

de recuperação. Essa pesquisa demonstrou que testes técnicos simulados contribuem para que a equipe de Sustentação esteja preparada para agir de acordo com as políticas documentadas e os procedimentos. O elemento humano nunca deve ser subestimado. Por isso, é de suma importância ter um plano bem definido em resposta a incidentes inesperados.

1178

### **QUALIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DO PROCESSO DE TRANSPORTE DE AMOSTRAS BIOLÓGICAS NO LABORATÓRIO DE IMUNOLOGIA DE TRANSPLANTES.**

CATEGORIA DO TRABALHO: PRÁTICAS INSTITUCIONAIS INOVADORAS

Matheus Soares Rocha, Lara Dos Santos Fagundes, Rogéria Beatriz Miz

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE

**INTRODUÇÃO:** O Laboratório de Imunologia de Transplantes do HCPA recebe amostras de sangue de hemocentros de diversas regiões do estado do Rio Grande do Sul para realização de tipagem HLA de doadores e receptores de medula óssea. Uma das etapas mais críticas da fase pré-analítica para a manutenção da integridade das amostras e a qualidade do processo analítico, até a liberação dos resultados do exame, é o transporte. **OBJETIVO:** Padronizar e validar o processo de transporte de “substâncias biológicas de categoria B” que são enviadas para o laboratório, conforme RDC 20. **MÉTODOS:** O desenvolvimento desse trabalho deu-se em três etapas, a primeira consistiu na realização de um encontro entre os responsáveis pelo transporte dos hemocentros e a equipe técnica do laboratório com o objetivo de sensibilizar e qualificar o pessoal para a implantação da RDC20. A segunda consistiu na organização interna do laboratório para o recebimento das caixas térmicas dos hemocentros e o início da validação. Para o controle de temperatura, foi adquirido um datalogger com calibração aferida e realizada a instalação do seu software de leitura de dados NXperience. A terceira compreendeu a elaboração de protocolos de validação das maletas em ambientes com temperatura controlada e não controlada, considerando os seguintes critérios: quantidade de material refrigerante e absorvente conforme o tamanho de caixa e o número de amostras transportadas (20, 40 e 60), para que a temperatura interna, em 24 horas, se mantenha entre 2 a 14°C. **RESULTADOS:** Os resultados obtidos estão relacionados à sensibilização e qualificação das equipes envolvidas na cadeia de transporte, desde o remetente até o destinatário e transportador. Foram criados processos para aferição do volume de gelo adequado para manutenção da temperatura e estabilidade dos analitos, conforme os critérios estabelecidos para a validação. Os testes realizados em ambiente controlado apontaram que os volumes em litros de material refrigerante (média, mínimo-máximo) necessários para o acondicionamento das amostras em maletas de 8,5L, 12L e 24L foram respectivamente: 2,8(2,6-3,0); 3,2(3,0-3,4) e 3,8 (3,6-4,0). Em ambiente não controlado: 3(3-3,2); 3,2 e 4(3,8-4,2). Relatórios foram gerados para a descrição do processo e padronização das condutas adotadas. **CONCLUSÃO:** Foi possível qualificar e validar o processo de transporte de amostras biológicas destinadas ao Laboratório de Imunologia de Transplantes do HCPA conforme a RDC 20.

1226

### **AS RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO REMOTO**

CATEGORIA DO TRABALHO: RELATO DE CASO ÚNICO

Silvia Regina Gralha, Milena de Avila Peres, Ana Cristina Trois Endres, Simone Roberta Andeglieri

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

**Introdução:** O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), devido à crise do Covid-19 adotou, há mais de um ano, o trabalho na modalidade Home Office. Esse novo formato de trabalho remoto prevalece ainda em muitos setores administrativos, pois o distanciamento social ainda precisa ser mantido. Em função disso, dá para questionar a qualidade dos relacionamentos profissionais e pessoais. Neste contexto, a comunicação eficaz é de grande importância para que se consiga criar e manter laços, encarar novas situações e cultivar a empatia. **Objetivo:** Apresentar um relato de experiência, onde uma bancada formada por 4 profissionais, mesmo fisicamente distantes, se uniram virtualmente para se apoiarem umas às outras na mudança de paradigma do trabalho remoto. **Metodologia:** Foi realizado um estudo de caso, onde foram aplicadas entrevistas com quatro Analistas de Sistemas, que desde o início do trabalho remoto criaram um grupo no Hangouts e tentaram manter as comunicações intrapessoais e

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