

---

# Comunicação e Feedback no Processo de Gestão por Competência

---

# CENÁRIO

- **Onde:**

*Hospital e Maternidade São Camilo – Santana*

- **Quando:**

*2007*

- **Por que?**

*Melhoria nos nossos processos, já que seus impactos seriam refletidos nas pessoas/objetivos e metas institucionais*

---

# OBJETIVO

**Implantar ferramenta gerencial de Gestão que tivesse como foco o desenvolvimento das pessoas com base na cultura, valores e estratégias da Instituição.**

**A gestão por competências permite a criação de critérios concretos de desempenho, tornando o processo mais justo, transparente e eficiente, facilitando o cumprimento de metas e objetivos.**

---

---

# **METODOLOGIA**

- **Definição por parceira com Consultoria;**
  - **Escolha do parceiro (Fator RH);**
  - **Abrangência: Diretoria, Gerência e Lideranças;**
  - **Recursos Humanos: Monitor do Processo.**
-

---

# GERENCIAMENTO DE RISCOS

## Quais riscos?

- Não considerar as **pessoas** como peças-chave dos processos de mudança;
  - Mudar sem um **planejamento** adequado;
  - Não **capacitar** os profissionais quanto as competências necessárias ao novo contexto;
  - Não **comunicar** claramente as equipes os motivos de mudança, resultados esperados e o papel de cada um no processo;
  - Não dar às pessoas acesso aos **resultados** alcançados com a mudança.
-

---

# ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

- **Etapa 01**

Seminário de sensibilização e adesão ao projeto para diretores e gerentes;  
Conscientização/Compreensão/apoio/para obtenção de envolvimento e compromisso.

- **Etapa 02**

Plano de Endomarketing.

---

---

# ACÇÕES DE ENDOMARKETING

- **Parceria com Gestão de Comunicação e Marketing;**
- **Convite personalizado para adesão;**
- **Objeto de mesa com a finalidade de reflexão permanente;**
- **Multiplicadores:**

**Diretorias e Gerências = sustentação no projeto;**

- **Jornal Eletrônico - Click São Camilo;**
  - **Boletim via e-mail ([Lider.com](http://Lider.com)) com informações claras sobre objetivo, rumo, papel de cada player, vantagens, continuidade de informações e transparência.**
-

---

# **PERFIL ESTRUTURADO POR COMPETÊNCIA**

- **1º - Lideranças com participação ativa na construção de seu PEC, por meio de WORK SHOP;**
  - **2º - Validação da diretoria;**
  - **3º - Divulgação da conclusão dos trabalhos (Intranet).**
-

---

# MOMENTO CRÍTICO

- **Capacitação das diretorias e gerências para dar o feedback;**
  - **Capacitação das lideranças para receber feedback;**
  - **Acompanhamento do Recursos Humanos na elaboração do plano de desenvolvimento.**
-

---

# CONQUISTA

**“Neste novo século o grande papel do RH não é fazer mudanças, mas preparar as pessoas para ela”.**

**DAVID ULRICH**

Wilma Cintra Sampietri

wilma@saocamilo.com

---