

## SOFT E HARD SKILLS, COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA NOVOS TEMPOS NA ÁREA DE SAÚDE

Ana Carla Kaliszewski<sup>1</sup>, Bruna Zani<sup>2</sup>, Celini Silva<sup>3</sup>, Jairo Rocha<sup>4</sup>, Thais Mazzucatto<sup>5</sup>, Maria Lúcia Cardoso<sup>6</sup>,  
Aimar Aparecida Lopes<sup>7</sup>

<sup>1</sup>Discente de Gestão Hospitalar. E-mail: radiostudent2021@outlook.com; <sup>2</sup>Discente de Gestão Hospitalar. E-mail: celiniamaral@gmail.com;  
<sup>3</sup>Discente de Gestão Hospitalar. E-mail: jrochack@gmail.com; <sup>4</sup>Discente de Gestão Hospitalar. E-mail: thmz77@hotmail.com; <sup>5</sup>Discente  
de Gestão Hospitalar. E-mail: brunazani@hotmail.com; <sup>6</sup>Docente orientadora. E-mail: mlcardoso@haoc.com.br; <sup>7</sup>Docente co-  
orientadora, E-mail: aimarlopes@gmail.com.br

**Introdução:** Atualmente muito se tem falado sobre Hard Skill e Soft Skill. Ambos são importantes para profissionais, as Hard Skill são conhecimentos técnicos aprendidos em escolas e as Soft Skill, são características, comportamento e habilidades sociais. As soft skills não se encontram diretamente relacionadas à uma área profissional específica. Como tal, e não obstante de se tratar de um tema direcionado à área de Auditoria, faz-se necessário compreender quais as soft e hard skills relacionadas ao auditor enfermeiro na área de saúde. **Objetivo Geral:** Descrever as dificuldades que desfavorecem o desenvolvimento das competências das soft e hard skills dos enfermeiros auditores. **Material e Método:** Pesquisa bibliográfica e observação informal junto à profissionais da área. **Resultados e Discussão:** As soft skills e as hard skills são necessárias no contexto atual, marcado pela transformação digital, pela competitividade e pela complexidade dos desafios organizacionais, as soft skills ganham cada vez mais relevância e valorização sendo uma das grandes tendências do mercado de trabalho. Os desafios da auditoria estão em contribuir para a elaboração de sistemas de auditoria preventivos, analíticos e técnico-operacionais, observando e cumprindo as devidas normas impostas para o funcionamento do sistema de saúde. Dificuldades enfrentadas pelo enfermeiro auditor, principalmente quanto à ética profissional entre colegas e este estudo traz uma reflexão para os enfermeiros a respeito da atuação do profissional enfermeiro na área da auditoria, visando ampliar o conhecimento dos mesmos refletindo a importância prática e despertando senso crítico e tratar dificuldades como a falta de anotações de enfermagem no prontuário e a deficiência na comunicação com os profissionais, que são constantes fontes de conflitos. A auditoria é uma ferramenta fundamental para a gestão e qualidade, porém ao identificar erros e falhas muitos profissionais não as admitem, resultando em conflitos entre o auditor e auditado. **Considerações Finais:** Para melhorar o desenvolvimento das competências soft e hard skills dos enfermeiros auditores, é importante seguir alguns passos: identificar as habilidades necessárias; criar um plano de treinamento; investir em tecnologia; promover uma cultura de aprendizado contínuo e fornecer feedback regular. A elaboração de uma realidade virtual, ambiente gerado por meio de um computador com cenas e objetos que parecem reais, fazendo com que os usuários se sintam imersos nessa realidade, usando drones, inteligência artificial e realidade virtual poderia contribuir na mitigação das dificuldades apontadas nesse estudo. **Implicações para Gestão Hospitalar:** O treinamento dos colaboradores com a realidade virtual contribui para: satisfação do funcionário, flexibilidade para o aprendizado, ambiente de aprendizado confortável, melhora na atenção, aumento de informação, construção de autoconfiança. Ensino à distância proporciona experiências imersivas e interativas.

**Palavras-chave:** Auditoria; Gestão por Competências; Realidade Virtual.