© EDIÇÕES LOYOLA, São Paulo, Brasil, 2020

Sumário

7 **Prefácio**

9 CAPÍTULO ZERO

O princípio do "cinco"

por Fabrízio Rosso

15 CAPÍTULO I

PRIMEIRO ATO:
A competência de comunicação

A arte do *feedback* — como dar e receber elogios e críticas em uma equipe de trabalho

por Fabrízio Rosso
Maria Júlia Paes da Silva

45 CAPÍTULO II

SEGUNDO ATO:
A competência de pessoas

Gestão de conflitos e gestão por competências — dois fatores decisivos

por Fabrízio Rosso

85 CAPÍTULO III

TERCEIRO ATO:
A competência dos processos

A base da excelência na prestação de serviços de saúde

por Marcelo Boeger

© EDIÇÕES LOYOLA, São Paulo, Brasil, 2020

© EDIÇÕES LOYOLA, São Paulo, Brasil, 2020

121 CAPÍTULO IV

QUARTO ATO:
A competência da estratégia

O pensamento estratégico e as ferramentas de gestão

por Sérgio Lomelino

163 CAPÍTULO V

QUINTO E ÚLTIMO ATO:
A competência da equipe

O desafio da Liderança para gestores na área da saúde

por Fabrízio Rosso
Marcelo Boeger
Maria Júlia Paes da Silva
Sérgio Lomelino

© EDIÇÕES LOYOLA, São Paulo, Brasil, 2020