

interpessoais e relações virtualmente saudáveis. Resultados: A partir das informações levantadas, foi relatado que as quatro colaboradoras do setor de Ti do Hospital de Clínicas, durante este período de trabalho remoto procuram enviar seu “Bom dia” como se estivesse de fato chegando no seu local de trabalho. O grupo tornou-se a primeira referência para esclarecimento de dúvidas e auxílio em dificuldades no trabalho, de forma similar a um grupo que senta fisicamente próximo, quando pedimos primeiramente o auxílio do colega sentada ao lado, porém agora no grupo virtual uma mensagem é enviada ao grupo e o auxílio acontece. O apoio profissional naturalmente aconteceu, bem como o apoio emocional tão importante nesse período difícil da pandemia. Além das trocas de mensagens diárias, são marcados encontros mensais chamados “Ponto de Controle” para esses profissionais reportarem como estão se sentindo, terem uma conversa bastante descontraída e prazerosa e até mesmo tomarem um café. Conclusão: Com a pandemia prolongando-se há mais de um ano, é difícil não notar como as conexões humanas nos fazem falta e a importância que a colaboração assumiu como parte fundamental para esse grupo. Essa mudança elevou as plataformas de comunicação e ferramentas de colaboração a um patamar nunca antes visto para o relacionamento entre os colegas de trabalho. Os que eram encontros em frente à máquina de café se transformaram em Meetings de videoconferência.

1249

MODELO DE GOVERNANÇA DAS TRÊS LINHAS DO IIA: APRESENTAÇÃO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS INTEGRADAS ENTRE GESTÃO DE RISCOS E AUDITORIA INTERNA NO HCPA

CATEGORIA DO TRABALHO: PRÁTICAS INSTITUCIONAIS INOVADORAS

Guilherme Leal Camara, Flaviano Ribeiro Barreto, Flavio de Medeiros Horta, Gustavo Salomão Pinto, Luciano Coletto Pohlmann, Marcelo Augusto de Souza Bezerra, Nilton Dornelles
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

As organizações buscam adotar estruturas e processos eficazes em assegurar o atingimento de seus objetivos, suportados por consistentes políticas de governança e gestão de riscos. Neste contexto, com o objetivo de fomentar a adoção de boas práticas de governança, o Institute of Internal Auditors (IIA) concebeu um modelo referendado por órgãos de gestão e fiscalização pública, como o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e o Tribunal de Contas da União (TCU). O objetivo do Modelo das Três Linhas é o alinhamento das atividades, feito através da comunicação, cooperação e colaboração. No HCPA, a aplicação do Modelo das Três Linhas está fundamentada na execução da gestão como primeira linha, na atuação da área de gestão dos riscos corporativos como segunda linha e na auditoria interna como terceira linha de governança. Todos empregando esforços de modo colaborativo à assistência, ao ensino e à pesquisa, contribuindo para a criação de valor e a consecução dos objetivos do hospital. Diante disso, as áreas de gestão de riscos e auditoria, como segunda e terceira linhas, têm adotado metodologia que aborda as atividades de forma integrada, proporcionando uma avaliação completa aos gestores dos processos, como a primeira linha de governança. Tal metodologia é baseada no entendimento do contexto envolvendo o processo, a descrição e o mapeamento do fluxo de atividades para identificação e avaliação dos riscos, probabilidade e impacto, bem como a capacidade de mitigação destes pelos controles internos, resultando em relatório de avaliação com sugestões de melhoria no ambiente de controles. Tal atuação auxilia na identificação dos pontos de maior risco pela auditoria interna, que avalia a suficiência das práticas de gestão de riscos mantidos pelos gestores, efetuando testes e exercendo seu julgamento profissional sobre a adequação das etapas de identificação e avaliação dos riscos. O resultado do trabalho é apresentado aos gestores através de relatório opinativo, com eventuais recomendações a serem observadas. Como evidências de aplicação prática deste modelo, já foram realizados trabalhos nos processos de análise técnica e de contratualização do SUS, nos quais os gestores, após o recebimento do resultados, tiveram a oportunidade de avaliar a implantação das recomendações e melhorias sugeridas, bem como avaliar as percepções das demais linhas de governança de modo a proporcionar insights úteis para o alcance de seus objetivos a frente das suas áreas.

1279

MODELO DE GESTÃO SEGMENTADO DE COMPRA DIRETA DO SERVIÇO DE COMPRAS

CATEGORIA DO TRABALHO: RELATO DE CASO ÚNICO

Patrícia Cardoso Kruger, Luana Baptista Rodrigues Pires, Aline Fernanda Dos Santos Brum

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