



Série Perfil de Competência
na Atenção **B**ásica

Nota Técnica 02/21:

**Perfil de Competência de Médico/a
Generalista na Atenção Básica**


SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

| Secretaria da Saúde


BID
Banco Interamericano
de Desenvolvimento

Série Perfil de Competência na Atenção Básica

Nota Técnica 02/21: Perfil de Competência de Médico/a Generalista na Atenção Básica

AUTORES DA NOTA TÉCNICA:

Valéria Vernaschi Lima
Eliana Claudia Ribeiro
Fabiana da Mota Almeida Peroni
Fátima Palmeira Bombarda
Larissa Cássia Gruchovski Veríssimo
Marta Campagnoni Andrade
Paulo Henrique Seixas
Renata Pinheiro de Almeida
Ricardo Tardelli
Roberto de Queiroz Padilha
Rosana Marques Ferro
Arnaldo Sala

São Paulo, 2021

FICHA CATALOGRÁFICA

Preparada pelo Centro de Documentação – Coordenadoria de Controle de Doenças/SES

©reprodução autorizada pelo autor, desde que citada a fonte

São Paulo (Estado) Secretaria da Saúde. Unidade de Coordenação do Projeto.

Série perfil de competência na atenção básica: nota técnica 02/21: perfil de competência de médico/a generalista na atenção básica/ organizado por Fátima Palmeira Bombarda. - São Paulo: SES/UCP, 2022.

ISBN: 978-85-85472-35-1

1. Competência profissional. 2. Educação. 3. Atenção primária à saúde. 4. Sistema único de saúde. 5. Recursos humanos. 6. Médico generalista.

SES/CCD/CD 94/22

NLM WA 18

Elaborada por Renan Matheus Predasoli CRB 8/9275

© Reprodução autorizada pelo autor somente para uso privado de atividades de pesquisa e ensino não sendo autorizada sua reprodução para quaisquer fins lucrativos. Na utilização ou citação de partes do documento é obrigatório mencionar a autoria.

Série Perfil de Competência na Atenção Básica

Nota Técnica 02/21: Perfil de Competência de Médico/a Generalista na Atenção Básica

Apresentação

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) criou, em 2013, o Projeto de Fortalecimento da Gestão Estadual da Saúde no Estado de São Paulo/Programa Saúde em Ação, construído por meio da parceria da SES-SP com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Esse projeto teve como focos a implementação e/ou consolidação de Redes de Atenção à Saúde e a capacitação de profissionais para garantir que o modelo colocasse o cidadão na centralidade do sistema de saúde. No âmbito desse Projeto, uma parceria com o Instituto de Ensino e Pesquisa/Hospital Sírio Libanês promoveu o desenvolvimento de perfis de competência para profissionais de saúde da Atenção Básica.

O estabelecimento dos perfis de competência para cinco grupos de profissionais da saúde ou funções na Atenção Básica objetivou subsidiar processos de seleção, avaliação e progressão nas diferentes profissões/ocupações, assim como estabelecer critérios de excelência para orientar uma atuação competente dos profissionais na Atenção Básica. Os referenciais de Atenção Básica e de Competência utilizados na produção da série de Notas Técnicas sobre o Perfil de Competência podem ser verificados na primeira Nota Técnica dessa série (LIMA et al, 2021).

Contexto: Médico Generalista na Atenção Básica

Esta Nota Técnica refere-se ao perfil de competência de Médicos Generalistas no âmbito da Atenção Básica, no contexto do Sistema Único de Saúde brasileiro.

Percurso metodológico

A definição dos perfis de competência de Médicos Generalistas no âmbito da Atenção Básica ocorreu em cinco etapas: (i) a indicação de profissionais com prática considerada competente, segundo diferentes atores sociais; (ii) a investigação das melhores práticas desses profissionais; (iii) a identificação das áreas de competência que conformam as melhores práticas; (iv) a construção do perfil por meio do diálogo entre ações, atributos, valores e contextos, qualificados segundo critérios de excelência; (v) validação pelos participantes da oficina e por uma câmara consultiva. O detalhamento das cinco etapas utilizadas pode ser verificado na Nota Técnica 01/21 dessa série.

a) Indicantes: distintas perspectivas

O conjunto de “indicantes” (*stakeholders*) contemplou representantes institucionais e de organizações governamentais e não governamentais; profissionais na área; gestores e especialistas envolvidos ou interessados na atuação médica generalista no âmbito da Atenção Básica.

b) Indicados: representantes de distintas perspectivas

Cada “indicante” apontou dois profissionais considerados competentes (titular e suplente) que, à luz de seus referenciais, apresentassem práticas a serem disseminadas e consideradas como modelo ou exemplo no contexto da atenção básica.

c) Elaboração e análise de material pelos indicados

O material prévio envolveu a produção de: (i) uma narrativa reflexiva sobre a trajetória profissional, destacando os principais eventos que os levaram a trabalhar na atenção básica e desafios enfrentados em sua prática profissional nesse âmbito de atuação; (ii) uma semana típica de trabalho com a sequência de ações cotidianamente desenvolvidas, canceladas ou postergadas.

d) Oficina de investigação de práticas

Participaram dezoito médicos/as generalistas na oficina de investigação de práticas contemplando a: (i) apresentação dos indicados (nome, instituição, local de trabalho, tempo de formado e na atenção básica); (ii) explicitação da expectativa em relação à oficina e à definição do perfil; (iii) apresentação da equipe de apoio e da metodologia utilizada; (iv) levantamento e qualificação das atividades profissionais realizadas à luz do material previamente elaborado pelos indicados. Em dois períodos de trabalho presencial foi aplicada a técnica da visualização móvel e a abordagem dialógica para o compartilhamento e reflexão sobre as atividades profissionais desenvolvidas pelos participantes. Foram definidas as atividades características da profissão ou função, o campo e as áreas de atuação profissional, o contexto e os critérios de excelência. Os metapontos de vista foram tecidos considerando-se as melhores práticas e o desenvolvimento científico e sociocultural, no âmbito da Atenção Básica.

e) Elaboração do perfil de competência

A construção dos perfis profissionais utilizou metodologia qualitativa para a triangulação das narrativas, semanas típicas e produtos das oficinas. Foram estabelecidas as áreas de competência e qualificados os desempenhos que representam e conformam a atuação de médicos generalistas na Atenção Básica.

f) Validação do perfil de competência

Por meio da Técnica Delphi aplicada por meio de formulários eletrônicos e respondida por meio eletrônico, o perfil de competência foi validado pelos participantes da oficina e por uma câmara de validação com outros nove médicos generalistas apontados pelos indicantes para essa etapa.

g) Alinhamento da nomenclatura das áreas de competência e ações-chave

Alinhamento dos nomes atribuídos às ações-chave de mesma natureza, considerando os resultados obtidos nos cinco grupos profissionais investigados.

Resultados: perfil de competência de médicos generalistas na AB

O perfil foi sistematizado segundo três áreas de competência estabelecidas pelo agrupamento de ações e subações que conformam atividades profissionais certificáveis e que invariavelmente são realizadas de modo combinado, conforme o problema ou desafio a ser enfrentado e racionalidade predominante:

(i) Racionalidade clínico-epidemiológica - Área de Competência Saúde: atenção à saúde da família e comunidade nos âmbitos da unidade básica e do território;

(ii) Racionalidade estratégica - Área de Competência Gestão em Saúde: organização do trabalho de atenção à saúde da família e comunidade nos âmbitos da unidade e do território;

(iii) Racionalidade crítico-reflexiva – Educação na Saúde: construção do conhecimento em saúde da família e comunidade nos âmbitos da unidade básica e do território.

Quadro 1 Perfil de competência do/a médico/a clínico/a geralista, no contexto do SUS e no âmbito da Atenção Básica.

Área de Competência Saúde: atenção à saúde da família e comunidade nos âmbitos da unidade básica e do território		
AÇÃO-CHAVE	SUB-AÇÃO	DESEMPENHOS
Identifica necessidades de saúde de pacientes, famílias e comunidade	Realiza história clínica de pacientes nos diversos ciclos de vida	Constrói uma relação empática e humanizada com pacientes e familiares, baseada na ética profissional e no compromisso com a atenção à saúde das mulheres, das crianças e adolescentes, dos adultos e idosos, nos diferentes cenários da atenção básica. Faz o acolhimento com vistas à identificação e priorização de necessidades, favorecendo a criação de vínculo e de um ambiente receptivo. Realiza a anamnese, investigando os sinais e sintomas, os hábitos, fatores de risco, condições de vulnerabilidade e antecedentes pessoais e familiares, utilizando uma escuta atenta e linguagem respeitosa e acessível. Utiliza uma perspectiva ampliada na identificação de necessidades de saúde, incluindo as dimensões orgânica, subjetiva, socioeconômico-culturais e epidemiológicas relacionadas à situação apresentada.
	Realiza exame clínico de pacientes nos diversos ciclos de vida	Informa os procedimentos a serem realizados no exame clínico ao paciente ou responsável, com linguagem acessível e esclarecendo dúvidas para obter um consentimento informado. Realiza o exame clínico geral de forma ética, cuidando da segurança e privacidade do paciente. Ajusta o exame à faixa etária, sexo e condição clínica, de modo a obter informações pertinentes que respondam às necessidades de promoção, prevenção e acompanhamento de doenças e agravos. Aplica técnicas semiológicas com destreza e acurácia. Esclarece o paciente/responsável sobre os achados do exame clínico, acolhendo dúvidas.
	Investiga hipóteses diagnósticas de pacientes nos diversos ciclos de vida	Articula dados da história e do exame clínicos para formular hipóteses diagnósticas, considerando o contexto social, econômico, cultural e familiar do paciente. Propõe investigação diagnóstica, quando necessário, explicando e esclarecendo dúvidas. Solicita exames complementares, considerando a relação custo-efetividade e as condições de acesso do paciente. Interpreta os resultados, articulando-os às hipóteses diagnósticas.
	Identifica e analisa necessidades coletivas de saúde de famílias e comunidade	Identifica necessidades coletivas de saúde nos diferentes ciclos de vida, por meio do levantamento, com a equipe, das características de grupos do território com ênfase na promoção à saúde, na prevenção e no tratamento de doenças, e na redução de danos. Analisa as informações das visitas domiciliares, os indicadores demográficos, epidemiológicos, de saúde, sanitários e ambientais, incluindo os aspectos culturais e socioeconômicos que singularizam as famílias e a comunidade do território.
Elabora e implementa planos de cuidado para pacientes, famílias e comunidade	Elabora planos de cuidado para pacientes, famílias e comunidade	Elabora planos individuais de atenção à saúde para pacientes nos diversos ciclos de vida, a partir das necessidades identificadas, favorecendo a participação da equipe para um cuidado centrado no paciente. Participa da elaboração de planos de cuidado para famílias, grupos ou comunidade, segundo as características e necessidades identificadas nesses grupos, considerando os recursos da unidade e do território.
	Executa planos de cuidado para pacientes, famílias e comunidade	Executa planos terapêuticos, articulando as ações de promoção, prevenção, tratamento, redução de danos e reabilitação, no contexto da dinâmica familiar e do território. Elabora prescrições legíveis e faz orientações com linguagem acessível, certificando-se da compreensão do paciente ou responsável. Realiza procedimentos e cirurgias ambulatoriais com destreza, segundo os recursos e as condições da unidade, com o apoio da equipe. Encaminha pacientes para serviços especializados, quando necessário, explicitando a situação e as necessidades que ultrapassem sua possibilidade de intervenção. Participa da execução de planos de cuidado para coletivos, favorecendo a adoção de práticas saudáveis e de cuidado ao ambiente e promovendo a ampliação da autonomia das pessoas.
Monitora e avalia planos de cuidado para pacientes, famílias e comunidade	Monitora os planos de cuidado para pacientes, famílias e comunidade	Acompanha as ações desenvolvidas nos planos de cuidado individual e coletivo, analisando os resultados das intervenções preventivas e curativas e de promoção à saúde, segundo efetividade e melhores práticas de atenção à saúde. Apoia a construção de indicadores orientados ao monitoramento das condições de saúde de pacientes, famílias e comunidade no território, promovendo o registro de dados em prontuário e sistemas informatizados de modo regular e ético.
	Avalia planos de cuidado para pacientes, famílias e comunidade	Analisa resultados dos planos de cuidado individual, identificando conquistas e dificuldades do paciente e familiares, para ajustar a intervenção, segundo a evolução clínica e as mudanças de contexto. Avalia os indicadores de cuidado da saúde das famílias e comunidade do território, analisando tendências no perfil epidemiológico. Estimula a avaliação de cada profissional no desenvolvimento das práticas de saúde individual e coletiva, identificando desafios para o cuidado à saúde das famílias e comunidade.

Quadro 1 Perfil de competência do/a médico/a clínico/a geralista, no contexto do SUS e no âmbito da Atenção Básica.

Área de Competência Gestão em Saúde: organização do trabalho de atenção à saúde da família e comunidade nos âmbitos da unidade e do território		
AÇÕES-CHAVE	SUB-AÇÕES	DESEMPENHOS
Analisa a organização do trabalho de atenção à saúde das famílias e comunidade	Identifica problemas e desafios na organização do trabalho de atenção à saúde das famílias e comunidade	Identifica obstáculos e potências para a organização das práticas de cuidado, com base na análise de contexto do território, incluindo as condições política e socioeconômica, os indicadores demográficos e de saúde, os recursos disponíveis, as relações interpessoais no trabalho e o modelo de atenção à saúde. Realiza, com a equipe multiprofissional, o mapeamento de processos e o levantamento de problemas ou desafios relacionados à organização do trabalho da unidade, incluindo a análise da produção de atendimentos e procedimentos realizados, à luz das diretrizes das Secretarias Municipal e Estadual de Saúde e de modo comprometido com o Sistema Único de Saúde.
	Prioriza problemas e desafios do trabalho	Participa com a equipe da priorização de problemas e desafios, analisando fluxos e demanda espontânea de pacientes nos diferentes ciclos de vida em relação às ações programáticas, valorizando as distintas perspectivas incluindo as da comunidade, sobre o atendimento às necessidades de saúde.
Promove e apoia a construção de planos para organizar o trabalho de atenção à saúde das famílias e comunidade	Elabora planos para organizar o trabalho na atenção à saúde das famílias e comunidade	Participa da construção de planos de melhoria dos processos de trabalho, a partir dos problemas e desafios identificados, articulando ações programadas e o atendimento da demanda espontânea, considerando ações de promoção, prevenção, tratamento e reabilitação. Contribui para a construção de um modelo de cuidado, orientado às necessidades de saúde, apoiando estratégias que viabilizem a singularização e longitudinalidade do cuidado na rede de atenção, e estimulem a racionalização e a articulação de ações, profissionais e serviços e efetivem o compromisso com o SUS. Promove a participação da equipe e de diferentes atores na elaboração dos planos, criando espaços de negociação e de pactuação entre profissionais, gestores e comunidade, de modo a favorecer a gestão compartilhada e o controle social.
	Executa planos para organizar o trabalho na atenção à saúde das famílias e comunidade	Participa da gestão das ações do plano, apoiando o cumprimento das tarefas e a otimização dos recursos existentes na unidade, com criatividade e baseado em evidências. Promove o trabalho cooperativo e multiprofissional na distribuição das ações de organização do trabalho na unidade e no território, estimulando a corresponsabilização da equipe na execução dos planos. Promove a participação dos usuários na tomada de decisão em relação à execução dos planos, contribuindo para o fortalecimento do controle social. Colabora na construção de parcerias com outras equipes, serviços de saúde ou setores do município, participando de atividades na comunidade no sentido de produzir melhores respostas às necessidades de saúde das famílias.
Acompanha e avalia a organização do trabalho de atenção à saúde das famílias e comunidade	Acompanha planos de organização do trabalho de atenção à saúde das famílias e comunidade	Promove estratégias para viabilizar o monitoramento dos processos e resultados do trabalho, como parte do cotidiano das equipes na unidade e no território. Contribui para a identificação de dificuldades e facilidades na implementação de planos de organização do trabalho, promovendo espaços regulares de reflexão para a equipe. Participa da construção de indicadores de acompanhamento da organização do trabalho, promovendo o registro sistemático de dados relativos à produção da equipe no território e estimulando a validação desses indicadores por gestores, trabalhadores e usuários.
	Avalia a organização do trabalho de atenção à saúde das famílias e comunidade	Avalia os planos de organização do trabalho, verificando o alcance dos objetivos e metas estabelecidas, por meio da análise da efetividade da busca ativa, da pertinência das demandas por matriciamento, do volume de consultas programadas e de demanda espontânea, da adesão dos profissionais aos protocolos implantados, promovendo ajustes voltados às mudanças de contexto. Realiza sua autoavaliação e a avaliação da atuação da equipe de saúde na organização do trabalho na unidade e no território, de modo respeitoso e ético e com postura aberta às melhorias do trabalho coletivo.

Quadro 1 Perfil de competência do/a médico/a clínico/a geralista, no contexto do SUS e no âmbito da Atenção Básica.

Área de Competência Educação na Saúde: construção do conhecimento em saúde da família e comunidade nos âmbitos da unidade básica e do território		
AÇÕES-CHAVE	SUB-AÇÕES	DESEMPENHOS
Participa da identificação de necessidades de aprendizagem com ênfase na saúde da família e comunidade	Identifica lacunas e desafios para a aprendizagem de pacientes, famílias e grupos sociais em saúde da família e comunidade	Participa da identificação de lacunas e desafios de aprendizagem de pacientes, familiares ou responsáveis, utilizando a problematização das situações vivenciadas no cuidado à saúde das pessoas, ao longo da vida, e da comunidade, com postura reflexiva e ética. Identifica lacunas e desafios de aprendizagem de grupos que vivenciam situações semelhantes nos diferentes ciclos de vida, de modo a favorecer a reflexão sobre desafios para a adoção de práticas saudáveis e de autocuidado, visando a ampliação da qualidade de vida.
	Identifica necessidades de aprendizagem próprias e da equipe no trabalho	Identifica necessidades de aprendizagem próprias e da sua equipe de saúde, utilizando a análise dos indicadores de saúde e da reflexão sobre o processo de trabalho na atenção básica. Identifica talentos dos profissionais, assim como de potenciais parceiros, no sentido de levantar subsídios para a elaboração de iniciativas educacionais.
Promove e participa do planejamento e execução de iniciativas educacionais com ênfase na saúde da família e comunidade	Planeja iniciativas educacionais em saúde da família e comunidade	Promove e participa com a equipe da elaboração/planejamento de iniciativas educacionais, a partir das necessidades identificadas, visando potencializar a construção de novos saberes e qualificar o trabalho de acordo com as diretrizes, princípios e atributos da atenção básica e do SUS.
	Executa iniciativas educacionais em saúde da família e comunidade	Constrói iniciativas com vistas à ampliação da autonomia dos sujeitos no cuidado à saúde, à incorporação de novas tecnologias de cuidado, à produção de protocolos, e à melhoria da organização do trabalho no território, respeitando os valores e interesses de cada um na construção de melhores práticas de cuidado à saúde. Elabora materiais educacionais, com base em evidências científicas e de modo a estimular a reflexão e a aprendizagem e apoiar a disseminação de informações em saúde no território. Utiliza a problematização das situações da prática para a construção de novos significados e conhecimentos com vistas à uma intervenção qualificada. Favorece a busca de informações e conhecimentos, a partir das dúvidas e questionamentos surgidos na interação entre as pessoas. Participa de iniciativas de integração ensino-serviço, por meio da reflexão crítica sobre as experiências vivenciadas e do favorecimento da inserção de alunos e estagiários nos cenários de atuação da equipe multiprofissional no SUS.
Promove e participa do acompanhamento e da avaliação das iniciativas educacionais com ênfase na saúde da família e comunidade	Acompanha as ações educacionais em saúde da família e comunidade	Participa do acompanhamento das iniciativas educacionais realizadas, contribuindo para a identificação de dificuldades e facilidades no desenvolvimento das ações para equipes, famílias e comunidade. Participa da construção de indicadores de processo e de resultados das iniciativas educacionais, focalizando o potencial de mudança das práticas de cuidado à saúde.
	Avalia as iniciativas educacionais em saúde da família e comunidade	Estimula a criação e participa de espaços de educação permanente, baseados na reflexão crítica do cotidiano do trabalho em saúde, como estratégia de aprendizagem no contexto da atenção básica. Avalia os resultados obtidos nas ações educativas, analisando o alcance dos objetivos e das metas estabelecidas, o envolvimento dos participantes e o potencial de mudança das práticas de cuidado à saúde das famílias e comunidade. Participa de processos de avaliação, fazendo e recebendo críticas com postura aberta e reflexiva, e utilizando os resultados para identificar novas necessidades de aprendizagem.

Considerações finais

Para os profissionais médicos, foram sistematizadas três ações-chave por área de competência, cada uma com 2 subações, exceto a ação de identificação de necessidades de saúde de pacientes, famílias e comunidade que apareceu com quatro subações. Os desempenhos que caracterizam e qualificam as ações ou atividades profissionais integram capacidades cognitivas, atitudinais e psicomotoras coerentes com as melhores práticas para o enfrentamento de problemas ou desafios profissionais relativos à especialidade de médicos generalistas.

Mesmo com a apresentação didática das áreas de competência, chama a atenção a conexão e articulação entre elas, especialmente para aquelas atividades nas quais o trabalho em equipe é um diferencial. As áreas de Educação na Saúde e Gestão em Saúde apontam a importância do campo multiprofissional no trabalho de médicos generalistas na Atenção Básica, especialmente destacadas pelas ações interprofissionais e interdisciplinares relacionadas à promoção à saúde, à prevenção de doenças, à terapêutica e ao acompanhamento de pacientes.

O processo de validação, tanto pela contribuição dos participantes da oficina quanto da câmara de validação, contribuiu para a ampliação da legitimidade e da validade do perfil construído. Um alinhamento nos nomes atribuídos às áreas de competências e às ações-chave, assim como a explicitação do contexto e do âmbito de atuação nos títulos dos quadros síntese dos perfis pode ser observado na comparação das produções realizadas para os cinco perfis investigados.

O perfil de competência apresentado nesta Nota Técnica pode ser utilizado para orientar processos de formação, de seleção e desenvolvimento de pessoas, de certificação e de avaliação do desempenho profissional no âmbito da Atenção Básica.

Destaca-se, ainda, a importância de ser considerada a dinâmica das profissões e dos postos de trabalho na atenção básica e em outros âmbitos da atuação profissional, no Sistema Único de Saúde. Como o conceito utilizado de competência (Apêndice A) a considera como sendo uma construção permanente, os perfis construídos a partir das oficinas de investigação de melhores práticas representam um recorte nesse processo histórico, devendo ser periodicamente revisitado e revalidado.

As mudanças trazidas pelo progresso da ciência, pela melhor compreensão de fenômenos biológicos, subjetivos e sociais, pelas transformações do exercício profissional e da organização dos serviços de saúde, associadas às alterações e atualizações nas legislações e normas técnicas do campo da saúde e do desempenho profissional devem estar em permanente diálogo com a construção de capacidades e de práticas consideradas competentes.

Referências

- BOZAI, M.G. Escala mixta Likert-Thurstone. *Revista Andaluza de ciencias sociales*; 2006 (5): 21-95.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE. Departamento de Atenção Básica. *Política Nacional de Atenção Básica*/ Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 110 p.: il. – (Série E. Legislação em Saúde).
- EVANS, J. R.; MATHUR, A. The Value of Online Surveys. *Internet Research*, v. 15, n. 2, 2005, p. 195-219.
- FELSON, L. Netting limitations. *Marketing News*, Chicago, v. 35, n. 5, 26 de Fevereiro de 2001, p. 43.
- GIOVINAZZO, R. Modelo de Aplicação da Metodologia Delphi pela Internet – Vantagens e Ressalvas. Disponível em http://www.fecap.br/adm_online/art22/renata.htm. Acesso em 23 de fevereiro de 2021.
- HIPÓLITO, J. A. M. *et al.* Como Usar a Internet em Pesquisa. In: I SEMEAD – Seminários em Administração Programa de Pós-Graduação em Administração, FEA-USP, São Paulo, 15-16. Outubro 1996. 1130p.
- LIKERT R. A Technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology* 1932; 140:1-55
- LIMA VV *et al.* Nota técnica no 1 Processo de construção de perfil de competência de profissionais. São Paulo: Hospital Sírio-Libanês, 2014. [Acesso em 07 de janeiro de 2021] Disponível em <http://ensino.hospitalsiriolibanes.com.br/downloads/nota-tecnica-competencia-profissionais.pdf>
- MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing**: metodologia e planejamento. São Paulo: Editora Atlas, 1999. 337 p., Volume 1, 5ª edição.
- MAZZON, J. A. *et al.* O Método de Coleta de Dados pelo Correio: um estudo exploratório. In: MAZZON, J.A.; GUAGLIARDI, J.A.; FONSECA, J.S. **Marketing**: Aplicações de Métodos Quantitativos. São Paulo: Atlas, 1983, p. 35-42.
- VASCONCELLOS, L.; GUEDES, L.F.A. *E-Surveys*: Vantagens e Limitações dos Questionários Eletrônicos via Internet no Contexto da Pesquisa Científica. Disponível em <https://www.researchgate.net/publication/242615929>. Acesso em 23/02/2021
- VIEIRA, H.C.; CASTRO, A.E.; JUNIOR, V.F.S. O uso de questionários via *e-mail* em pesquisas acadêmicas sob a ótica dos respondentes. Disponível em http://www.pucrs.br/famat/viali/tic_literatura/artigos/outros/questionarios.pdf. Acesso em 23 de fevereiro de 2021

Apêndice A

Competência: capacidade de mobilizar e articular atributos cognitivos, psicomotores e afetivos para realizar, com sucesso, tarefas essenciais e características de uma determinada prática profissional.

Áreas de Competência:

- ✓ atenção, cuidado ou assistência à saúde: reúne ações e capacidades que, predominantemente, se fundamentam pelo raciocínio clínico-epidemiológico, aplicado às dimensões biológica, psicológica e social do processo saúde-doença. Essa área define a especificidade da atuação de cada carreira da saúde, conferindo a identidade profissional (Núcleo profissional).
- ✓ gestão do trabalho em saúde: reúne ações e capacidades relacionadas ao planejamento e administração de processos de trabalho que envolvem a organização de distintas práticas e profissionais de saúde. A racionalidade predominante nessa área é fundamentada pelo pensamento estratégico (Campo profissional).
- ✓ educação na saúde: reúne ações e capacidades relacionadas à autoaprendizagem e à aprendizagem realizada na interação com outros. A racionalidade predominante nessa área é fundamentada pelo pensamento crítico e reflexivo (Campo profissional).

As áreas de competência estão didaticamente apresentadas e separadas segundo a racionalidade predominante, embora nas ações da prática, em cenários reais do trabalho, sejam realizadas de maneira integrada.

Ações-chave: agrupamento de desempenhos/atividades que caracteriza um determinado movimento do processo de trabalho. Cada área de competência é explicitada por meio de um conjunto de ações chave que representa o processo de trabalho nessa área. Uma ação pode ter subações e cada uma delas é representada por um conjunto de desempenhos ou atividades verificáveis e certificáveis, por isso são apresentadas segundo verbos de ação em tempo presente.

Desempenho: explicita as atividades qualificadas por conteúdos cognitivos, psicomotores e atitudinais que, combinados, possibilitam uma atuação considerada competente nos cenários de prática, segundo contexto e critérios de excelência. Os verbos utilizados expressam ações observáveis, permitindo a criação de indicadores para a certificação profissional.