



Cartilha

de Competências 2025



Sumário

01

Introdução

Conheça novo modelo de avaliação por competência
pág 4

01

Bem-vindo(a) à Cartilha de Competências do Hospital M'Boi

Nossa jornada de desenvolvimento começa aqui
pág 4

02

O que é Eixo Desempenho?

A forma que avaliamos a aplicação da competência nas atividades diárias e o cumprimento dos objetivos
pág 6

03

O que é Eixo Potencial?

Como avaliamos a capacidade de crescimento e evolução de carreira com base na aplicação das competências
pág 7

04

Institucional **pág 8**

05

Enfermagem **pág 19**

06

Corpo Clínico **pág 26**

07

Liderança **pág 36**

08

Próximos Passos **pág 48**



Desenvolver pessoas é alinhar
propósito, prática e potencial

“

*O ativo mais valioso
de uma organização é
o seu capital humano.*

”

Peter Drucker



Avaliação por Competências: um novo olhar para o nosso desenvolvimento

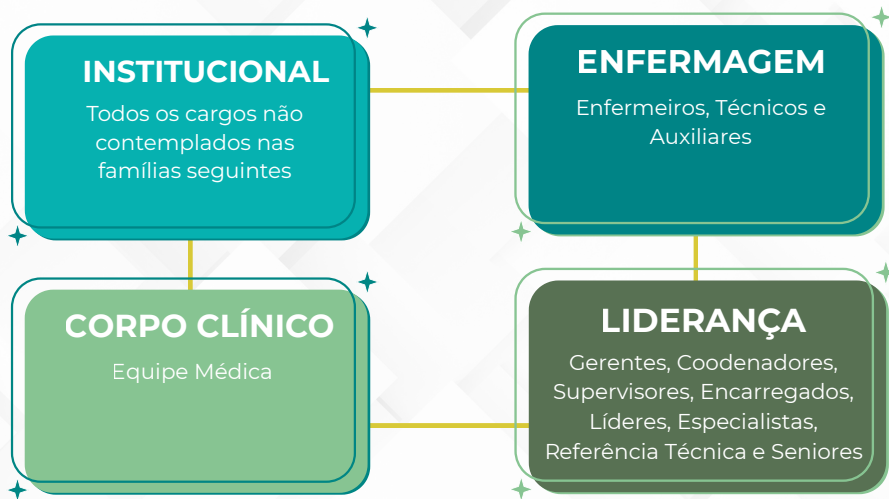
Evoluímos!

A partir do próximo ciclo, adotaremos o modelo de Avaliação **por Competências** como nome para o processo atual de Avaliação de Desempenho. Essa mudança não altera a forma como avaliamos ou somos avaliados, mas traz mais clareza sobre as habilidades e comportamentos necessários para o nosso desenvolvimento.

Não é apenas uma troca de nome. Antes, olhávamos apenas o que foi entregue (desempenho). Agora, o foco também está em **COMO** entregamos — ou seja, nas **atitudes, habilidades e comportamentos** que cada pessoa demonstra diante das atividades, desafios e oportunidades.

Com isso, nossa avaliação fica mais **completa e imparcial**, valorizando não só os resultados, mas também o potencial de cada profissional para evoluir na instituição.

Além da mudança no nome do Programa, alteramos também o **modelo de avaliação**. Anteriormente, cada cargo possuía um conjunto de competências que poderia chegar a até 22 competências a serem avaliados. Agora, separamos os cargos em quatro grupos, e cada grupo terá, **no máximo, 10 competências**. São eles:



Cada grupo possui seu book de competências organizadas em dois eixos:

- **Eixo Desempenho:** reflete a **efetividade** da aplicação de uma competência para atingir resultados **mensuráveis**.
- **Eixo Potencial:** **indica** a capacidade de crescimento ascensão profissional **na carreira, através de comportamentos observados**.

Dentro de cada eixo, teremos os comportamentos que evidenciam o nível de proficiência da competência.

Proficiência é o nível de domínio de uma competência demonstrada nas atividades diárias, incluindo tarefas complexas e a colaboração em equipe, e é avaliada nos eixos de Desempenho e Potencial.

Proficiencia na Prática

Na próxima página, você conhecerá em detalhes cada **Eixo e nível de Proficiência**.

Eixo Desempenho

Este eixo avalia a **eficácia** da aplicação de uma competência para **atingir resultados**. O desempenho é medido pela forma como a competência se manifesta nas suas **atividades diárias**, com base em indicadores quantitativos e qualitativos como o alcance de objetivos, a pontualidade e qualidade na entrega de projetos e soluções apresentadas.

É utilizada uma escala de proficiência com **5 pontos**, que visa proporcionar uma avaliação clara e objetiva.



INSUFICIENTE (IN)

Desempenho abaixo do esperado para a posição, com falhas frequentes no cumprimento das atividades e padrões estabelecidos.



REQUER MELHORIA (RE)

Desempenho abaixo do esperado, com variações ocasionais, mas não frequentes, de atendimento ao esperado em algumas áreas. Requer melhoria e um plano de desenvolvimento específico para melhorar/recuperar rapidamente o desempenho.



ATENDE O ESPERADO (AT)

Desempenho dentro das expectativas para a posição, com qualidade e eficiência adequada na execução das tarefas.



ACIMA DO ESPERADO (AC)

Desempenho acima das expectativas para a posição, com entregas de alta qualidade e complexidade, em boa parte do tempo.



EXCEPCIONAL (EX)

Desempenho que ultrapassa, na maior parte do tempo, às expectativas para a posição, com resultados excepcionais, entregas de alta qualidade, em atividades complexas, e alto impacto para a instituição.

Eixo Potencial

Este eixo mede a capacidade de **ascensão profissional** avaliando seu potencial para assumir **outras posições** ou atividades mais complexas dentro da posição atual. É observado através da **agilidade de aprendizado, capacidade de adaptação** e **visão sistêmica** para atuar em diferentes áreas e projetos.

Utilizamos a mesma escala de proficiência com **5 pontos**, voltadas em avaliar o Potencial.



POTENCIAL BAIXO (PB)

Potencial limitado que indica poucas possibilidades de assumir novas responsabilidades ou transitar em outras posições.



POTENCIAL MODERADO (PM)

Potencial promissor, com sinais de crescimento que indicam a capacidade de assumir, em médio/longo prazo, novas responsabilidades ou transitar em posições de baixa complexidade



POTENCIAL ADEQUADO (PA)

Potencial adequado e consolidado, apresentando competências que sugerem prontidão, de curto prazo, para assumir mais responsabilidades ou transitar em cargos do mesmo nível.



POTENCIAL ELEVADO (PE)

Alto nível de potencial, com competências bem desenvolvidas que indicam prontidão, em curto prazo, para transitar em posições de liderança ou funções com maiores responsabilidades.



POTENCIAL EXCEPCIONAL (PX)

Potencial extraordinário, com habilidades e competências que indicam prontidão imediata para assumir posições de alta complexidade e de alto impacto na instituição.

Competências Institucionais

Responsabilidade
e ética *nos guiam*

Organização e Planejamento

Planejar e **organizar** atividades de forma **estratégica**, alinhadas aos **objetivos da área**, definindo **prioridades** conforme os **critérios estabelecidos**, para garantir **agilidade** e **eficiência** nos processos.

EX

Apresenta alta capacidade para planejar ações em nível intradepartamental, com visão de longo prazo. Estrutura planos de ação considerando os impactos institucionais, conectando os objetivos do setor com resultados institucionais, mantendo a consistência, confiabilidade e consolidando-se como referência para os demais colaboradores.

AC

Demonstra alta capacidade de priorização, fazendo escolhas estratégicas que otimizam o tempo e os recursos, antecipando riscos e propondo soluções que beneficiam não apenas sua área, mas também processos interdependentes.

AT

Realiza adequadamente a gestão do tempo, priorizando e garantindo que o tempo e os recursos sejam dedicados de forma consistente às atividades mais relevantes para sua área.

RE

Realiza planejamento de forma ineficiente e não organiza adequadamente o tempo. Deixa de estabelecer metas e cronogramas claros, o que resulta em entregas inconsistentes na maior parte do tempo.

IN

Apresenta dificuldade em planejar-se para priorizar tarefas e cumprir prazos. Atua de forma reativa às demandas, atrasa entregas e compromete os objetivos da área.

Comunicação e Interação

Interagir com as pessoas de maneira **assertiva**, apresentando **facilidade para ouvir, compreender e argumentar** com **coerência** e **clareza**, promovendo feedback sempre que necessário

EX

Comunica-se de forma estratégica e implementa práticas de comunicação que fortalecem a transparência e integração com todas as áreas da instituição. Promove diálogos construtivos com todos os níveis, atuando como referência e influencia para os demais colaboradores.

AC

Comunica-se de forma clara e assertiva, garantindo alinhamento entre áreas, antecipando-se a possíveis ruídos de informação, garantindo interação eficaz e escuta ativa, mesmo diante de pontos de vista divergentes do seu.

AT

Comunica-se com clareza e objetividade, evitando dúvidas e mensagens confusas, garantindo que a informação seja transmitida de maneira eficaz.

RE

Demonstra dificuldade em interagir de forma construtiva, ouvindo de maneira superficial e apresentando falhas na compreensão do ponto de vista dos outros, o que resulta em ruídos na comunicação e mal-entendidos.

IN

Apresenta dificuldade em praticar a escuta ativa e em comunicar-se de forma clara e objetiva. Recorre por vezes a uma linguagem inadequada ao público ou ao contexto e reage de forma negativa a opiniões divergentes.

Colaboração e Trabalho em equipe

Colaborar de forma **eficaz** com **as pessoas**, promovendo um **clima produtivo** e **saudável** para alcançar as **metas e objetivos institucionais**.

EX

Estimula o engajamento e a motivação das pessoas com quem interage, envolvendo-se no desenvolvimento das pessoas, promovendo uma integração intradepartamental, através da influência, assumindo responsabilidades, valorizando entregas coletivas e promovendo sinergia para impactar positivamente a cultura organizacional.

AC

Coopera ativamente com todos, independente do setor, criando e fortalecendo relacionamentos saudáveis, respondendo de maneira construtiva às ideias e sugestões dos outros. Facilita e media a resolução de problemas coletivos com foco no bem comum, valorizando as entregas coletivas e colaborando na implementação das mesmas.

AT

É prestativo e colaborativo com todos, auxiliando na execução das atividades, contruindo e mantendo relacionamentos interpessoais saudáveis para que os objetivos da área sejam alcançados.

RE

Atua de maneira mais individual, auxiliando inadequadamente nas atividades coletivas, demonstrando desinteresse pelos objetivos do grupo e não ouvindo as pessoas de forma assertiva.

IN

Demonstra dificuldade em cooperar e se relacionar com a equipe, se envolve em conflitos constantemente, priorizando seus próprios interesses e não respeita as opiniões e decisões do grupo.

Comprometimento

Comprometer-se a superar os **desafios** da área, **empenhando-se** para **cumprir** os objetivos planejados

EX

Demonstra alto comprometimento com os objetivos da área e institucionais, assumindo a responsabilidade por suas entregas, conectando a equipes e objetivos da área aos resultados estratégicos da instituição, inspirando e sendo exemplo de comprometimento e propósito com o trabalho.

AC

Apresenta proatividade, se colocando sempre à disposição para ajudar e colaborar com as atividades e entregas críticas além do seu escopo, quando necessário, garantindo a continuidade dos processos mesmo em situações críticas.

AT

Compromete-se com as entregas dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre o melhor resultado, dentro dos padrões de qualidade esperados para a posição.

RE

Demonstra dificuldade em cumprir os prazos estabelecidos, com atraso frequente nas entregas, baixo engajamento e pouco envolvimento nos objetivos da área.

IN

Demonstra desinteresse por seus objetivos, com constante falta de iniciativa e senso de responsabilidade, não realizando as entregas estipuladas dentro dos prazos acordados.

Rapidez de Resposta

Ser ágil nas respostas e **atender** às demandas dentro dos **prazos estabelecidos**, comprometendo-se apenas com o que pode efetivamente **entregar**.

EX

Possui alta capacidade de análise, ação e resposta para minimizar os impactos e atrasos nos fluxos institucionais, agindo com extrema agilidade, racionalidade, precisão e proatividade, mesmo em contextos críticos e complexos, realizando todas as entregas com velocidade e excelência, sendo reconhecido como referência institucional.

AC

Possui alto grau de senso de priorização, análise crítica e negociação para tomar decisões ágeis e disponibilizar rapidamente os recursos necessários para resolver questões ou atender a demandas urgentes, sem perder o foco com a qualidade.

AT

Age rapidamente, avaliando e organizando as tarefas e entregas de acordo com a urgência e importância, garantindo que as respostas sejam eficazes e não impactem na operação.

RE

Evita decisões ou depende sempre de acompanhamento da liderança, não agindo prontamente para atender as demandas que são atribuídas.

IN

Dificuldade em priorizar tarefas de acordo com as necessidades, perdendo os prazos ou respondendo fora do esperado. Não possui senso de urgência!

Flexibilidade e Resiliência

Adaptar-se rapidamente às **mudanças institucionais** e aprender com elas, mantendo sempre uma **atitude proativa e positiva** diante dos desafios.

PX

Alta capacidade de adaptação e mentalidade de crescimento, mesmo se exposto a processos fora do seu escopo, buscando aprendizado contínuo para adquirir novos conhecimentos e habilidades para se adaptar a novas demandas, assumindo sempre um papel de agente de mudança para influenciar os demais colaboradores da instituição.

PE

Adapta-se rapidamente às mudanças, reorganizando prioridades para apoiar os processos da área e necessidades de mudança, mantendo qualidade, tomando decisões eficazes, mesmo em ambientes dinâmicos e em constante transformação, atuando como exemplo para os demais colaboradores.

PA

Flexível e adaptável a diversos cenários, sempre preparado para mudar sua rotina de trabalho de acordo com as necessidades da área, sem rigidez ou resistência.

PM

Baixa adaptação as mudanças, não reagindo adequadamente as sugestões de melhoria, focando apenas nos obstáculos e não em soluções.

PB

Dificuldade em lidar com pressão, perdendo o controle emocional, reagindo negativamente a mudança de processos, rotinas ou prioridades, afetando o ambiente ao seu redor.

Autodesenvolvimento e Autoconsciência

Identificar e aceitar suas próprias **necessidades de desenvolvimento**, investindo tempo e energia para **aprimorar conhecimentos técnicos, comportamentais** e adquirir **novas habilidades** de forma **autônoma e proativa**.

PX

Alto comprometimento com seu crescimento pessoal e profissional, com profundo conhecimento dos pontos de melhoria, abertura genuína para feedbacks e plano de desenvolvimento altamente estruturado para apoiar no seu desenvolvimento contínuo, sendo referência de maturidade e evolução profissional dentro da instituição.

PE

Reconhece com clareza suas forças e limitações, buscando periodicamente, através de ferramentas de autoconhecimento, compreender suas necessidades de desenvolvimento para potencializar seus pontos fortes, buscando feedback com sua liderança, pares e clientes para medir sua evolução e ajustar comportamentos e decisões.

PA

Comprometido com seu desenvolvimento, buscando constantemente crescimento e evolução contínua em diversas áreas da vida, demonstrando autoconhecimento sobre pontos fortes e de oportunidades de melhoria.

PM

Dificuldade em reconhecer falhas ou atitudes inadequadas, não estabelece objetivos claros de evolução no conhecimento, carreira ou comportamento, com necessidades frequentes de direcionamento.

PB

Desconhece as próprias limitações e possui postura reativa frente a feedbacks, ignorando as oportunidades de aprendizagem, capacitação ou melhoria contínua.

Inteligência Emocional

Reconhecer, compreender e gerenciar as **próprias emoções** de maneira eficaz, construindo **relacionamentos saudáveis** para um **ambiente de trabalho** colaborativo e positivo.

PX

Alta capacidade de estabelecer relações de confiança em todos os níveis, extrapolando sua área, demonstrando equilíbrio emocional para lidar com situações de estresse e pressão de maneira construtiva, recuperando-se rapidamente dos contratempos e influenciando positivamente o ambiente.

PE

Altas habilidades de controle emocional, social, comunicação e mediação de conflitos, com domínio para promover relacionamentos saudáveis, ambientes psicologicamente seguros e colaborativo com seus líderes, pares ou subordinados.

PA

Alto controle sobre suas emoções, com comportamentos positivos e construtivos, especialmente em situações desafiadoras e mudanças frequentes no ambiente de trabalho.

PM

Baixo controle emocional, com constantes variações de humor, principalmente em conversas difíceis ou situações de pressão, conduzindo-as de maneira inadequada.

PB

Dificuldade em compreender e lidar com as próprias emoções, apresentando comportamentos instáveis ou ríspido, demonstrando pouco interesse pelas emoções ou percepções dos outros.

Empatia e Cuidado Centrado na Pessoa

Entender e atender às necessidades das pessoas com quem interage, proporcionando um atendimento justo, personalizado e humanizado.

PX

É referência no acolhimento, demonstrando prontidão para ajudar, acolher e liderar projetos voltados a melhoria da experiência dos colaboradores e pacientes, contribuindo para uma cultura institucional humanizada, inspirando comportamentos de cuidado e empatia nos outros por meio do exemplo.

PE

Demonstra alta sensibilidade e empatia no cuidado, buscando sempre promover o bem-estar de todos com quem interage, colaborando de maneira positiva para um clima institucional saudável.

PA

Possui habilidade para acolher com gentileza e amparo, dedicando-se principalmente aos mais necessitados, respeitando as individualidades e personalizando seu atendimento de acordo com as necessidades individuais.

PM

Apresenta dificuldade na escuta ativa e na compreensão do ponto de vista dos outros, mostrando-se resistente e desatento a importância de personalizar o cuidado ou atendimento conforme as necessidades individuais.

PB

Demonstra reatividade e impaciência nas interações, interrompendo a fala do outro ou invalidando seus sentimentos, gerando relacionamentos superficiais e distantes.

Melhoria Contínua

Comprometer-se com a **excelência operacional**, alto padrão de **qualidade**, focando na **satisfação** dos pacientes, colaboradores e parceiros, em todos os aspectos

PX

Possui amplas habilidades para inovar e trazer excelência para os processos institucionais, identificando e agindo, de forma sistêmica, nas oportunidades de melhorias para elevar o padrão de qualidade, sendo referência para os demais colaboradores da instituição.

PE

É altamente focado nas oportunidades de melhoria dos processos da sua área para aprimorar sua maneira de trabalhar, gerando ideias, engajando e influenciando a participação de seus pares na promoção da qualidade.

PA

Proatividade para identificar e propor melhorias nos próprios processos de trabalho, trazendo novos conhecimentos e práticas para otimizar suas rotinas, contribuindo de forma consistente para a eficiência de suas entregas.

PM

Dificuldades em aplicar os conhecimentos e ferramentas, adquiridos em treinamentos, na sua rotina de trabalho, necessitando de direcionamento constante para identificar e implementar pequenas melhorias em suas atividades.

PB

Demonstra resistência a mudanças ou a novas metodologias, ignorando as oportunidades de aprimoramento em seus processos e rotinas, apegando-se as práticas antigas e ineficientes de trabalho.

Competências Enfermagem

Cuidar com atenção
e *empatia*

Competência Técnica

Realizar **análise crítica** e adequada de dados clínicos para tomada de decisão. **Aplicar** de forma prática **as melhores evidências científicas**.

EX

É referência no manejo das melhores técnicas assistenciais para a instituição, sendo reconhecido pelo amplo conhecimento e domínio técnico da sua área de atuação, pela influência e compartilhamento de seus conhecimentos com as equipes. Demonstra elevado senso de responsabilidade com a excelência no cuidado ao paciente.

AC

Analisa criticamente os dados clínicos, de forma proativa, antes de executar os procedimentos, prevenindo erros, antecipando-se às necessidades do paciente para otimizar a eficácia do tratamento. É reconhecido por sua liderança técnica, e atua como exemplo para colegas, compartilhando ativamente as melhores práticas para elevar o padrão de excelência de sua área.

AT

Executa os procedimentos técnicos da sua função de forma segura, baseando suas decisões e ações nas melhores práticas, procedimentos e evidências definidas pela instituição

RE

Utiliza os procedimentos técnicos de forma reativa e inconsistente, necessitando de validação ou orientação constante para seguir corretamente o que é exigido.

IN

Apresenta dificuldade em executar procedimentos técnicos, apresentando erros ou omissões frequentes, mesmo em tarefas básicas, exigindo supervisão e correção constantes.

Trabalho em Equipe Assistencial

Trabalhar com base no **aprendizado mutuo** e **respeito**, exercendo uma **prática interprofissional colaborativa**.

EX

É referência institucional em colaboração e trabalho em equipe, sendo reconhecido por sua capacidade de influenciar e articular a integração entre diferentes áreas da instituição. Lidera iniciativas de melhoria de processos e procedimentos assistenciais, construindo pontes que geram alto impacto e eficiência no cuidado ao paciente de forma sistêmica.

AC

Atua proativamente como um multiplicador de conhecimento e influenciador de boas práticas em sua área, incentivando a colaboração e a troca de conhecimentos entre as equipes, oferecendo suporte ativo ao aprendizado dos colegas, tornando-se um facilitador para o crescimento coletivo.

AT

Colabora ativamente com os profissionais da sua área, compartilhando informações e conhecimentos de forma clara, garantindo que os procedimentos sejam aplicados corretamente para o melhor cuidado ao paciente.

RE

Coopera de forma reativa, apenas quando solicitado, demonstrando dificuldade em se adaptar às rotinas de trabalho da equipe, necessitando de orientações constantes para compartilhar informações.

IN

Apresenta dificuldade em trabalhar em equipe, atuando de forma isolada, omitindo informações essenciais dos colegas ou se recusando a cooperar.

Resiliência e Capacidade de Resposta

Ser capaz de transformar as **mudanças em oportunidades**. **Detectar** e se antecipar a potenciais ameaças, adotando ações **preventivas e proativas**. Negociar **soluções** para um ambiente de trabalho **sustentável e seguro**.

EX

Possui elevada estabilidade emocional, adaptabilidade e foco em resultados. Está sempre atento ao ambiente de trabalho para identificar possíveis problemas ou oportunidades de melhoria que possam impactar a operação, atuando de forma proativa e colaborativa na busca por soluções que impactam os resultados institucionais.

AC

É um exemplo de resiliência para a equipe e a área em momentos de pressão e mudança, mantendo a calma e a clareza. Atua de forma proativa como negociado e solucionador de problemas, colaborando e implementando soluções eficazes que garantem a continuidade e a qualidade do trabalho sob quaisquer circunstâncias.

AT

Mantém a calma e a eficácia ao lidar com pressões e mudanças repentinas, atuando de forma colaborativa para negociar e implementar soluções que resolvam os problemas. Assume mudanças e desafios como oportunidades para inovação e crescimento profissional, buscando formas para aprender e desenvolver novas habilidades.

RE

Possui dificuldade em lidar com as adversidades, demonstrando pouco foco e proatividade, reagindo de forma negativa as mudanças.

IN

Demonstra resistência a mudanças mesmo quando são necessárias, reage de forma negativa a situação de pressão e evita enfrentar as situações desafiadoras, agindo com procrastinação.

Sustentabilidade

Preocupar-se com a proteção do meio ambiente e preservação de recursos naturais. Baseia suas condutas na **eficiência e redução de desperdício**. Capacidade de sugerir e implementar **melhorias sustentáveis** nas operações, promovendo **práticas mais responsáveis**.

EX

É um agente de mudança com alta responsabilidade sustentável. Atua de maneira sistêmica com foco em condutas eficientes e que promovam redução de desperdício. Alta capacidade de influenciar e implementar melhorias sustentáveis nas operações, promovendo práticas mais responsáveis.

AC

Participa ativamente de projetos sustentáveis que visam reduzir o impacto ambiental das operações diárias, utilizando, de forma racional os recursos, no respeito ao meio ambiente, na promoção da responsabilidade social e econômica da instituição.

AT

Utiliza de forma racional os recursos, no respeito ao meio ambiente, na promoção da responsabilidade social e econômica da instituição. Colabora de maneira efetiva para práticas de gestão responsável de resíduos, garantindo que sejam descartados de maneira adequada e segura.

RE

Adota postura imprudente e desconhece as políticas internas ou os compromissos institucionais relacionados à sustentabilidade.

IN

Toma decisões sem avaliar o todo, não atua para evitar o desperdício, fazendo mau uso de recursos da instituição.

Cuidado Centrado na Pessoa

Conhecer o modelo assistencial. Colocar na prática o **modelo de atendimento HMMD**: segurança, empatia e respeito (**Jeito de Ser**) e seus componentes na **realização** de todas as suas atividades, colocando o paciente, família e acompanhante no **centro do cuidado**. Estabelece **vínculos**, respeitando a diversidade e equidade.

PX

Cria e influencia ambientes onde as pessoas se sentem seguras, acolhidas e respeitadas. É inspiração para colegas, sendo reconhecido como referência pelos pares e clientes, baseado em atitudes centradas na pessoa. Suas ações geram impacto mensurável na satisfação, bem-estar e engajamento das pessoas na instituição.

PE

Demonstra sensibilidade genuína às necessidades das pessoas, tratando-as de forma justa e equitativa. Adapta estratégias, linguagens e abordagens, explicando procedimentos e tratamentos de forma compreensível, mostrando empatia e respeito pelas preocupações e dúvidas dos pacientes e suas famílias.

PA

Aplica de forma consistente o modelo assistencial M'Boi, garantindo segurança, empatia e respeito em todas as interações com pacientes, acompanhantes e familiares.

PM

Aplica de forma inadequada o modelo assistencial M'Boi, pouca sensibilidade e empatia as necessidades dos pacientes, acompanhantes e familiares.

PB

Desconsidera as necessidades e preferências do paciente, atuando sem levar em conta a individualidade de cada pessoa. Comunica-se de forma inadequada, demonstrando falta de empatia e acolhimento.

Coordenação do Cuidado

Coordenar o cuidado ao paciente, identificando necessidades e gerenciando recursos de forma **proativa** para garantir segurança, sustentabilidade, qualidade e equidade. **Facilita** a jornada do paciente, **promovendo valor** por meio da assistência e educação em saúde.

PX

Atua como referência na coordenação do cuidado, implementando melhorias nos fluxos, inovando na gestão de recursos e promovendo ativamente a educação em saúde, impactando a qualidade e a equidade do cuidado prestado pela instituição e pelo sistema de saúde.

PE

Demonstra proatividade para promover melhorias, identificando não somente as necessidades do paciente, mas oportunidades no processo para mitigar os riscos que possam comprometer a segurança e a qualidade do cuidado ao paciente.

PA

Comunica-se de forma eficiente entre todos os envolvidos no cuidado ao paciente, utilizando os recursos disponíveis de forma eficiente e assegurando que o plano de tratamento esteja alinhado às suas necessidades e de acordo com os padrões estabelecidos.

PM

Identifica necessidades básicas do paciente, mas não apresenta proatividade na gestão e tem dificuldade de priorizar ou integrar essas necessidades no plano de cuidado já determinado.

PB

Apresenta dificuldade em identificar as necessidades e recursos para o melhor tratamento do paciente, precisando constantemente de ajuda para determinar as ações de cuidado.

Liderança Adaptativa

Inspirar e liderar na busca do **propósito institucional** e alcance de metas de forma empoderada. Diante de mudanças frequentes, é capaz de se **adaptar e preparar** o ambiente de trabalho para que continue **saudável e sustentável**, construindo um time seguro e confiante frente as disrupções inesperadas.

PX

Atua como um agente de mudanças, antecipando-se às mudanças que possam impactar a operação e o cuidado ao paciente, preparando o ambiente e o time para situações imprevistas, propondo novas formas de trabalho que estejam alinhada ao propósito institucional.

PE

Lidera, de forma proativa, as crises e imprevistos, assumindo um papel de facilitador das melhores práticas para estabilizar e dar segurança ao time, controlando, de maneira eficaz, possíveis riscos para a operação e cuidado do paciente.

PA

Adapta-se rapidamente a mudanças, agindo de forma assertiva, ajustando suas atividades junto a seus superiores, mantendo a equipe informada e engajada para a eficiência do trabalho.

PM

Reconhece às necessidades de mudança, mas tem dificuldade em se adaptar, ajustar suas próprias tarefas e em colaborar com a equipe para reorganizar o trabalho, gerando sobrecarga e ineficiência.

PB

Apresenta dificuldade em se adaptar a novos cenários, demonstrando resistência, insistindo em métodos ou decisões que já não se aplicam ao novo cenário, atrasando a evolução dos processos e equipe.

Consciência situação Coletiva

Organizar pensamentos **identificando** **riscos** e compartilhando preocupações com a equipe. Exercer **vigilância contínua**, promovendo interação e corresponsabilidade. **Capacidade de cumprir prazos** estabelecidos em tarefas, demonstrando **compromisso** com as **responsabilidades atribuídas**.

PX

Atua como referência assistencial na instituição, aprimorando proativamente os mecanismos de comunicação e vigilância da equipe, antecipando riscos e garantindo que a consciência situacional seja uma prática habitual, reforçando os valores institucionais.

PE

Atua como um influenciador das melhores práticas em sua área, promove a responsabilidade coletiva, encorajando a equipe a assumir seus resultados, promovendo um ambiente de colaboração e apoio mútuo.

PA

Identifica e avalia potenciais riscos para a operação, compartilhando preocupações relacionadas à segurança e ao bem-estar coletivo com a equipe para evitar problemas futuros e atrasos nas entregas programadas.

PM

Compartilha situações básicas durante os plantões, mas não contextualiza a equipe sobre os acontecimentos, mudanças de processos, necessidades emergenciais, dificultando a identificação dos potenciais riscos para a operação.

PB

Não estrutura seus pensamentos nem compartilha informações com o time, desconsiderando os riscos normas coletivas da área, atuando apenas com foco individual ou conveniência.

Geração de novos conhecimentos e inovação

Fazer sugestões para **otimizar métodos, procedimentos**, melhorar sistemas, agilizar fluxos, reduzir burocracia, custos e controles mais eficientes. **Usar ferramentas digitais** que **facilitem** a rotina assistencial. **Buscar aprendizado contínuo** dentro e fora da área de atuação, levando em consideração as novas evidências científicas e tendências de mercado.

PX

É referência em sua área para a instituição, buscando aprendizado contínuo para implementar melhorias, capacitar os times sobre novas práticas e o uso de ferramentas digitais, realizando ações que vão além da sua atribuição, colaborando com projetos que impactam a eficiência e a qualidade do cuidado público.

PE

Implementa e faz sugestões de melhoria para otimizar os processos da área, buscando soluções para reduzir custos e melhorar controles, atuando como um agente de transformação e servindo de exemplo para as demais equipes.

PA

Busca aprendizado contínuo, mantendo-se informado sobre novas práticas da enfermagem, fazendo sugestões para otimizar os métodos e procedimentos da área, visando a eficiência e a eficácia do processo.

PM

Participa de treinamentos e capacitações, questiona práticas desatualizadas, utiliza ferramentas digitais básicas, mas de maneira reativa, sem buscar aprimoramento das atividades rotineiras.

PB

Não busca desenvolvimento e recusa a participar de treinamentos e atualizações, resistindo a práticas antigas e desatualizadas de trabalho, aplicar novos protocolos ou fazer o uso de ferramentas digitais para melhorar a rotina de trabalho.

Competências Corpo Clínico

Precisão e ética
salvam vidas

Cuidado Centrado no Paciente

Atender aos pacientes, familiares e médicos com **qualidade e dedicação** a partir do entendimento das suas **necessidades específicas**, superando suas **expectativas** e fortalecendo a **confiança** na Instituição.

EX

É referência institucional no cuidado centrado ao paciente, atuando como mentor para outros profissionais, liderando iniciativas de aprimoramento da comunicação e da relação médico-paciente de maneira sistêmica, inspirando uma cultura de cuidado humanizado e garantindo que a voz do paciente e de seus familiares seja ativamente considerada na tomada de decisão do plano terapêutico.

AC

Atua de maneira exemplar, influenciando e servindo como referência para seus pares. Compartilha ativamente as melhores práticas para o cuidado, de forma consistente, busca dialogar com todas as equipes e lidera ações para a melhoria da experiência e da jornada do paciente. É proativo na comunicação e na gestão do cuidado, com grande influência positiva nos resultados institucionais.

AT

Mantém relacionamento de confiança com o paciente e familiares, prestando um atendimento humanizado e acolhedor, respeitando suas preferências no plano terapêutico, seus direitos, valores e crenças, orientando de forma didática, clara e objetiva sobre o diagnóstico e o plano de tratamento, de forma a garantir o seu entendimento e aderência.

RE

Presta cuidado técnico necessário, mas apresenta falhas na comunicação, falta de acolhimento e escuta ativa, adotando condutas e linguajar centrados apenas em questões técnicas, desconsiderando o contexto, a vontade e necessidades do paciente e familiar.

IN

Demonstra pouca empatia e comunicação inadequada com pacientes e familiares, ignorando informações importantes, com linguajar inadequado ou interrompendo o paciente com frequência, sem foco no bem-estar e no atendimento centrado na pessoa.

Busca Contínua de Melhores Resultados

Aprimorar processos/procedimentos e **solucionar problemas** para alcançar e/ou superar os resultados esperados.

EX

É referência em inovação, otimização de processos e busca por excelência, identificando oportunidades de melhoria com visão sistêmica, sempre elevando o padrão de qualidade e o cuidado com o paciente, sendo exemplo de boas práticas para a instituição e para o sistema de saúde.

AC

Atua proativamente como agente de inovação liderando e implementando melhorias nos processos e protocolos de sua área. Tem iniciativa e busca solucionar problemas complexos que impactam o desempenho e a qualidade do serviço prestado, gerando resultados positivos que influenciam a eficiência e o cuidado ao paciente em toda a instituição.

AT

Compromete-se em atingir os resultados estabelecidos pela área e pela instituição, aderindo a melhorias nos processos e práticas na sua especialidade e setor de atuação, de maneira proativa e propositiva, colaborando com novas ideias e ações, demonstrando sempre o compromisso com os valores institucionais.

RE

Identifica problemas e necessidades de mudança em sua área, mas demonstra pouca iniciativa para propor ou implementar soluções que possam gerar mudanças nos procedimentos do cuidado ao paciente.

IN

Demonstra resistência em aderir a novos processos e práticas no cuidado ao paciente e não contribui com ideias ou ações de melhorias, evitando assumir responsabilidades para mudanças na sua área de atuação.

Compromisso com a Geração e Disseminação do Conhecimento

Buscar **atualização contínua** e compartilhar **conhecimentos** para manutenção da atuação médica de **excelência** na Instituição.

EX

É referência institucional e está sempre disponível para disseminar seus conhecimentos e discutir suas experiências com outros profissionais da área e do sistema de saúde. Participa ativamente de fóruns, simpósios e projetos voltados a sustentabilidade e melhoria sistêmica do cuidado ao paciente.

AC

Atua ativamente como Mentor ou Instrutor em programas de capacitação interna, colaborando com a disseminação de conhecimento e práticas do cuidado. Age proativamente na liderança e formação de grupos de trabalho para discutir casos e disseminar as melhores práticas em sua especialidade, contribuindo para elevar o padrão técnico de seus colegas e residentes dentro da instituição.

AT

Está sempre preocupado em manter-se atualizado, participando de congressos, simpósios, discussões, reuniões clínicas e treinamentos institucionais para aprimorar suas práticas e compartilhar seus conhecimentos com seus pares, internos e residentes.

RE

Participa de iniciativas educacionais de forma pontual, mas apresenta dificuldade em compartilhar novos conhecimentos com seus pares, internos e residentes.

IN

Não demonstra interesse ou iniciativa em buscar novos conhecimentos, ensinar ou compartilhar suas práticas com seus pares, internos e residentes, limitando-se a suas atividades.

Visão do contexto da saúde

Contribuir para a **melhoria contínua** do sistema de saúde.

PX

Atua de maneira estratégica e efetiva, em nível sistêmico, nas formulações de novos protocolos e práticas, relacionando-se com associações, órgãos reguladores e outras instituições para influenciar a formulação de novas diretrizes e políticas públicas, contribuindo para o desenvolvimento da instituição e do sistema de saúde. Seu potencial para liderar o desenvolvimento e a sustentabilidade do sistema de saúde é reconhecido e se reflete em projetos e contribuições de grande impacto externo.

PE

É proativo para identificar e propor soluções de protocolos e processos que promovem melhorias significativas para a instituição. Envolve-se em discussões e projetos que visam a otimização dos fluxos, apoia a atualização de protocolos clínicos locais compreendendo seu desdobramento para o sistema de saúde.

PA

Compreende claramente o seu papel, as necessidades e diretrizes institucionais e do sistema de saúde, atuando de forma proativa na promoção de impactos positivos local e sistemicamente.

PM

Compreende seu papel, as necessidades e diretrizes institucionais e do sistema de saúde, mas tem pouca iniciativa e contribuição para a melhoria do sistema, atuando como ser passivo nessa relação.

PB

Apresenta dificuldade em compreender o seu papel, as necessidades e diretrizes da instituição e do sistema de saúde, ignorando-as e agindo de forma individualizada.

Compromisso com a Sustentabilidade da Instituição

Demonstrar curiosidade intelectual, criatividade e abertura para **novas ideias**, aplicando inovações que **melhorem a qualidade** do atendimento ao paciente.

PX

É referência em inovação, sustentabilidade e visão estratégica para a instituição, influenciando e liderando projetos, políticas públicas, protocolos e modelos de atendimento em âmbito sistêmico, proporcionando melhorias significativas para o sistema de saúde, perenidade da instituição e a excelência no cuidado ao paciente.

PE

Atua como um agente de inovação interna, liderando projetos e iniciativas que aprimoram a eficiência e a qualidade do cuidado, otimizando a operação para garantir a sustentabilidade e longevidade dos serviços prestados ao paciente. Sua visão e proatividade impactam diretamente a saúde operacional e a capacidade de inovação da instituição.

PA

Compreende muito bem o seu papel na sustentabilidade da instituição, aplicando de forma proativa novas ideias, utilizando, de forma racional, os recursos em sua rotina de trabalho. Suas ações melhoram a eficiência e a qualidade do cuidado ao paciente, contribuindo para a reputação, excelência do atendimento e sustentabilidade institucional.

PM

Reconhece a necessidade de aprimoramento e novas soluções para atendimento de melhor qualidade, garantindo mais acesso a população e por mais tempo, mas não demonstra iniciativa para trazer novas ideias, mantendo-se passivo diante de problemas.

PB

Apresenta dificuldade em compreender o impacto de seu trabalho e da sua área na eficiência e sustentabilidade financeira da instituição.

Relacionamento Interpessoal/Colaboração

Estabelecer **bons relacionamentos** com todas as pessoas, tendo como base a educação, flexibilidade e respeito à diversidade, **exercitando o espírito de equipe**.

PX

Lidera iniciativas institucionais para fortalecer a cultura de colaboração, identificando e agindo proativamente na resolução de conflitos entre as equipes. É capaz de construir pontes e conexões entre diferentes equipes e categorias para melhorar o clima institucional e favorecer o cuidado integral ao paciente.

PE

Atua como facilitador para o trabalho em equipe, construindo conexões, estimulando e promovendo a participação de diferentes profissionais e categorias na otimização dos fluxos de trabalho e definições do cuidado ao paciente.

PA

Estabelece bons relacionamentos com seus pares, equipe multidisciplinar, pacientes e familiares, com base na educação, flexibilidade e respeito, colaborando e servindo de exemplo de conduta ética para sua área.

PM

Participa de discussões intra e interdisciplinares, porém demonstra resistência e inflexibilidade, ignorando informações relevantes que entende como discordantes da sua maneira de pensar.

PB

Apresenta dificuldade nos relacionamento e trato com as pessoas, utilizando tons autoritários, impacientes ou desrespeitosos, estando frequentemente envolvido em conflitos na sua própria equipe e/ou com outros times do hospital, médicos e multidisciplinares.

Competências Liderança

Liderar pelo
exemplo

Liderança e Gestão de Pessoa (Lideranças Formais)

Capacidade de liderar, motivar e **desenvolver talentos**, mobilizando a equipe por meio de metas claras e desafiadoras, delegando tarefas de **forma eficaz** e oferecendo feedback **construtivo** conforme as necessidades individuais, coletivas e organizacionais.

EX

É referência de liderança para a instituição e inspira mudanças positivas através dos excelentes resultados da sua área. Promove o desenvolvimento contínuo não apenas de seu time, mas também de pares e liderados de outras áreas. Conhece muito bem as habilidades individuais no seu time e delega responsabilidades para gerar autonomia. Reconhece publicamente as conquistas individuais e coletivas, conectando o trabalho de todos a um propósito claro, inspirador e com impacto direto nos resultados Institucionais, demonstrando alta capacidade de conexões e visão sistêmica.

AC

Possui altas habilidades para inspirar, motivar e engajar de forma positiva seus liderados, além de definir metas desafiadoras, atribuir atividades alinhadas aos objetivos institucionais e a capacidade individual de entrega. Desenvolve talentos através de planos sólidos de desenvolvimento e feedbacks assertivos. Delega de maneira eficaz e utiliza comunicação clara e assertiva, assegurando que o time não só execute, mas também compreenda as diretrizes e o impacto de suas ações.

AT

Atua de forma eficaz no processo de Gestão de pessoas, identificando necessidades e oportunidades de melhoria no seu time. Delega de maneira eficaz, atribui tarefas, de maneira clara e específica, acompanha o progresso e oferece suporte quando necessário.

RE

Possui dificuldades em delegar e acompanhar a execução das tarefas. Oferece pouco suporte ao desenvolvimento da equipe, resultando em um desempenho ineficaz no processo de Gestão de pessoas.

IN

Expressa dificuldade em fazer gestão da sua equipe, limitando-se a rotinas operacionais, sem atuar de forma estratégica ou gerar resultados sustentáveis.

Influência de Pessoas (Lideranças Informais)

Habilidade de influenciar, engajar, inspirar e alinhar **pessoas** aos objetivos institucionais por meio de **comunicação eficaz**, **relação de confiança** e orientação construtiva, **impulsionando** o desenvolvimento profissional, a melhoria organizacional e resultados sustentáveis.

EX

É um agente de mudança, capaz de articular e construir conexões institucionais, agindo de maneira inspiradora que engaja e motiva pessoas de todos os níveis a apoiar e implementar suas iniciativas estratégicas, sempre com foco nas oportunidades institucionais. Sua influência ultrapassa a função e suas opiniões e recomendações são solicitadas e valorizadas em fóruns estratégicos da instituição.

AC

Possui alta capacidade para mobilizar e engajar pessoas para os objetivos comuns. Plenamente preparado para discussões importantes embasado em dados e exemplos, utilizando argumentações convincentes para antecipar possíveis questionamentos e objeções. Inspira confiança e credibilidade para além de sua equipe, sendo visto como um parceiro estratégico da instituição.

AT

Comunica-se de forma clara, objetiva e confiante, com argumentações lógicas e convincentes, mesmo que técnicas e complexas, traduzindo e conectando suas propostas e soluções aos objetivos da equipe e da instituição.

RE

Mantém o nível de influencia apenas em sua equipe ou equipes próximas, em situações pontuais. Na maioria das vezes, suas contribuições são inconsistentes e raramente alteram o curso da discussão ou leva a nova perspectiva técnica.

IN

Expressa dificuldade de apresentar seu ponto de vista ou articular seus argumentos de forma clara nas interações ou discussões de equipe, mesmo quando possui forte conhecimento técnico sobre o tema.

Foco em Resultados

Direcionar os esforços da equipe para alcançar os objetivos da área e institucionais de forma **eficaz e eficiente**, mantendo o **foco nas prioridades** para **garantir** os resultados planejados.

EX

Possui alta capacidade sistêmica para mobilizar times em diversos cenários desafiadores, buscando novas oportunidades e desafios que possam gerar resultados excepcionais e de alto impacto para a instituição, sendo reconhecido como um agente de mudança, que influencia e estabelece novos padrões de excelência que são adotados, inclusive por outras áreas da instituição.

AC

Alta capacidade de entrega, extrapolando sempre os objetivos da área, estabelecendo e acompanhando indicadores de performance, engajando constantemente a equipe para que superem os objetivos estabelecidos, compartilhando os resultados, criando planos de melhoria para otimização de processos e inovação, estimulando para que a equipe alcance um desempenho superior.

AT

Orienta, de forma assertiva, as atividades da equipe aos objetivos da área e institucionais, acompanhando constantemente, através de indicadores, as entregas para garantir o melhor desempenho. Cria planos de ação eficazes para mitigar os riscos e cumprir os objetivos da área

RE

Alinha os objetivos institucionais e da área às atividades da equipe, mas apresenta dificuldades em acompanhar e elaborar planos de ação eficazes, resultando em resultados inconsistentes.

IN

Apresenta dificuldades constantes em alinhar os objetivos institucionais e da área a realidade da equipe, resultando em desempenho abaixo do esperado. Não demonstra iniciativa para buscar soluções para reverter a situação.

Gestão de Conflitos

Capacidade de **resolver conflitos** de forma imparcial e construtiva, mediando **situações desafiadoras** e buscando sempre o bem comum e a manutenção de um **bom clima organizacional**.

EX

Possui pleno domínio dos processos e objetivos institucionais, com excelente habilidades para atuar nos pontos críticos que possam gerar atritos, agindo como referência na condução e mediação de conflitos entre seu ambiente e outros setores, contribuindo institucionalmente para um ambiente harmonioso, saudável e atuando como modelo para outras lideranças.

AC

Possui ampla habilidade de leitura de cenários complexos, antecipando possíveis conflitos e potenciais pontos de atrito em sua área ou interfaces, capacitando a equipe e mediando conflitos de maneira assertiva e imparcial para transformar desacordos em oportunidades de evolução e inovação.

AT

Gerencia conflitos de maneira eficaz, identificando os fatores e agindo de maneira imparcial, com ações preventivas, para mitigar possíveis riscos que possam impactar a área.

RE

Atua em conflitos, mas apresenta dificuldade em lidar de forma imparcial, necessitando frequentemente de apoio ou intervenção da liderança superior.

IN

Expressa dificuldades em lidar com os conflitos existentes em sua área ou equipe, assumindo postura omissa ou reativa, gerando impactos negativos na equipe.

Gestão de Mudança

Antecipar e planejar mudanças institucionais, comunicando **claramente seus objetivos e benefícios**, atuando como agente de **transformação** e oferecendo **suporte** para que a equipe se **adapte** rapidamente aos **novos cenários**.

EX

É referência para a instituição no processo de gestão da mudança, assumindo um papel de protagonista que lidera e planeja as mudanças necessárias de forma estratégica, para que tenham impactos positivos e sistêmicos, influenciando, inspirando, engajando, fornecendo o apoio e a comunicação necessária para que as diferentes pessoas se adaptem rapidamente aos novos cenários.

AC

Atua como um agente de mudanças em sua área, antecipando desafios, identificando oportunidades, engajando e preparando a equipe, de forma proativa, para as transições necessárias, sempre envolvendo os colaboradores no processo para que todos se comprometam com o processo.

AT

Comunica as mudanças departamentais e institucionais para a equipe de forma clara, fornecendo o apoio necessário e acompanhando, individualmente, a adaptação aos novos cenários para garantir máxima aderência dos colaboradores.

RE

Reage às mudanças de forma limitada, com pouca proatividade e comunicação superficial, oferecendo suporte insuficiente à equipe, o que gera resistência e atraso na implementação.

IN

Apresenta dificuldade em adaptar-se e comunicar, de forma clara, as mudanças, novos processos ou cenários para a equipe, gerando insegurança e impactos negativos no desempenho.

Melhoria contínua

Comprometer-se com a **excelência e a melhoria contínua**, **identificando oportunidades** para **otimizar** o desempenho da equipe, **fortalecer a cultura institucional** e implementar mudanças que agreguem valor à instituição e ao sistema de saúde.

EX

Atua como referência institucional no processo de melhoria contínua e cultura de inovação, mapeando oportunidades de melhoria de forma sistêmica e conectando as melhores práticas da sua área aos objetivos estratégicos, agindo como um agente de transformação, sendo um modelo de liderança as demais lideranças da instituição.

AC

Age como um promotor da cultura de melhoria, influenciando e agindo, de forma proativa, como um facilitador em sua área e áreas de interface, envolvendo a equipe na otimização dos processos e atividades, buscando inovações metodológicas e celebrando os avanços implementados.

AT

Busca constantemente inovar, trazendo novas ideias e soluções para melhorar os processos da sua área e forma de trabalho da equipe, incentivando e promovendo a participação de todos no processo de melhoria para garantir que os objetivos sejam alcançados com mais eficiência.

RE

Identifica e realiza melhorias pontuais apenas quando solicitado ou quando um problema se torna crítico, mas não as implementa de maneira eficaz.

IN

Apresenta resistência a mudanças e a inovação, mantendo as práticas e formais de trabalhos habituais com sua equipe, sem questionar sua efetividade e sem sugerir ou incentivar sua equipe a buscar novas formas de trabalho

Autodesenvolvimento e Autoconsciência

Identificar oportunidades para aprimorar ou desenvolver novas competências, buscando proativamente aprendizado dentro ou fora da instituição, com clareza e controle sobre a própria trajetória profissional.

PX

Atua como um agente de transformação na instituição, agindo de forma proativa e estratégica, impactando não apenas sua própria carreira, mas também a sua equipe e a instituição. Demonstra uma visão muito clara sobre suas limitações e seu desenvolvimento, estando sempre à frente às tendências do mercado e competências necessárias para o futuro da instituição. Se prepara proativamente para desafios futuros e desenvolve habilidades que ainda não são demandadas, mas que serão essenciais para sua evolução de carreira.

PE

É altamente comprometido com a carreira e seu desenvolvimento, preocupando-se em criar um plano de desenvolvimento bem estruturado para suportar suas necessidades. Busca constantemente evolução, investindo, tempo ou valores, em formações, simpósios, cursos e oportunidades institucionais, como programas de liderança, projetos aplicados e comitês. É seguro psicologicamente e busca feedback de seus liderados, pares e superiores para identificar comportamentos que possam impactar sua forma de liderar.

PA

É autoconsciente de suas necessidades de melhoria e busca ativamente desenvolvimento, participando de cursos, workshops, congressos e eventos da sua área de atuação para se manter atualizado e desenvolver novas competências.

PM

Reconhece a necessidade de desenvolvimento, mas reage de forma reativa às oportunidades ou participa apenas após a identificação de uma necessidade urgente não tendo um plano de desenvolvimento contínuo.

PB

Não demonstra interesse por oportunidades de desenvolvimento, possui baixa percepção sobre seus pontos de melhoria e evita desafios que exijam sair da zona de conforto.

Flexibilidade e Resiliência

Demonstra resiliência, flexibilidade e inovação em situações desafiadoras, liderando e influenciando a equipe para reduzir resistências e aumentar a adesão a novos métodos, procedimentos e cenários.

PX

É um exemplo da cultura de resiliência na instituição, influenciando a forma de lidar com as incertezas e adversidades do dia a dia. Implementa, de forma estratégica, iniciativas para fortalecer a capacidade da sua área em se adaptar às mudanças. Tem visão de futuro e foca em sua habilidade de construir times e processos flexíveis que garantam a longevidade e o sucesso da instituição, tornando-se referência para as demais lideranças.

PE

Atua como um incentivador e influenciador de mudanças na instituição, promovendo inovação com novas abordagens e tecnologias, implementando estratégias que aumentam a flexibilidade e a resiliência de todo o seu departamento, preparando-o para o futuro. Tem alta habilidade e controle emocional para transformar obstáculos em oportunidades, servindo de inspiração para sua equipe.

PA

Ajusta-se a novas situações e mudanças nos processos de trabalho de forma equilibrada, mantendo uma atitude positiva e demonstra flexibilidade para se adaptar, mesmo em momentos desafiadores, minimizando a resistência da equipe frente a novos cenários.

PM

Adapta-se às mudanças de forma demorada e reativa, apresentando dificuldades para lidar com situações inesperadas, o que resulta em impactos negativos e insuficientes na redução da resistência da equipe

PB

Apresenta dificuldade de adaptar-se a novas mudanças, assumindo uma postura insegura com variações emocionais frente a equipe, reagindo impulsivamente em situações adversas e dificultando a adaptação a novos cenários.

Comunicação Assertiva

Comunicar-se de forma clara, assertiva e transparente, promovendo um ambiente harmonioso, de confiança e colaboração.

PX

É referência em comunicação para as lideranças e reconhecido por sua capacidade de expressar a visão, os valores e o propósito da instituição. Utiliza da sua influência para promover uma comunicação aberta, transparente e ética em todos os níveis, com alta habilidade de construir pontes entre diferentes grupos, tornando a comunicação um diferencial estratégico e um pilar da sua área para a instituição

PE

Possui alta habilidade de comunicação, sendo reconhecido pela clareza e respeito em sua forma de comunicar. Tem amplo domínio das ferramentas de comunicação, adaptando sua mensagem aos diferentes públicos com quem interage. É influente, simplifica e garante que as informações fluam de forma eficiente entre os departamentos, utilizando argumentos sólidos e narrativas convincentes, defendendo ideias e projetos com clareza e persuasão.

PA

Comunica-se de forma clara, objetiva e transparente, transmitindo informações de maneira eficaz, praticando a escuta ativa, adaptando sua linguagem ao público, garantindo que a equipe compreenda as diretrizes e expectativas.

PM

Expressa ideias de forma clara e respeitosa, mas com inconsistências e insegurança nas informações, principalmente em momento de conversas difíceis, diálogos contínuos e feedbacks.

PB

Apresenta dificuldade de ouvir atentamente e de comunicar-se com clareza, adotando falas equivocadas, tons passivos ou agressivos, conversas difíceis e feedbacks, dúvidas ou falta de entendimento da equipe.

Inteligência Emocional

Compreender e gerenciar suas próprias emoções, assim como as de colaboradores, pares e superiores, construindo relacionamentos sólidos e duradouros.

PX

É proativo e está sempre disposto a trazer ideias, buscar ações e implementar projetos que promovem a saúde mental e o equilíbrio emocional dos colaboradores, atuando como um agente de transformação e promotor da cultura institucional, garantindo que a inteligência emocional seja um pilar estratégico, gerando impactos positivos de forma sistêmica.

PE

Atua como um ponto de equilíbrio emocional em sua área, sendo procurado por pares e liderados de outros times para aconselhamento em situações de conflito. Alta capacidade de influenciar e motivar através da empatia, fortalecendo o engajamento e a colaboração. Conduz conversas difíceis com clareza e respeito, transformando o feedback em uma experiência de desenvolvimento.

PA

Tem autoconsciência de suas emoções com clareza, de como elas influenciam seu comportamento, o ambiente e a equipe. Demonstra empatia e consegue conectar com os sentimentos da equipe, pares e superiores, construindo relacionamentos profissionais saudáveis.

PM

Percebe suas emoções e tenta demonstrar empatia, mas tem dificuldades em controlá-las, prestar apoio emocional a equipe e manter o equilíbrio diante dos desafios, principalmente em situações de pressão ou cenários adversos.

PB

Apresenta dificuldade de gerenciar suas emoções, reagindo de forma impulsiva, com baixa empatia, afetando consideravelmente ambiente e o relacionamento com a equipe.

Visão Sistêmica

Compreender a interação e interdependência de todas as partes, enxergando a instituição como um todo e analisando tendências e ações que possam influenciar o futuro do hospital e da saúde pública.

PX

É um articulador com visão macro do sistema de saúde, com alta capacidade de identificar oportunidades que coloca em risco ou afetam a eficiência de toda a instituição. Age como um solucionador de problemas interdepartamentais, desenvolvendo e implementando planos estratégicos para prevenir e minimizar riscos, colaborando ativamente para a melhoria contínua dos serviços e cuidado ao paciente. Sua visão estratégica o torna um ponto de referência para as demais lideranças.

PE

Possui uma visão ampla dos processos institucionais, suas conexões e como as ações de sua área influenciam e impactam o desempenho de outras áreas. Atua de forma proativa para otimizar os fluxos de trabalho, tomando decisões sempre considerando os possíveis impactos em outros setores, gerando valor e alinhar objetivos para otimizar os resultados da instituição como um todo.

PA

Conhece profundamente a instituição, compreende as atividades, o papel da sua área e os principais processos que conectam outras áreas, sendo capaz de identificar oportunidades e promover mudanças.

PM

Entende que as atividades da sua área influenciam em outras áreas da instituição, mas não consegue avaliar os impactos, propor mudanças ou melhorias.

PB

Atua de forma isolada, sem considerar impactos das suas ações nos demais setores, com foco apenas em resultados de curto-prazo e ignorando contextos institucionais.



A nossa jornada não termina aqui, ela apenas evolui. A partir de agora, nosso foco se amplia: além de valorizar o que entregamos, vamos celebrar **como** entregamos. É nas nossas **atitudes, habilidades e comportamentos** que reside a nossa verdadeira força.

A cada dia, ao **cuidar de todas as pessoas**, ao buscar ser o **melhor em ser melhor** e ao **crescer juntos** com um aprendizado vibrante, construímos não apenas um hospital, mas uma cultura de excelência e propósito. A sua **proficiência** — o seu **domínio das competências** no dia a dia — é o que nos move para o **próximo nível**.

Vamos juntos **transformar** o **potencial** em prática, impulsionando a nossa carreira e o futuro do nosso hospital. Seu **desenvolvimento** é o nosso **maior objetivo**.

Cultura e Pessoas

Cuidar de
TODAS
as pessoas

MELHOR
em ser
MELHOR

Lugar de
CRESCER
juntos!

Superação
COM
APRENDIZADO

VIBRANTES
&
POSITIVAMENTE
intensos