem emocional, através de práticas que possibilitam experiências que acessem o sentir, o expressar, o refletir sobre nosso comportamento individual e suas consequências no ambiente que estamos inseridos, corroboram com a possibilidade de mudanças de atitudes. Diante disso, o Programa de Desenvolvimento Intra e Interpessoal surge com a necessidade de que alguns serviços do HCPA de desenvolver em seus funcionários competências comportamentais permitindo um “Ser e Fazer diferente”, frente a diversas situações. **Objetivo:** Embora o ser humano seja um ser sociável, todo relacionamento é complexo, as pessoas agem, pensam e comportam-se de forma distinta. Neste cenário busca-se desenvolver competências comportamentais trabalhadas em quatro módulos: I) Intrapessoal/Autoconhecimento; II) Empatia; III) Relacionamento Interpessoal/Trabalho em equipe e IV) feedback. **Metodologia:** O desenvolvimento de competências comportamentais é realizado por meio do “aprender fazendo”, através de técnicas vivenciais que possibilitam o contato com as emoções e os sentimentos. Quatro etapas interdependentes e sequenciais compreendem o ciclo de uma aprendizagem vivencial: a atividade em si, a análise reflexiva da mesma, a conceituação e a conexão dela com a realidade exterior. Quando o indivíduo tem conhecimento de quem ele é, ficam claras quais são suas qualidades e seus pontos de melhoria. **Observações:** Os participantes descrevem a valorização de ter um momento de reflexão para o autoconhecimento, a importância de respeitar as diferenças existentes na equipe de trabalho, fortalecendo as relações e impactando no desempenho das atividades e da vida pessoal. Os profissionais participantes do primeiro módulo demonstram grande interesse de estarem presentes nos demais, dando continuidade no processo de desenvolvimento. **Relatos de:** “foi bom pensar sobre isso”; “eu nunca tinha me dado conta”; “agora consigo ver de outra maneira” são comuns durante o processamento das atividades vivenciadas no Programa. **Conclusão:** Este trabalho impacta na melhor realização das atividades diárias e respeito à diversidade, tornando o ambiente mais colaborativo. Abre-se espaço para uma gestão orientada para as pessoas, que predomine o desenvolvimento humano e, portanto, capaz de encontrar o equilíbrio entre as necessidades dos indivíduos e da organização como um todo.

#### eP2774

##### **Resultados de um ano da implantação do sistema de regulação de pacientes no HCPA**

Beatriz A. Schaam; Caroline Ziani Dalla Pozza; Dimitris Varvaki Rados; Fabrício Rodrigues de Oliveira; Giovanni Souza Silveira; João Antônio Paim Rodrigues  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** Em 2008, o Ministério da Saúde publicou a portaria nº 1.559 que instituiu a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS. Desde então, pacientes que acessam o ambulatório do HCPA precisam de regulação via Central de Regulação Municipal e Estadual (CMCE). Em 2017 o HCPA recebeu ofício circular 003/2017/CMCE/SMS do gestor municipal definindo que pacientes não regulados (sem código de CMCE) não poderiam permanecer em atendimento no HCPA, não sendo autorizadas contas de procedimentos de alta complexidade, cirurgias e internações. Muitos pacientes do HCPA já estavam em atendimento no ambulatório e em setembro de 2017 verificamos que 26.000 pacientes em atendimento nos últimos 2 anos estavam sem regulação. **Objetivos:** a) Reduzir o quantitativo de pacientes sem regulação em atendimento no HCPA; b) Organizar fluxo de regularização dos pacientes; c) melhorar a comunicação entre regulação (interna e gestor municipal) com as equipes assistentes. **Métodos:** Foi criado novo fluxo de trabalho e um módulo no sistema AGHUSE para acelerar e facilitar a troca de informações entre médicos assistentes, Núcleo Interno de Regulação (NIR) e Central de Regulação de Porto Alegre. **Resultados:** A nova tela de regulação foi implantada em maio de 2018, permitindo a agilidade e transparência no fluxo de regulação. Foi inserida a informação “Regulações” no Prontuário online (POL) onde a equipe assistente, áreas de Admissão e Centros Cirúrgicos podem verificar o CMCE dos pacientes antes de agendar ou autorizar internações e procedimentos. As equipes assistenciais verificam a regulação dos pacientes antes da consulta, via identificação realizada por bandeiras sinalizadoras de regulação dos pacientes no sistema. Pacientes com regulação negada pelo Gestor Municipal recebem alta do ambulatório. Também foi implantado no sistema o controle de consultas pós-alta. Após um ano de utilização da nova tela de regulação do AGHUSE e novos fluxos de trabalho desenvolvidos, houve uma redução significativa de 26 mil para 11 mil pacientes sem regulação em atendimento no HCPA nos últimos dois anos. Via tela de regulação, foram inseridas 11.072 solicitações no sistema GERCON. Destas, 8.119 foram autorizadas (73%). Após esta redução de 57% de pacientes não regulados em atendimento no ambulatório do HCPA, o NIR estima atuação exclusiva em consultas pós-alta para regulação no ano de 2020.

#### eP2782

##### **Gamificação corporativa nas capacitações de técnicas de higienização: um relato de experiência do serviço de higienização**

Francine dos Reis Pinheiro; Aldina Jacob Quintana; Ana Lucia Kern Thomas  
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** No ano de 2018 o grupo de lideranças do Serviço de Higienização identificou a necessidade de modificar a didática de suas capacitações. A alternativa escolhida foi a técnica de ensino denominada “gamificação” corporativa, que é um método utilizado para promover o engajamento entre os participantes, estimulando-os a buscar soluções para problemas de forma criativa, incentivando-os e instigando-os por meio da participação em um determinado tipo de jogo. Para verificar os resultados da proposta,