

através do preenchimento do campo “Ocorrência aberta via Forms pela Equipe?” no formulário eletrônico. **Resultados:** Quando observado o período (agosto/21 a junho/22) de implantação da notificação via QR Code evidenciou-se que em média 16%, foram realizadas através do QR Code. Ressaltando o aumento da adesão das notificações via QR Code de 25% a 30% no quantitativo mensal das notificações do Grupo GSH dos meses de janeiro a maio de 2022. **Discussão:** No Grupo GSH pode-se registrar as ocorrências através do formulário de notificação manual e depositar na urna, pelo QR Code para preenchimento eletrônico disponível em cada unidade e direto no sistema SA. As notificações são analisadas pelo Diagrama de Ishikawa para Investigação do caso e tratadas conforme proposto no Plano de Ação, criando ações corretivas e barreiras preventivas. O desfecho ocorre após a verificação da efetividade analisada pelo próprio notificante, fortalecendo assim o fluxo e evitando as reincidências. No segundo semestre de 2021 foi criado o formulário de notificações em formato eletrônico utilizando o Forms via QR Code. O Time da Qualidade GSH, treinou os gestores na criação do formulário das unidades, bem como a geração do QR Code e do link para os colaboradores realizarem as notificações. O formulário de notificação eletrônico contém os mesmos campos do formulário físico com preenchimento obrigatório e o campo “autor da notificação” é opcional, assim o colaborador não precisa se identificar. Após a notificação realizada pelo colaborador via QR Code o gestor local receberá as notificações de sua unidade via e-mail e realizará o registro no sistema SA. **Conclusão:** Com base na análise de dados observou-se que houve aumento da adesão do QR Code para notificação no Grupo GSH. O suporte realizado pelo Time da Qualidade e o trabalho junto com os gestores das unidades sobre a importância da notificação, bem como o acesso rápido dos colaboradores para o registro via QR Code contribuem para melhoria contínua dos processos fortalecendo a cultura de segurança no Grupo GSH.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2022.09.876>

O IMPACTO DA DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DA QUALIDADE ATRAVÉS DO PROGRAMA INTEGRAR

LFF Dalmazzo, CAHT Alves, RC Trabanca, ACCC Azevedo, LSM Oliveira, GD Sobral, AF Paiva, MPR Lange, BG Mota

Grupo GSH, Brasil

Introdução: Melhoria contínua é a tradução no português do termo *Kaizen*, que significa mudança (*kai*) para melhor (*zen*). As ações para promoção da melhoria contínua devem ser constantes, e, com base nos padrões requeridos na metodologia canadense para Certificação *Qmentum International* foi desenvolvido o programa para capacitação dos colaboradores. **Objetivo:** Descrever a construção do Programa Integrar apresentando os resultados obtidos. **Método:** Utilizados dados coletados referentes a adesão ao programa e a performance das equipes correlacionadas ao conteúdo dos treinamentos. **Resultados:** A mensuração dos resultados obtidos consiste a

partir do comparativo da adesão dos colaboradores ao programa, totalizando 1.715 participações com 457 certificados distribuídos. Dentre os resultados é possível quantificar por regional entre outubro/21 a junho/22 o aumento significativo da utilização das ferramentas. Entre elas estão: Ocorrências registradas, a crescente de 36,11% comparado ao ano anterior; Implantação das ferramentas da Qualidade (PDSA, FMEA + 5W3H), com a crescente significativa de 56%; Gestão de Documentos a partir do fornecimento de lista mestra, gerando a crescente de 87,4% nas impressões e leitura; Adequação da parte estrutural dos indicadores de desempenho no sistema informatizado com elaboração de 46 fichas técnicas e implantação destas em 187 unidades existentes no Grupo; Tratativas com avaliação da efetividade dos apontamentos realizados em auditorias internas indicando o aumento de 37% de ações concluídas. **Discussão:** Diante da necessidade da disseminação dos padrões requeridos através metodologia *Qmentum*, aplicação das Required Organizational Practices (ROPs) e capacitação para manuseio do sistema informatizado, uniu-se a cultura da qualidade e segurança existente concomitante à importância de explanação do conhecimento, este, que anteriormente realizado junto a admissão dos colaboradores. O programa composto por seis módulos, realizados no final de cada mês, na modalidade remota e abordagem à assuntos voltados para qualidade e segurança dos processos e manuseio do sistema informatizado de Gestão da Qualidade SA Strategic Adviser (Interact). Os módulos são subdivididos em conhecimentos teóricos práticos, introduzindo as principais dúvidas relatadas pelos colaboradores respondidas através do Forms. Posteriormente são abordadas as metodologias para execução dos processos realizados dentro do Grupo, competente ao módulo apresentado, e, finalizado com direcionamento dos pontos chaves de acesso para manuseio do sistema. Ao término de cada encontro, são encaminhados links para preenchimento dos testes, para avaliação posterior da eficácia do colaborador e capacitação destes através de certificados de conclusão. **Conclusão:** Um projeto que agregou valor ao Grupo e permanece instruindo pessoas no desenvolvimento das habilidades não técnicas, proporcionando a visão analítica para condução adequada de ferramentas específicas nos diversos cenários apresentados. O papel da Qualidade na instituição não consiste apenas em disseminação de conteúdos, e sim o estímulo ao entendimento que a cultura da qualidade somente se consolida, a partir do comprometimento de todos em relação a importância da melhoria contínua dos processos.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2022.09.877>

PROGRAMA DE TREINAMENTO INTEGRAR COMO FACILITADOR NA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS E GESTÃO DE PROCESSOS DA QUALIDADE ATRAVÉS DO SEU DESENVOLVIMENTO E ADESÃO NO GRUPO GSH

LFF Dalmazzo, CAHT Alves, RC Trabanca, TS Claudio, AJM Mira, T Araujo, BMM Oliveira, BR Oliveira

Grupo GSH, Brasil