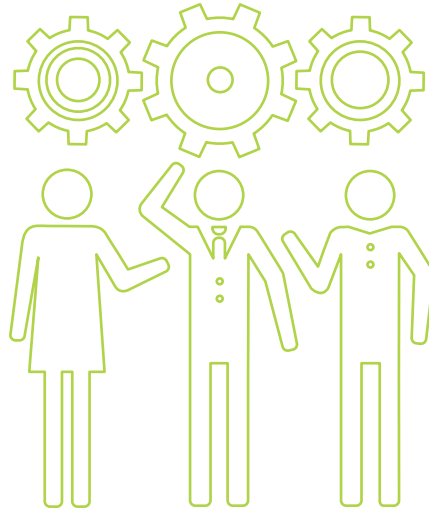


**Gestão de Pessoas**  
por Competências  
para o Sistema Unimed

Manual do **Colaborador**

**Unimed** | 





**Gestão de Pessoas**  
**por Competências**  
para o Sistema Unimed

Manual do **Colaborador**



© 2014 **Confederação Nacional das Cooperativas Médicas - Unimed do Brasil**

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed do Brasil.

**Coordenação**

João Luis Moreira Saad

**Organização**

Mônica Christina Souza Carvalho

Growth Desenvolvimento de Pessoas e Organizações

**Execução**

Gestão de Pessoas da Unimed do Brasil

**Projeto Gráfico e Editoração Eletrônica**

Depto. de Marketing da Unimed do Brasil

**Colaboradores**

Amanda de Sanson Castelo Branco Lino

Luciana dos Santos Amaral

Unimed do Brasil - Confederação Nacional das Cooperativas Médicas  
Alameda Santos, 1.827 - 15º andar - São Paulo/SP - Brasil - CEP 01419-909  
Telefone: 55 11 3265 4000 - [www.unimed.coop.br](http://www.unimed.coop.br)

# **Unimed do Brasil**

Confederação Nacional das Cooperativas Médicas

Diretoria Executiva

**Gestão 2013–2017**

**Eudes de Freitas Aquino**

Presidente

**Orestes Barrozo Medeiros Pullin**

Vice-Presidente

**João Luis Moreira Saad**

Administração

**Edevard J. de Araujo**

Marketing e Desenvolvimento

**Valdmário Rodrigues Júnior**

Integração Cooperativista e Mercado

**Euclides Malta Carpi**

Financeiro

**Antonio Cesar de Azevedo Neves**

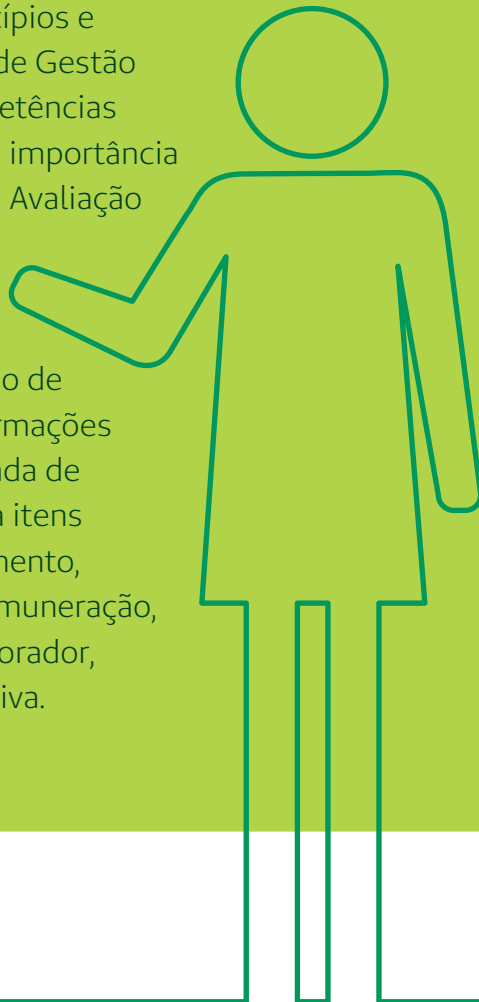
Tecnologia e Sistemas



*Olá, seja  
bem-vindo (a)!*

Este manual vai ajudar você a compreender os princípios e objetivos do modelo de Gestão de Pessoas por Competências do Sistema Unimed, a importância e o funcionamento da Avaliação de Desempenho por Competências.

O objetivo do processo de avaliação é gerar informações mais claras para tomada de decisões em relação a itens como carreira, treinamento, aperfeiçoamento e remuneração, tanto para cada colaborador, como para a cooperativa.



## Mas, por que esta mudança?

Com um mercado cada vez mais competitivo e exigente, as empresas precisam preparar e capacitar seus colaboradores para que todos trabalhem juntos com foco nos mesmos objetivos, como uma engrenagem, para alcançar os resultados necessários para o sucesso do negócio.


## Quais são os ganhos com este novo modelo?



Os critérios de avaliação e o alinhamento de expectativas ajudarão no seu desenvolvimento profissional. Você enxergará com clareza e transparência os caminhos e possibilidades de carreira, o que auxiliará na construção da sua carreira na cooperativa e de forma alinhada aos interesses da Unimed.

## De que forma?

Conhecendo as responsabilidades e entregas que são esperadas de cada colaborador será possível avaliar e desenvolver as competências necessárias para que todos possam orientar a sua atuação e crescimento profissional.



*Primeiro, vamos entender  
o modelo antes de falar da  
avaliação...*

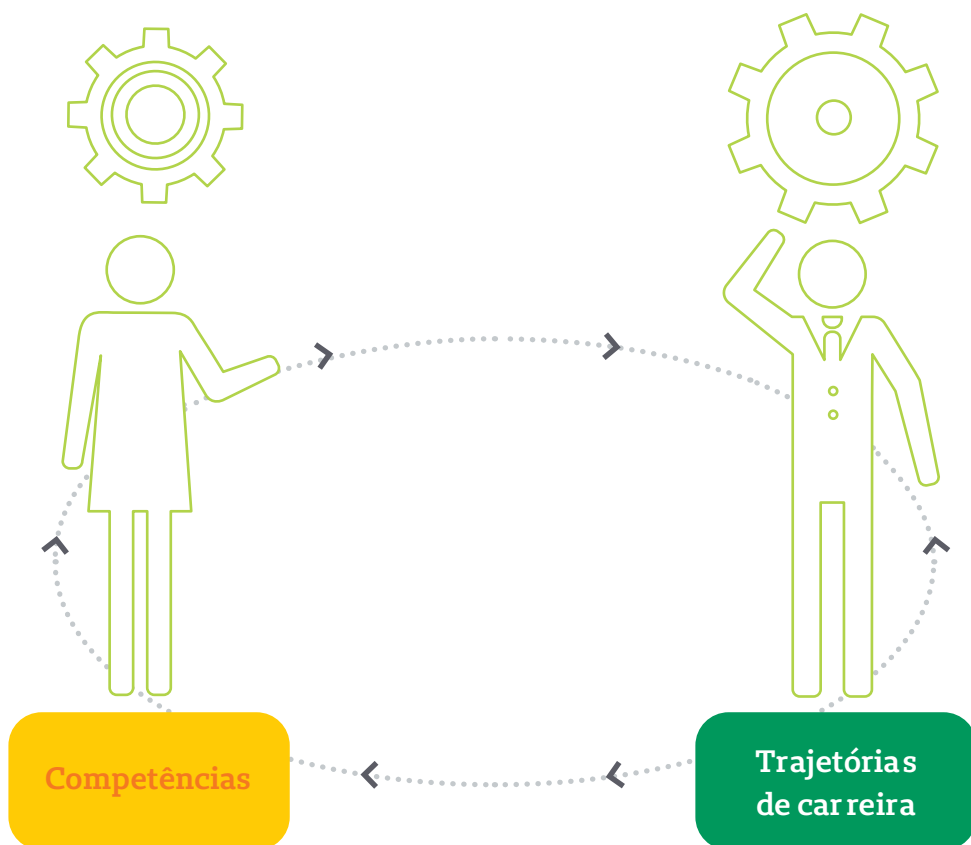
Com o objetivo de construir um único modelo de Gestão de Pessoas para o Sistema Unimed e trabalhar de maneira integrada e padronizada, foram analisadas as melhores práticas do mercado para suportar as decisões de como selecionar, contratar, desenvolver, avaliar, reconhecer, remunerar, reter e cuidar melhor das pessoas.

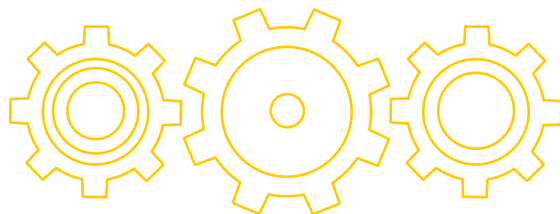
Um grupo formado por lideranças de mais de 20 Federações Singulares do Sistema Unimed, de diferentes portes e regiões, construiu este modelo em conjunto, por meio de metodologia participativa, que contemplou trabalhos em grupo, para discussão e reflexão num processo que durou cerca de nove meses.





Para entender melhor o novo Modelo de Gestão por Competências, o primeiro passo é saber que ele é composto, pelo cruzamento de dois conceitos interligados:





# Competências

As Competências traduzem o que a empresa espera dos colaboradores, bem como mensagens da estratégia.

É como um resumo de como utilizar todo seu repertório de conhecimento, habilidades, atitudes e experiências para realizar suas atividades de modo a trazer contribuições para a organização.

Confira a seguir as 13 Competências definidas para o Sistema Unimed.

Cada cooperativa Unimed definirá quais Competências serão desenvolvidas em cada ciclo anual.

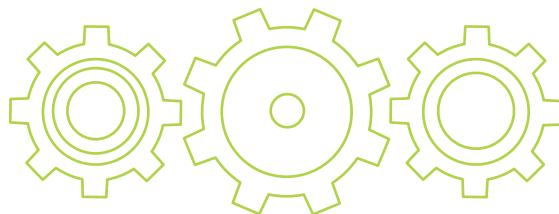
Gestão	Soluções Corporativas		Imagem Institucional	Relacionamento		Gestão em Saúde	Enfermagem	Multidisciplinar	Diagnóstico e imagem
	Técnica	Oper.		Técnica	Oper.				
Intercooperação									
Foco no Cliente									
Foco em Resultados									
Melhoria Contínua									
Gestão de Conhecimento									
Comunicação									
Inteligência Emocional									
Negociação			Negociação						
Atuação Estratégica	Atuação Sistêmica								
Gestão de Pessoas							Foco em Segurança		
Assumir Responsabilidade/Tomada de Decisão							Assumir Responsabilidade/Tomada de Decisão		

<b>Competência</b>	<b>Definição</b>
<b>Intercooperação</b>	Estabelecer e manter relacionamentos e parcerias e trabalhar de forma integrada e cooperativa, com foco na manutenção de clima organizacional favorável.
<b>Foco no cliente</b>	Estabelecer relacionamentos de proximidade, empatia e confiança com os clientes para entender e atender às demandas com qualidade e garantir sua satisfação. Inclui a análise e priorização de atendimentos para assegurar o cumprimento dos prazos acordados.
<b>Foco em resultados</b>	Apresentar comprometimento no alcance de objetivos e metas com eficiência e qualidade. Inclui o planejamento e monitoramento de recursos e prazos.
<b>Melhoria contínua</b>	Identificar problemas e oportunidades e propor soluções e encaminhamentos adequados e inovadores, utilizando novas formas de pensar e agir.
<b>Gestão do conhecimento</b>	Aplicar e compartilhar conhecimentos e experiências que contribuam para a criação de ambiente propício à aprendizagem contínua. Envolve a postura reflexiva sobre o autodesenvolvimento e capacitação profissional permanente.
<b>Comunicação</b>	Comunicar informações relevantes de forma clara, objetiva e compreensível, utilizando de forma eficaz as ferramentas de comunicação da organização.
<b>Inteligência emocional</b>	Lidar com as pressões, obstáculos e mudanças associadas ao trabalho, resistindo a possíveis situações de frustração e conflitos com otimismo e positividade.
<b>Negociação</b>	Negociar com foco na obtenção de resultados positivos para todos os envolvidos e influenciar pessoas e decisões.

*Cont.*

Cont.

<b>Competência</b>	<b>Definição</b>
<b>Atuação sistêmica</b>	Atuar a partir da compreensão do funcionamento das áreas, da Cooperativa, do Sistema Unimed e do mercado/setor da organização. Inclui a compreensão de seu papel no todo e consequentes impactos.
<b>Atuação estratégica</b>	Definir e disseminar estratégias e planos de ação alinhados às necessidades e objetivos organizacionais, com base em uma visão ampla e de futuro. Inclui atuar com foco na evolução e sustentabilidade do Sistema Unimed.
<b>Gestão de pessoas</b>	Orientar o desenvolvimento dos profissionais e formar sucessores, atribuindo desafios e responsabilidades para os colaboradores. Inclui cultivar um ambiente motivador, no qual as pessoas desejam fazer o seu melhor em prol dos objetivos da organização.
<b>Foco em segurança</b>	Orientar continuamente suas ações com foco e precisão para oferecer condições seguras para todos os pacientes, familiares, clientes e colaboradores e prevenir infecções, acidentes e incidentes de qualquer natureza no ambiente de trabalho.
<b>Assumir responsabilidade e tomada de decisão</b>	Assumir a responsabilidade por suas ações, decisões e consequentes desdobramentos, manifestando opiniões e contribuições. Inclui a tomada de decisões assertivas e transparentes, baseada na análise de riscos compartilhados.



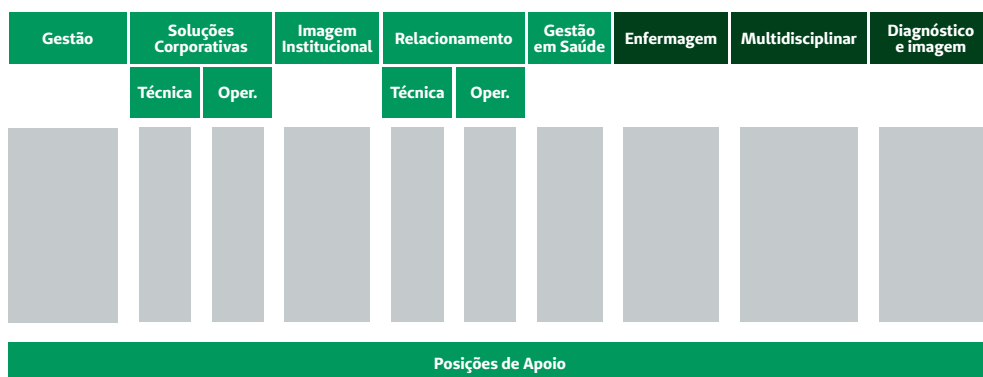
# Trajetórias de Carreira

As Trajetórias de Carreira são o agrupamento de cargos e funções de mesma natureza de trabalho e que exigem competências semelhantes de seus ocupantes.

Elas representam os caminhos “naturais” que você perseguirá ao longo de sua carreira e não estão vinculadas à estrutura organizacional (ou organograma). Elas são mais perenes, porque as “naturezas” de trabalho existentes em uma organização são mais difíceis de mudar, enquanto a estrutura de áreas é dinâmica e pode ser alterada de acordo com a necessidade atual da organização.

Conheça as diferentes Trajetórias de Carreira do Sistema Unimed, reflita e valide com o seu gestor em qual delas a sua área e cargo estão alocados.

**Atenção:** Uma mesma área pode ter cargos em trajetórias diferentes, de acordo com as atividades realizadas.



Para você entender melhor o conceito de Trajetórias de Carreira, segue um exemplo com a história da Camila, uma profissional com perfil de relacionamento, que trilhou sua carreira em diferentes áreas e cargos de uma organização, sempre na mesma trajetória.



De acordo com sua definição, esta trajetória Relacionamento significa:

### Relacionamento

Responde pelo relacionamento e negociação com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes e cooperados, prestando atendimento de excelência, com eficiência e qualidade para garantir a satisfação destes públicos

Camila iniciou como Atendente de Call Center, na subtrajetória Operacional, que tem mesma definição da subtrajetória Técnica com entregas específicas, conforme figura:

### Principais entregas

- Realização de procedimentos pré-estabelecidos com qualidade;
- Entendimento e atendimento das necessidades dos públicos envolvidos;
- Prestação de informações e soluções;
- Satisfação dos públicos relacionados (atenção e presteza no atendimento).

Na primeira movimentação, Camila tornou-se Líder de Loja, continuando na mesma subtrajetória. Ao migrar para Ouvidoria, no cargo de Analista Sênior, Camila passou para a subtrajetória Técnica, onde as entregas são:

### Principais entregas

- Relacionamento com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes, cooperados e Unimeds;
- Negociação;
- Viabilização de processos/procedimentos;
- Satisfação dos públicos relacionados (atenção e presteza no atendimento).

Todo o detalhamento das Trajetórias de Carreira está nos anexos desse manual. Após conhecer o modelo, o significado dos dois conceitos utilizados e entender como eles se relacionam, com o exemplo que será apresentado, não deixe de ler as definições e procurar onde você se enquadra.

*Então, quer dizer que as Competências mostram o que é esperado como resultado do meu trabalho ou da minha atuação profissional e as Trajetórias de Carreira classificam os cargos de acordo com o perfil ou natureza das atividades?*



*Isso mesmo!  
Você entendeu  
direitinho.*

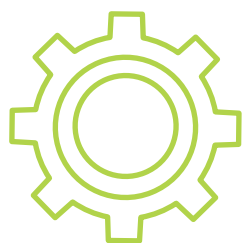
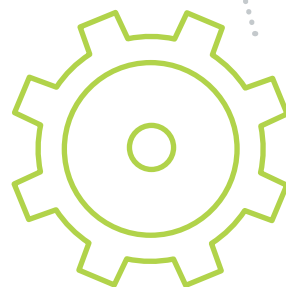
*Mas, como tudo  
isso funciona na  
prática?*



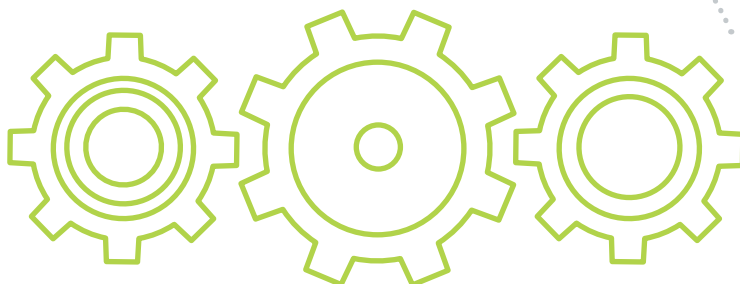


Primeiro os cargos são analisados para descobrir em quais trajetórias estão classificados.

A cooperativa define quais serão as Competências a serem desenvolvidas naquele período (ou ciclo).




As Descrições de cargo são então revisadas para garantir que estão adequadas as necessidades da organização e atribuições dos cargos

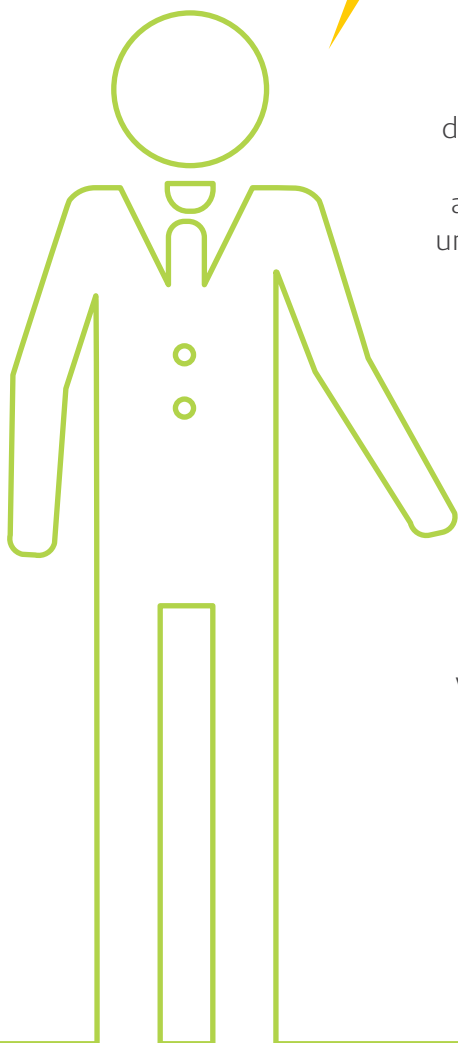


A divulgação dessas informações é para que todos conheçam os caminhos a serem trilhados e está dada a largada! Começa-se um ciclo anual, durante o qual a organização irá desenvolver e potencializar as Competências dos colaboradores, para que esses possam realizar suas funções mais alinhados com as expectativas da organização.





*Agora que você já conhece as Trajetórias de Carreira e as Competências do Sistema Unimed é hora de saber um pouco mais sobre a Avaliação por Competências.*



Na prática, é uma constante interação entre líder e liderado, em que ambas as partes discutem o trabalho desenvolvido ao longo do ano. São identificados os pontos positivos e os aspectos que o colaborador deve aperfeiçoar em cada Competência. Ou seja, é uma ótima oportunidade de desenvolvimento e melhoria do profissional, pois é possível saber se você está desempenhando o que é esperado pela Organização.

A avaliação é realizada apenas com os colaboradores com mais de três meses na cooperativa, analisando as contribuições esperadas de cada Trajetória de Carreira, com base nas Competências definidas para o ciclo.

Vale lembrar que não há pesos diferenciados para cada Competência, pois todas são igualmente importantes para você construir sua carreira. Entretanto, para cada uma das Competências são relacionados os comportamentos esperados de acordo com a Trajetória do profissional.

# Cada ciclo de Avaliação por Competências funciona conforme o gráfico a seguir.

## As datas dos ciclos dependerão do calendário corporativo da Unimed.

Todo ano se inicia um novo ciclo, quando são comunicadas e acordadas as expectativas, de forma cíclica e contínua.

Ao final de cada ciclo o colaborador se auto avalia e também é avaliado pelo seu gestor.

A Gestão de Pessoas analisa a consistência das avaliações e pode recomendar intervenções ou melhorias.



Ao final do processo de Avaliação são feitas análises de todos os resultados, encerra-se o ciclo e um novo se inicia com orientações pertinentes ao ciclo.

Os colaboradores serão acompanhados durante o ciclo com ações de capacitação e desenvolvimento, de acordo com os PDIs.

Espaço de diálogo estruturado entre gestor e colaborador para que possam discutir os pontos fortes, as possibilidades de melhoria e elaborar o Plano de Desenvolvimento Individual.

**A Avaliação será realizada a partir de cada Competência,  
por Trajetória de Carreira.**

**Você se avaliará e será avaliado por meio desses comportamentos,  
de acordo com a escala de avaliação a seguir:**

## Escala e pontuação da avaliação

Para a avaliação de cada competência, foi definida uma escala de avaliação de 4 pontos apresentada no quadro a seguir.

Escala	Definição
<b>Não Atende (NA)</b>	O avaliado não atende aos critérios estabelecidos ou, ainda não manifesta as características comportamentais descritas na frase avaliada.
<b>Atende parcialmente (AP)</b>	O avaliado atende parte das exigências feitas para a competência. Encontra-se em processo de desenvolvimento ou seu grau de atendimento oscila com relação aos comportamentos descritos.
<b>Atende (A)</b>	O avaliado demonstra pleno atendimento dos critérios definidos para a competência, de forma constante e consistente.
<b>Supera (S)</b>	O avaliado supera os critérios avaliados, pois apresenta as características descritas com padrão de excelência diferenciado. todas as exigências de seu nível, já atende ou está próximo de atender as atribuições do nível posterior.

O exemplo apresentado a seguir mostra como é realizada a avaliação na prática, utilizando a Trajetória Soluções Corporativas, na subtrajetória Técnica, avaliando as Competências Foco em Resultado e Inteligência Emocional:

Competência	Trajетória Soluções Corporativas (Nível 2 - Pleno)	Avaliação				Média
	Atribuições e Responsabilidades	NA (0)	AP (1)	A (2)	S (3)	
Foco em resultados	1. Alcança os objetivos e metas com eficiência e qualidade.		x			1,5
	2. Cumpre os prazos de suas responsabilidades.			x		
Inteligência emocional	1. Lida positivamente com as pressões que podem interferir nos resultados de seu trabalho, conseguindo enfrentá-las.			x		2,5
	2. Mantém a estabilidade emocional e demonstra otimismo e maturidade em situações de mudança, superando obstáculos.				x	
		$(1,5 + 2,5)/2 =$				2

O processo de avaliação acontece em três etapas: primeiro, o colaborador e o gestor fazem sua autoavaliação. Depois, o gestor avalia seus colaboradores e, por último, são traçadas as ações de desenvolvimento no Plano de Desenvolvimento Individual – PDI.

Seguem algumas dicas:

#### **AUTOAVALIAÇÃO**

Essa autorreflexão ajuda o profissional a conhecer melhor o próprio desempenho, permitindo que ele e seu gestor identifiquem o que deve ser aperfeiçoado.

Essa avaliação auxiliará o gestor no momento da reunião de retorno por demonstrar o que o colaborador pensa da própria performance.

Contribui para melhorar a produtividade e favorece o desenvolvimento pessoal e profissional do colaborador.

#### **AVALIAÇÃO DO GESTOR**

O gestor analisa a performance de cada membro de sua equipe, proporcionando ao colaborador a possibilidade de saber o que se espera de seu desempenho.

Ressalta condutas positivas, corrige e previne falhas e procedimentos inadequados e identifica oportunidades de desenvolvimento e melhoria através do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

Ao identificar um gap, ou uma oportunidade de aperfeiçoamento de um profissional, automaticamente o sistema solicitará que sejam inseridas opções de ações de desenvolvimento no PDI, com recomendações para o desenvolvimento pessoal e profissional do colaborador.

#### **PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL (PDI)**

O gestor alimentará o PDI do colaborador. Após a reunião de retorno, o PDI estará aberto para acompanhamento pelo gestor e pelo colaborador.

Pode conter ações de aperfeiçoamento formais (métodos convencionais, como treinamentos, capacitações, palestras, seminários e simulações) e não formais (oportunidades de desenvolvimento no contexto do próprio ambiente de trabalho).



## Uma etapa muito importante em todo o processo de Avaliação por Competências é o retorno (ou feedback).

O *retorno*, realizado entre gestor imediato e colaborador, é uma troca de opiniões e percepções que contribui para a motivação e o desenvolvimento dos profissionais, fazendo com que cada um perceba seus próprios diferenciais e o que e como deve ser aperfeiçoado.

Na reunião de *retorno* seu gestor imediato informará como foi a sua avaliação e qual a percepção dele sobre o seu desempenho em cada competência. Neste momento você também deve passar sua percepção e como está se sentindo em relação ao seu trabalho. É importante que essas percepções sejam baseadas em fatos e dados para dar consistência ao que vocês estiverem falando.

Exemplo: “*Não estou me adaptando às atividades que estou fazendo*”; ou “*Não estou me adaptando à equipe*”; ou ainda “*Estou muito satisfeito com o clima da equipe*”; como também “*Gostaria de saber se poderia realizar tal tarefa ou participar de tal processo?*”

*Você sabia? Retorno (ou feedback) é um processo de comunicação para possibilitar o seu desenvolvimento e adequar o comportamento desejado. O objetivo não é julgar, mas mostrar e entender como sua atuação afeta o outro e é percebida por ele.*

Por meio da habilidade de observar e relatar percepções de sentimentos pode-se compreender melhor as outras pessoas. Desta forma, a comunicação passa a ser realmente compartilhada, com a preocupação de entender as ideias, as informações, as sugestões e as críticas construtivas a respeito de cada profissional e, ao mesmo tempo, saber como o outro está se sentindo ao enviar as mensagens.



## Dicas de retorno (ou feedback)

### Para os Colaboradores (Avaliados)

- Prepare-se para a reunião revendo a sua autoavaliação;
- Concentre-se na conversa, evitando interrupções;
- Analise suas Competências pelo seu estágio atual;
- Ao receber o retorno, tente não agir defensivamente;
- Evite comparações com outras pessoas e concentre-se em você mesmo;
- Exponha sua opinião, mas seja receptivo: ouça atentamente e pense sobre as questões apresentadas por seu gestor;
- Contribua para a manutenção de um clima favorável ao debate e à troca de ideias;
- Encare a avaliação como incentivadora ao aperfeiçoamento, assumindo a responsabilidade de partilhar com o gestor suas expectativas, aspirações, problemas e dificuldades;
- Aproveite este momento para seu crescimento pessoal e profissional e busque o máximo de informações que possam contribuir para isso.

**Os resultados da Avaliação não serão utilizados como relação direta com a remuneração mas, poderão influenciar nas decisões de movimentação dos profissionais, conjuntamente a outros critérios e informações:**

- Existência de vaga e previsão orçamentária.
- Adequação do profissional no conjunto de competências em que foi analisado.
- Apresentação de desempenho diferenciado ao superar metas e objetivos que lhe foram atribuídos.
- Domínio dos conhecimentos técnicos definidos para as áreas e os processos em que atua.
- Realização das ações de desenvolvimento sugeridas no ciclo avaliativo anterior.
- Ritmo de evolução entre os ciclos do profissional.
- Demonstração objetiva de engajamento em ações da empresa, como grupos de trabalho ou projetos.

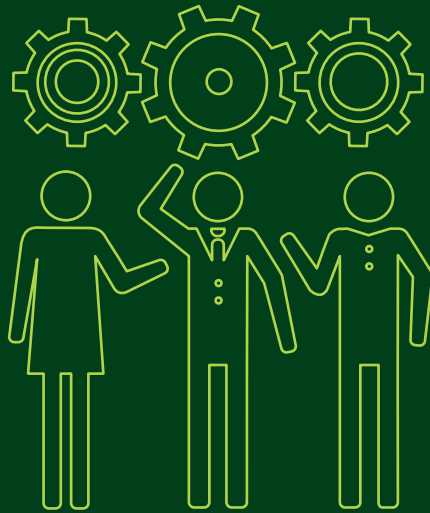
Com base em todos esses critérios, você será ou não elegível para, quando houver oportunidades ser candidato a uma promoção.

**Agora que você já conhece os detalhes do novo processo, que tal rever os benefícios de um processo estruturado de Gestão por Competências?**

- Facilita o diálogo entre você e seu gestor.
- Alinha as expectativas da cooperativa com as suas.
- Identifica necessidades e incentiva seu desenvolvimento profissional e pessoal.
- Oferece elementos para que você reflita sobre sua atuação e possa orientá-lo adequadamente em busca da construção de sua carreira e de sua contribuição para a organização.
- Explicita a percepção do seu gestor quanto ao seu desempenho de forma estruturada (*retorno*).
- Identifica potenciais candidatos a funções de maior responsabilidade;
- Proporciona indicadores para a gestão.
- Auxilia nas decisões da organização e de Gestão de Pessoas.

**Em caso de dúvidas, contate a área de Gestão de Pessoas**





# Anexos

# Trajетórias de Carreira

Propósito e principais entregas:

Soluções Corporativas	
Técnica	
<b>Definição</b>	Responde pela estruturação e análise de informações e implementação de soluções corporativas para viabilizar e aprimorar processos internos e subsidiar a tomada de decisão.
<b>Principais Entregas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melhoria de processos;</li><li>• Suporte ao cliente interno e externo;</li><li>• Operacionalização da estratégia e das funções finalísticas da organização.</li></ul>
<b>Exemplo Áreas/Cargo</b>	<b>Analistas</b> – RH, TI, Finanças/Contabilidade, Jurídico, Planejamento e Qualidade, Sustentabilidade.

Soluções Corporativas	
Operacional	
<b>Definição</b>	Responde pela estruturação e análise de informações e implementação de soluções corporativas para viabilizar e aprimorar processos internos e subsidiar a tomada de decisão.
<b>Principais Entregas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suporte ao cliente interno e externo;</li><li>• Operacionalização de atividades diversas e estruturadas da organização.</li></ul>
<b>Exemplo Áreas/Cargo</b>	Assistentes e Auxiliares de toda a organização.

# Trajetórias de Carreira

Propósito e principais entregas:

## Imagem Institucional

### Definição

Responde pelo posicionamento mercadológico, incluindo o fortalecimento, o desenvolvimento e a preservação da marca Unimed.

### Principais Entregas

- Foco no público do segmento de saúde;
- Preservação e fortalecimento da marca e do Sistema;
- Negociação;
- Fortalecimento do valor de produtos e serviços oferecidos pelo Sistema.

### Exemplo Áreas/Cargo

Marketing, Comunicação, Relações Institucionais, Eventos, Comercial e Vendas.

## Relacionamento

### Técnica

### Definição

Responde pelo relacionamento e pela negociação com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes, cooperados e Unimeds, prestando atendimento de excelência, com eficiência e qualidade para garantir a satisfação desses públicos.

### Principais Entregas

- Relacionamento com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes, cooperados e Unimeds;
- Negociação;
- Viabilização de processos/procedimentos;
- Satisfação dos públicos relacionados (atenção e presteza no atendimento).

### Exemplo Áreas/Cargo

Intercâmbio, Relacionamento Unimeds e Prestadoras, Atendimento Hospitais e Clínicas, Assessoria Médica, Autorizações e Ouvidoria.

# Trajetórias de Carreira

Propósito e principais entregas:

## Relacionamento

### Operacional

#### Definição

Responde pelo relacionamento e pela negociação com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes, cooperados e Unimed, prestando atendimento de excelência, com eficiência e qualidade para garantir a satisfação desses públicos.

#### Principais Entregas

- Relacionamento com os públicos da cadeia de prestação de serviços, clientes, cooperados e Unimed;
- Negociação;
- Viabilização de processos/procedimentos;
- Satisfação dos públicos relacionados (atenção e presteza no atendimento).

#### Exemplo Áreas/Cargo

Intercâmbio, Relacionamento Unimed e Prestadoras, Atendimento Hospitais e Clínicas, Assessoria Médica, Autorizações e Ouvidoria.

## Gestão de saúde

#### Definição

Responde pela identificação de oportunidades, tendências e riscos relativos à sustentação da Cooperativa, com base na análise do ambiente (interno e externo), proposição e viabilização de soluções estratégicas.

#### Principais Entregas

- Monitoramento do segmento de saúde:
- Identificação de oportunidades, tendências e riscos;
  - Proposição e viabilização de soluções;
  - Inteligência da saúde.

#### Exemplo Áreas/Cargo

Gestão da Saúde, Informações Médicas, Novos Segmentos, Auditoria Médica/Enfermagem, Atuarial, OPME (parte técnica), Controladoria, NAS.

# Trajетórias de Carreira

Propósito e principais entregas:

## Enfermagem

### Definição

Responde pelo cuidado integral, individual e humanizado ao paciente, com foco na definição da melhor forma de atendimento para o quadro clínico identificado pelo médico.

### Principais Entregas

- Atendimento integral e de qualidade ao paciente e acompanhante;
- Visão holística do paciente e visão geral do quadro clínico;
- Promoção, proteção, prevenção, reabilitação e recuperação da saúde;
- Preza pela segurança e bem-estar do paciente;
- Parceria com demais profissionais assistenciais no tratamento.

### Exemplo Áreas/Cargo

- Enfermeiros de diversas especialidades (clínicos, cirúrgicos, etc.), Técnicos e Auxiliares.

## Multidisciplinar

### Definição

Responde pelo cuidado humanizado ao paciente, articulando disciplinas assistenciais diversas com foco em prevenção, promoção e reabilitação da saúde no âmbito físico, emocional e social.

### Principais Entregas

- Atendimento de qualidade;
- Visão holística do quadro clínico e seu entorno: familiares e cuidadores, situação social e econômica etc.;
- Propõe soluções de acordo com os protocolos estabelecidos na Unidade;
- Realização de terapias complementares de tratamento;
- Foco no bem-estar;
- Orientação técnica sobre sua disciplina a demais profissionais assistenciais;
- Discussão dos casos e quadros clínicos dos pacientes com a equipe envolvida.

### Exemplo Áreas/Cargo

Fisioterapeuta, Fonoaudiólogo, Nutricionista, Psicólogo, Assistente Social, Terapeuta Ocupacional, Educador Físico.

# Trajetórias de Carreira

Propósito e principais entregas:

## Diagnóstico e Imagem

### Definição

Responde pelos serviços de diagnóstico do quadro clínico do paciente, com foco na precisão, agilidade e qualidade dos resultados para apoio aos tratamentos e à prevenção de doenças infecciosas.

### Principais Entregas

- Atendimento de qualidade;
- Utilização correta de equipamentos e realização de procedimentos com segurança;
- Obtenção de resultados com agilidade e de alta confiabilidade;
- Descrição dos resultados para posterior análise;
- Realização de pesquisas e experimentos.

### Exemplo Áreas/Cargo

Biomédico, Bioquímico, Técnico de Radiologia, Técnico de Ressonância, Técnico de Tomografia e outros profissionais assistenciais de Laboratório e Centro de Diagnóstico.

## Posições de Apoio

### Definição

Responde pelo apoio geral/logístico às diversas áreas e funções da Organização.

### Principais Entregas

- Apoio geral/logístico;
- Relacionamento com públicos diversos;
- Qualidade no atendimento e realização dos serviços.

### Exemplo Áreas/Cargo

Motorista, Copeira, Mensageiro, Recepcionista, Segurança, Profissionais da Portaria.





Alameda Santos, 1827 - 15º andar - Cerqueira César  
01419-909 - São Paulo - SP - Tel: (11) 3265-4000  
[www.unimed.coop.br](http://www.unimed.coop.br)

