

## 1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

A gestão do conhecimento e inovação constante são cruciais para a consolidação e sucesso de uma organização, sendo a tomada de decisão, velocidade de aprendizagem dos profissionais e o investimento contínuo no desenvolvimento uma importante vantagem competitiva, e no caso de uma instituição em saúde, fundamental para garantir a segurança dos pacientes, sendo uma premissa contida na cultura organizacional (AIRES; FREIRE; SOUZA, 2017). Nas atividades de controle gerencial, a avaliação de desempenho é uma importante ferramenta para manter ou melhorar a performance organizacional. Para essa avaliação, o *Balanced Scorecard* (BSC) foi criado para balancear as medidas financeiras e não financeiras de desempenho institucional (BEUREN; SOUZA; PORTULHAK, 2018). Com o intuito de fomentar a desenvolvimento organizacional, no ano de 2020 foi inserido nas metas BSC a capacitação profissional, tendo como meta a taxa de conclusão dos cursos digitais (online) ou híbridos e a nota de aprovação.

**Tabela 1** – Indicador BSC com as metas definidas

<b>INDICADOR</b>	Taxa de conclusão dos cursos 100% digitais ou híbridos
<b>META</b>	60% de adesão + média das notas igual ou superior a 7
<b>Ponto Inicial</b>	70% de adesão + média das notas igual ou superior a 7
<b>META - 100%</b>	80% de adesão + média das notas igual ou superior a 7
<b>META - 120%</b>	80% de adesão + média das notas igual ou superior a 7
<b>PESO no BSC</b>	7%

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Estudo descritivo, tipo relato de experiência sobre a escolha dos cursos, produção, aplicação para os profissionais da instituição, controle de adesão, avaliação de reação e reporte do indicador. Esse programa teve como público-alvo todos os profissionais da instituição, independentemente do regime contratual (Celetistas, terceiros, estagiários e aprendizes), de um Cancer Center da cidade de São Paulo, no período de janeiro a dezembro de 2020.

## 4. CONCLUSÃO

A presença da adesão de cursos nos indicadores institucionais (BSC) é uma importante ferramenta de valorização da cultura de capacitação profissional, e a metodologia aplicada e envolvimento da liderança é crucial para o sucesso da proposta estabelecida, além de fortalecer o pilar de segurança do paciente.

## REFERÊNCIAS

- AIRES, R. W. DO A.; FREIRE, P. DE S.; SOUZA, J. A. DE. Educação corporativa como ferramenta para estimular a inovação nas organizações: uma revisão de literatura. In: **Propriedade intelectual, desenvolvimento e inovação: ambiente institucional e organizações**. [s.l.]: Edinec, 2017. p. 253–276.
- BEUREN, I. M.; SOUZA, G. E. DE; PORTULHAK, H. ANÁLISE DO DESENHO E USO DO BALANCED SCORECARD EM UM CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS. **Gestão & Regionalidade**, v. 34, n. 101, maio 2018.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A escolha dos temas levou como premissa os eixos de segurança do paciente, legislação e possibilidade de incluir todos os profissionais da instituição. Pensando nesse cenário, foram escolhidos 08 temas: Processo medicamentos (equipe de enfermagem); Melhores práticas no preenchimento de atestado de óbito (equipe médica); NR17 – Ergonomia (profissionais que atuam com atendimento telefônico); Protocolo institucional de tromboembolismo venoso (equipe médica); Treinamentos de Nutrição - Reciclagem para Copeiros (copeiros); Higienização das mãos (todos os profissionais da instituição); Gestão ambiental – ISO 14001 (todos os profissionais da instituição); Sepsis – Protocolo Assistencial (equipe médica e de enfermagem). A utilização da metodologia ADDIE foi empregada para definir a melhor estratégia de construção dos cursos online, tendo como foco a criação de objetos de aprendizagem interativos e direcionados para cada público. Após a criação dos cursos, esses eram validados pelos profissionais que ajudaram na autoria do conteúdo e liberados para o público definido, tendo reporte semanal para os gestores das áreas sinalizando a adesão e os colaboradores faltantes. Como resultado, no final de 2020, todos os cursos planejados foram publicados e atingimos a adesão de 82% dos 9954 profissionais do público-alvo com nota de aprovação média de 9,0, alcançando 120% da meta BSC

**Gráfico 1** – Taxa de conclusão dos cursos 100% digitais ou híbridos

