

Avaliação de Desempenho 360° para Lideranças e Médicos Hospitalares — Abordagem Estratégica: Liderança Compassiva e Comunicação Não Violenta (CNV) em Serviços de Saúde

Por Cristiano Ricardo · Publicado em 26/07/2019

Tratado técnico de gestão de pessoas em saúde pelo Prof. Cristiano Ricardo sobre avaliação de desempenho 360° para lideranças e médicos hospitalares com foco em liderança compassiva e comunicação não violenta (cnv) em serviços de saúde, abordando dimensionamento de pessoal, conformidade Cofen/CFM, NR-32, segurança psicológica e People Analytics.

Versão online e eventuais atualizações:

<https://dr.cristianoricardo.com/post/avaliacao-desempenho-360-lideranca-compassiva-e-comunicacao-nao-violenta-cnv-em-servicos-de-saude>

Tratado de Gestão de Pessoas em Saúde · Gestão do Desempenho & Desenvolvimento de Lideranças
Diretriz Estratégica para Diretores Médicos, Gestores Hospitalares e Lideranças de RH ·
Ciclo de Governança 2019

Metodologia para implementação de ciclos sistemáticos de avaliação 360 graus no corpo clínico e lideranças hospitalares, integrando métricas assistenciais objetivas (desfechos e tempo de internação) com competências comportamentais e inteligência emocional. A condução exitosa do capital humano em instituições hospitalares exige romper com o tradicionalismo burocrático de departamento pessoal e assumir uma postura estratégica fundamentada em People Analytics, conformidade trabalhista-sanitária e segurança psicológica de alta confiabilidade.

1. Sumário Executivo e Diagnóstico de Gestão de Pessoas em Serviços de Saúde

O setor hospitalar é, por definição, intensivista em mão de obra humana qualificada. Diferente de indústrias automatizadas, a qualidade do desfecho clínico, a sobrevida de um paciente crítico e a sustentabilidade econômica de uma operadora repousam integralmente na capacidade, no bem-estar psíquico e na sincronia de equipes multidisciplinares operando sob extrema pressão temporal. O descompasso na gestão de pessoas não resulta apenas em turnover elevado ou passivos trabalhistas; reflete-se diretamente em erros diagnósticos, falhas de medicação, infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS) e desumanização do cuidado.

Estudos consolidados de ergonomia e sociologia médica evidenciam que a sobrecarga cognitiva crônica, escalas desarticuladas e a ausência de segurança psicológica criam o cenário

perfeito para a ocorrência de eventos sentinela. A liderança que atua no nível executivo deve enxergar a força de trabalho não como uma linha de custo no balanço patrimonial, mas como o principal ativo intangível gerador de valor em saúde. A presente diretriz estabelece os fundamentos gerenciais, jurídicos e comportamentais para orquestrar essa transformação institucional.

- **Preservação da Capacidade Produtiva e Saúde Mental:** Combate sistêmico à síndrome de Burnout, depressão ocupacional e estresse pós-traumático mediante políticas estruturadas de acolhimento e monitoramento ativo;
- **Conformidade Regulatória e Segurança Jurídica:** Estrito cumprimento das resoluções normativas dos conselhos de classe (Cofen, CFM, CFF), da legislação trabalhista (CLT) e das Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho (NR-32, NR-17 e NR-7);
- **Alinhamento entre Desempenho Humano e Desfechos Clínicos:** Vinculação clara entre as competências dos colaboradores, a experiência do paciente e a entrega de valor em saúde (Value-Based Healthcare).

2. Marco Teórico, Modelos de Competências e Requisitos Legais em Saúde

A gestão do trabalho em saúde requer o domínio de um arcabouço normativo multifacetado. A intersecção entre o Direito do Trabalho, o Direito Médico e os parâmetros regulatórios exige dos gestores conhecimento detalhado sobre jornada de trabalho especial, intervalos de descanso intrajornada, adicional de insalubridade e dimensionamento técnico.

Fundamentos Normativos Mandatórios na Gestão de Equipes de Saúde:

1. Resolução Cofen nº 543/2017: Estabelece parâmetros formais para o dimensionamento do quadro de profissionais de enfermagem com base nas horas de assistência requeridas por leito e no Índice de Segurança Técnica (IST não inferior a 15%);
2. Norma Regulamentadora NR-32 (Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde): Diretrizes mandatórias para proteção contra riscos biológicos, químicos e radiações ionizantes, obrigatoriedade de vacinação ocupacional completa e proibição de adornos;
3. Resolução CFM nº 2.376/2024: Reconhece formalmente os riscos psicossociais da profissão médica, disciplinando condições dignas de repouso, dimensionamento de plantões e mecanismos institucionais de combate ao esgotamento profissional;
4. Norma Regulamentadora NR-17 (Ergonomia Hospitalar): Parâmetros ergonômicos biomecânicos para movimentação e transporte manual de pacientes, postos de trabalho de enfermagem e mobiliário cirúrgico;
5. Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e Jurisprudência do TST: Regramento sobre a jornada especial 12x36, banco de horas, intervalos de recuperação térmica e térmica em câmaras frias farmacêuticas e adicionais de periculosidade.

Figura 1: Mapeamento Integrado de Competências, Fluxo de Alocação Assistencial e Segurança

Psicológica de Equipes — Liderança Compassiva e Comunicação Não Violenta (CNV) em Serviços de Saúde.

3. Governança de Recursos Humanos e Matriz RACI da Liderança Assistencial

A atuação do RH Hospitalar deve estar plenamente articulada com as chefias de serviço médico e coordenações de enfermagem. A ausência de clareza sobre quem decide, quem executa e quem aprova as movimentações de equipe é uma das principais fontes de desgaste institucional. Abaixo, consolida-se a Matriz RACI para os processos-chave de gestão de pessoas:

Tabela

Processo / Ação de Gestão de Pessoas	Responsável (R)	Aprovador (A)	Consultado (C)	Informado (I)
Parametrização dos Critérios de Avaliação e Competências Críticas	Gerente de DHO (Gente e Gestão)	Diretoria Médica e de Enfermagem	Consultoria de RH	Conselho Diretor
Condução das Sessões de Calibração de Notas (Comitê de Gente)	Superintendente Hospitalar	Líderes de Departamento	Business Partner de RH	Lideranças Avaliadas
Acompanhamento Mensal da Execução do PDI Pactuado	Líder Direto do Avaliado	Analista de T&D	Profissional Avaliado	Diretoria de Operações
Execução do Programa de Feedback e PDI para Liderança Compassiva e Comunicação Não Violenta (CNV) em Serviços de Saúde	Líder Imediato do Serviço	Diretoria de Recursos Humanos	Business Partner (BP) Hospitalar	Colaborador Avaliado

4. Gestão de Riscos Comportamentais, Clima e Absenteísmo

O mapeamento de riscos humanos no ambiente hospitalar deve ser conduzido com o mesmo rigor metodológico dispensado aos riscos de infecção ou falhas tecnológicas. A matriz de riscos comportamentais identifica os modos de falha na alocação de pessoas, a probabilidade de ocorrência, a severidade do impacto clínico-operacional e as contramedidas preventivas:

Tabela

Modo de Falha / Risco Humano	Impacto Clínico & Operacional	Causa Raiz Comportamental	S	O	D	RPN	Contramedida e Barreira Organizacional
Uso da avaliação para perseguição ou revanchismo interpessoal	Destruição do clima de confiança e resistência a novos ciclos	Falta de sigilo nas respostas de pares e subordinados	9	2	2	36	Anonimização rigorosa das respostas quantitativas e mediação qualificada de Business Partners
Falta de devolutiva estruturada (Feedback fantasma)	Desmotivação e ceticismo em relação ao valor da ferramenta	Gestores despreparados para conversas difíceis	8	4	3	96	Treinamento intensivo de líderes no modelo de Feedback SBI e obrigatoriedade de registro em

sistema

Desconexão entre o resultado da avaliação e os desfechos clínicos | Promoção de líderes tecnicamente carismáticos porém clinicamente ineficientes | Avaliação baseada exclusivamente em simpatia | 8 | 3 | 2 | 48 | Ponderação mista com peso de 50% para indicadores assistenciais e 50% para competências humanas

5. Segurança Psicológica, Comunicação SBAR e Cultura de Não Silenciamento

A clássica hierarquia autocrática hospitalar — onde o médico detém autoridade incontestável e os demais membros da equipe receiam verbalizar dúvidas — é uma das maiores ameaças à segurança do paciente documentadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS). A segurança psicológica consiste na convicção compartilhada de que o ambiente de trabalho é seguro para a tomada de riscos interpessoais. Em termos assistenciais, significa que uma técnica de enfermagem ou um farmacêutico júnior tem o dever e a tranquilidade moral de alertar o cirurgião mais experiente do hospital diante de uma suspeita de erro.

S — Situação (Situation):

Declaração concisa e direta do problema imediato, identificando o paciente, o leito e a preocupação clínica urgente em menos de 15 segundos.

B — Breve Histórico (Background):

Contexto clínico relevante: diagnóstico de admissão, data cirúrgica, alergias conhecidas e sinais vitais basais de referência.

A — Avaliação (Assessment):

O que o profissional observou: deterioração de escore NEWS-2, queda na saturação de oxigênio ou divergência na prescrição antimicrobiana.

R — Recomendação (Recommendation):

O que se propõe expressamente: avaliação presencial imediata no leito, gasometria arterial estat ou suspensão provisória de infusão.

6. Painel de Indicadores de Gestão de Pessoas em Saúde (People Analytics)

A tomada de decisão estratégica em recursos humanos na saúde deve abandonar suposições e operar orientada a dados (People Analytics). A tabela a seguir sintetiza os indicadores de capital humano indispensáveis para auditorias de acreditação ONA Nível 3 e Joint Commission International (JCI):

Tabela

Indicador de Capital Humano | Fórmula / Algoritmo de Cálculo | Meta Hospitalar |

Periodicidade | Fonte de Dados

Taxa de Adesão aos Ciclos de Avaliação 360 Graus | Avaliações preenchidas / Total de avaliações distribuídas | $\geq 95\%$ | Anual | Plataforma de Gestão de RH

Eficácia dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) | Ações do PDI concluídas no prazo / Total pactuado | $\geq 85\%$ | Semestral | Comitê de Gente e Gestão

Índice de Consenso entre Autoavaliação e Visão Multidisciplinar | Diferença média percentual entre percepções | $\leq 15\%$ | Anual | Relatório Analítico de Competências

Índice de Retenção Específico em Liderança Compassiva e Comunicação Não Violenta (CNV) em Serviços de Saúde | $(\text{Colaboradores Ativos } \geq 1 \text{ ano} / \text{Total no setor}) \times 100$ | $\geq 92,0\%$ | Semestral | Gente e Gestão (RH)

Figura 2: Dashboard Executivo de People Analytics em Saúde — Painel de Monitoramento de Retenção, Clima Organizacional, Absenteísmo e Engajamento Médico.

7. Procedimentos Operacionais Padrão (POPs de RH), Políticas Internas e Sustentação

A padronização das rotinas de gestão de pessoas através de POPs e Manuais de Conduta Ética garante a previsibilidade e a equidade no tratamento de todos os colaboradores, mitigando sensações de favorecimento ou arbitrariedade. Toda instituição de saúde de médio ou grande porte deve manter formalmente instituídas as seguintes políticas:

- POP-RH-01 — Política de Atração, Seleção e Verificação Ética: Regras para triagem curricular, validação de diplomas perante o MEC e certidões negativas de processos ético-disciplinares nos respectivos conselhos de classe;
- POP-RH-02 — Protocolo de Acolhimento e Prevenção do Burnout: Fluxo confidencial de encaminhamento de profissionais com queixas de esgotamento ao serviço de medicina do trabalho e suporte psicológico externo contratado;
- POP-RH-03 — Gestão de Escalas, Trocas de Plantão e Registro de Ponto: Limitação rigorosa de substituições informais de plantão, com exigência de antecedência mínima de 48 horas e anuência expressa da chefia imediata;
- POP-RH-04 — Mediação Conflitual e Comitê de Conduta: Protocolo investigativo com garantia de ampla defesa e contraditório diante de denúncias de assédio moral, negligência ou discriminação no ambiente assistencial.

8. Requisitos de Conformidade Trabalhista, Previdenciária e Normas de Saúde

A sustentabilidade de uma gestão hospitalar depende da blindagem contra passivos trabalhistas vultosos, frequentemente causados por inobservância de normas sanitárias e ocupacionais:

- Equiparação e Piso Salarial da Enfermagem (Lei nº 14.434/2022): Cumprimento dos pisos nacionais de enfermeiros, técnicos e auxiliares, com atenção especial aos reflexos em encargos sociais e orçamento corporativo;
- Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT) e PPP Digital: Manutenção atualizada dos fatores de risco biológico e químico para fins de aposentadoria especial junto ao INSS via eSocial;
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO - NR-7): Realização tempestiva de exames admissionais, periódicos, de retorno ao trabalho e demissionais, com dosagens sorológicas e controle de imunização;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA + A - NR-5): Eleição paritária e atuação fiscalizadora permanente nos postos de assistência e setores de apoio (lavanderia, nutrição, CME);
- Regulamento Sanitário RDC ANVISA nº 63/2011: Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Saúde, incluindo a capacitação permanente dos recursos humanos envolvidos.

9. Recomendações Estratégicas para o Gestor e Conclusões Finais

A liderança eficaz em saúde exige uma combinação singular de sensibilidade humana e disciplina de gestão por dados. Diante da crescente escassez de profissionais especializados e dos elevados custos de reposição, as instituições que prosperarão no horizonte até 2040 serão aquelas que transformarem seus hospitais em centros de acolhimento e desenvolvimento profissional contínuo.

1. **Lidere pelo Exemplo e Presença Física (Gemba Walk):** O gestor de saúde que permanece enclausurado em gabinetes perde o contato com as reais dores da equipe de ponta. Percorra as enfermarias e plantões noturnos periodicamente com postura de escuta ativa;
2. **Reconheça Pequenas Vitórias Clínicas:** Celebrar o sucesso de uma extubação difícil, uma cirurgia bem-sucedida ou a ausência de infecções hospitalares no mês fortalece o propósito profissional mais do que meras cobranças de metas financeiras;
3. **Promova o Autocuidado Assistencial:** O profissional de saúde só é capaz de cuidar com excelência quando se sente protegido e cuidado pela instituição que o emprega. A saúde do trabalhador é a primeira barreira de segurança do paciente;
4. **Adote o People Analytics sem Perder a Alma:** Métricas de turnover e produtividade indicam tendências, mas o diálogo individualizado e a empatia na gestão cotidiana resolvem os conflitos e constroem a verdadeira lealdade institucional.

Prof. Cristiano Ricardo dos Santos

Farmacêutico-Bioquímico (CRF-SP 29729) · Mestre em Farmácia · Especialista em Gestão de

Pessoas, Liderança Clínica e Governança em Saúde

Publicado no repositório técnico oficial da Rede CR em 26/07/2019 às 00:32