

Prefeitura de São Gonçalo – Rio de Janeiro

SÃO GONÇALO-RJ

Merendeiro

NV-037MR-20



Cód.: 9088121442528

Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo sac@novaconcursos.com.br.

OBRA

Prefeitura Municipal de São Gonçalo - RJ

Merendeiro

Edital Nº 001/Pmsg/2020

Atualizado até 03/2020

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

História e Geografia de São Gonçalo - Profª Elines Francisca Pereira Nojiri

Fundamentos da Educação - Profª Ana Maria B. Quiqueto

Legislação - Profº Fernando Zantedeschi

Conhecimentos Específicos - Profº Fernando Zantedeschi e Profº Getúlio Fonseca

Noções Básicas de Políticas Educacionais - Profª Ana Maria B. Quiqueto

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Aline Mesquita

Leandro Filho

DIAGRAMAÇÃO

Dayverson Ramon

Higor Moreira

Rodrigo Bernardes

CAPA

Joel Ferreira dos Santos

Edição MAR/2020



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão de texto	01
Linguagem verbal e não verbal	08
Signo linguístico: significante e significado. Significação das palavras: sinonímia, antonímia, paronímia, homonímia. Polissemia	08
Uso formal e informal da língua. Língua escrita e língua falada. Norma culta	12
Ortografia	20
Relação fonema/letra	25
Acentuação gráfica	27
Dígrafos, encontros vocálicos e consonantais	27
Pontuação	30
Estrutura e formação de palavras	34
Classes de palavras	36
Funções sintáticas. Frase, oração e período	74

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceito de Internet e Intranet. Ferramentas e Aplicativos de Navegação, de Correio Eletrônico, de Grupo de Discussão, de Busca e Pesquisa	01
Procedimentos, Aplicativos, Dispositivos para Armazenamento de Dados e Para Realização de Cópia de Segurança (Backup)	16
Principais Aplicativos para Edição de Texto, Planilhas Eletrônicas, Geração de Material Escrito, Audiovisual e Outros	23

HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE SÃO GONÇALO

Histórico municipal	01
Aspectos Geográficos	01
Potencialidades do Município. Atividades econômicas. Patrimônio histórico, arte e cultura. Símbolos do Município.	02

SUMÁRIO

FUNDAMENTOS DA EDUCAÇÃO

Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB nº 9.394/96: princípios, fins e organização da Educação Nacional; níveis e modalidades de Educação e Ensino.....	01
O Ensino Fundamental a partir da Lei nº 9.394/96; as diretrizes curriculares nacionais para o Ensino Fundamental.....	20
Diretrizes para Educação de Jovens e Adultos.....	22
Diretrizes para Educação Especial.....	22
Estatuto da criança e do adolescente - ECA (Lei n.º 8.069, de 13/07/1990).....	35

LEGISLAÇÃO

Lei Municipal nº 050 de 1991 (Estatuto do Servidor Público Municipal do Município de São Gonçalo- RJ). Disposições gerais. Provimento: disposições gerais; nomeação; posse e exercício; estabilidade e estágio probatório; readaptação. Tempo de serviço. Vacância. Direitos e vantagens: remuneração; aposentadoria; gratificações e adicionais; gratificações pelo exercício de cargo em comissão e de função gratificada; gratificação natalina; gratificação por exercício de cargo em tempo integral e dedicação exclusiva; adicional por tempo de serviço; adicional de férias; adicional de produtividade; salário família; auxílio doença; vale transporte; licenças; férias. Regime Disciplinar: deveres; proibições. Acumulação. Responsabilidades. Penalidades. Lei Orgânica do Município.....	01
---	----

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Ética e relacionamento humano.	01
Colaboradores relacionados à merenda (quem fornece, quem recebe, como oferecer a merenda, quem são os envolvidos).	13
A importância da alimentação. Noções básicas do Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE). Cardápios (como o merendeiro se organiza para executar um cardápio).	16
As principais consequências de uma alimentação desequilibrada (como o profissional da merenda pode orientar e incentivar a criança a realizar uma refeição saudável).	24
Boas práticas para a preparação e distribuição dos alimentos. Como deve ser o local de trabalho. Higiene dos alimentos (princípios fundamentais, procedimentos). Armazenamento.	25
Receitas de escola.	74
Situações problema envolvendo: as quatro operações fundamentais da matemática (adição, subtração, multiplicação, divisão);	77
Os sistemas de medidas (sistema métrico; capacidade- volume-; tempo-hora/minuto/segundo; sistema monetário)	93
Noções básicas de primeiros socorros: emergências clínicas e emergências traumáticas.....	101

SUMÁRIO

NOÇÕES BÁSICAS DE POLÍTICAS EDUCACIONAIS

Concepções De Educação, Conhecimento E Ensino: As Teorias Críticas E Não-Críticas Na Educação Brasileira; Construtivismo, Sócio Interacionismo E Concepção De Conhecimento; Currículo, Integração E Organização Dos Conteúdos Escolares	01
Política Curricular Da Secretaria Municipal De Educação De São Gonçalo: Política Inclusiva, Diversidade E Educação Especial	14
A Dimensão Étnico-Racial No Ensino Fundamental E A Lei N° 10.639, De 9/01/03	51
Fundamentos E Aspectos Organizacionais Da Educação Integral No Ensino Fundamental.....	55
Concepções, Critérios E Instrumentos De Avaliação Do Ensino E Da Aprendizagem Nos Ciclos De Formação.....	63
Organização Do Trabalho Pedagógico Na Escola: Fundamentos E Formas Dos Diferentes Níveis De Planejamento; Planejamento Participativo E Organização Do Trabalho Docente	72
Legislação: O Ensino Fundamental Na Ldb N° 9.394/96.....	79
A Lei Do Fundeb N° 11.494, De 20.06.07 E Suas Implicações Para O Financiamento Do Ensino Fundamental E De Suas Modalidades.....	79

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Ética e relacionamento humano.	1
Colaboradores relacionados à merenda (quem fornece, quem recebe, como oferecer a merenda, quem são os envolvidos).	13
A importância da alimentação. Noções básicas do Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE). Cardápios (como o merendeiro se organiza para executar um cardápio).	16
As principais consequências de uma alimentação desequilibrada (como o profissional da merenda pode orientar e incentivar a criança a realizar uma refeição saudável).	24
Boas práticas para a preparação e distribuição dos alimentos. Como deve ser o local de trabalho. Higiene dos alimentos (princípios fundamentais, procedimentos). Armazenamento.	25
Receitas de escola.	74
Situações problema envolvendo: as quatro operações fundamentais da matemática (adição, subtração, multiplicação, divisão);	77
Os sistemas de medidas (sistema métrico; capacidade- volume-; tempo-hora/minuto/segundo; sistema monetário)	93
Noções básicas de primeiros socorros: emergências clínicas e emergências traumáticas.....	101

ÉTICA E RELACIONAMENTO HUMANO.

Prezado candidato, o tema "Ética" já foi abordado no tópico "Ética no serviço público".

RELAÇÕES HUMANAS

Cada vez mais, as equipes se tornam a forma básica de trabalho nas organizações do mundo contemporâneo. As evidências sugerem que as equipes são capazes de melhorar o desempenho dos indivíduos quando a tarefa requer múltiplas habilidades, julgamentos e experiências. Quando as organizações se reestruturaram para competir de modo mais eficiente e eficaz, escolheram as equipes como forma de utilizar melhor os talentos dos seus funcionários. As empresas descobriram que as equipes são mais flexíveis e reagem melhor às mudanças do que os departamentos tradicionais ou outras formas de agrupamentos permanentes. As equipes têm capacidade para se estruturar, iniciar seu trabalho, redefinir seu foco e se dissolver rapidamente. Outras características importantes é que as equipes são uma forma eficaz de facilitar a participação dos trabalhadores nos processos decisórios e aumentar a motivação dos funcionários.

Diferença entre grupo e equipe

Grupo e equipe não é a mesma coisa. Grupo é definido como dois ou mais indivíduos, em interação e interdependência, que se juntam para atingir um objetivo. Um grupo de trabalho é aquele que interage basicamente para compartilhar informações e tomar decisões para ajudar cada membro em seu desempenho na sua área de responsabilidade.

Os grupos de trabalho não têm necessidade nem oportunidade de se engajar em um trabalho coletivo que requeira esforço conjunto. Assim, seu desempenho é apenas a soma das contribuições individuais de seus membros. Não existe uma sinergia positiva que possa criar um nível geral de desempenho maior do que a soma das contribuições individuais.

Uma equipe de trabalho gera uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado. Os esforços individuais resultam em um nível de desempenho maior do que a soma daquelas contribuições individuais. O quadro abaixo ressalta as diferenças entre grupos de trabalho e equipes de trabalho.



#FicaDica

Distinguir equipe e grupo é um aspecto muito importante para soluções de exercícios que tratam de trabalho em equipe. O ponto principal é o objetivo em comum existente quando as pessoas compõem uma equipe.

COMPARAÇÃO ENTRE GRUPOS DE TRABALHO E EQUIPES DE TRABALHO

Transformando indivíduos em membros de equipe

- ✓ Partilham suas ideias para a melhoria do que fazem e de todos os processos do grupo;
- ✓ Respeitam as individualidades e sabem ouvir;
- ✓ Comunicam-se ativamente;
- ✓ Desenvolvem respostas coordenadas em benefício dos propósitos definidos;
- ✓ Constroem respeito, confiança mútua e afetividade nas relações;
- ✓ Participam do estabelecimento de objetivos comuns;
- ✓ Desenvolvem a cooperação e a integração entre os membros.

Fatores que interferem no trabalho em equipe

- ✓ Estrelismo;
- ✓ Ausência de comunicação e de liderança;
- ✓ Posturas autoritárias;
- ✓ Incapacidade de ouvir;
- ✓ Falta de treinamento e de objetivos;
- ✓ Não saber "quem é quem" na equipe.

São características das equipes eficazes:

- ✓ Comprometimento dos membros com um propósito comum e significativo;
- ✓ O estabelecimento de metas específicas para a equipe que conduzam os indivíduos a um melhor desempenho e também energizam as equipes. Metas específicas ajudam a tornar a comunicação mais clara. Ajudam também a equipe a manter seu foco sobre o obtenção de resultados;
- ✓ Os membros defendem suas ideias, sem radicalismo;
- ✓ Grande habilidade para ouvir;
- ✓ Liderança é situacional; ou seja, o líder age de acordo com o grau de maturidade da equipe; de acordo com a contingência;
- ✓ Questões comportamentais são discutidas abertamente, principalmente as que podem comprometer a imagem da equipe ou organização
- ✓ O nível de confiança entre os membros é elevado;
- ✓ Demonstram confiança em seus líderes, tornando a equipe disposta a aceitar e a se comprometer com as metas e as decisões do líder;
- ✓ Flexibilidade permitindo que os membros da equipe possam completar as tarefas uns dos outros. Isso deixa a equipe menos dependente de um único membro;
- ✓ Conflitos são analisados e resolvidos;
- ✓ - Há uma preocupação / ação contínua em busca do autodesenvolvimento.

O desempenho de uma equipe não é apenas a soma das capacidades individuais de seus membros.

Contudo, estas capacidades determinam parâmetros do que os membros podem fazer e de quão eficientes eles serão dentro da equipe. Para funcionar eficazmente, uma equipe precisa de três tipos diferentes de capacidades. Primeiro, ela precisa de pessoas com conhecimentos técnicos. Segundo, pessoas com habilidades para

solução de problemas e tomada de decisões que sejam capazes de identificar problemas, gerar alternativas, avaliar essas alternativas e fazer escolhas competentes. Finalmente, as equipes precisam de pessoas que saibam ouvir, deem feedback, solucionem conflitos e possuam outras habilidades interpessoais.

Tipos de Equipe

As equipes podem realizar uma grande variedade de coisas. Elas podem fazer produtos, prestar serviços, negociar acordos, coordenar projetos, oferecer aconselhamentos ou tomar decisões.

- ✓ Equipe de soluções de problemas: Neste tipo de equipe, os membros trocam ideias ou oferecem sugestões sobre os processos e métodos de trabalho que podem ser melhorados. Raramente, entretanto, estas equipes têm autoridade para implementar unilateralmente suas sugestões.
- ✓ Equipes de trabalho autogerenciadas: São equipes autônomas, que podem não apenas solucionar os problemas, mas também implementar as soluções e assumir total responsabilidade pelos resultados. São grupos de funcionários que realizam trabalhos muito relacionados ou interdependentes e assumem muitas das responsabilidades que antes eram de seus antigos supervisores.

Normalmente, isso inclui o planejamento e o cronograma de trabalho, a delegação de tarefas aos membros, o controle coletivo sobre o ritmo de trabalho, a tomada de decisões operacionais e a implementação de ações para solucionar problemas. As equipes de trabalho totalmente autogerenciadas até escolhem seus membros e avaliam o desempenho uns dos outros.

Conseqüentemente, as posições de supervisão perdem a sua importância e até podem ser eliminadas.

- ✓ Equipes multifuncionais: São equipes formadas por funcionários do mesmo nível hierárquico, mas de diferentes setores da empresa, que se juntam para cumprir uma tarefa. As equipes desempenham várias funções (multifunções), ao mesmo tempo, ou seja, não há especificação para cada membro. O sentido de equipe é exatamente esse, os membros compensam entre si as competências e as carências, num aprendizado contínuo.

As equipes multifuncionais representam uma forma eficaz de permitir que pessoas de diferentes áreas de uma empresa (ou até de diferentes empresas) possam trocar informações, desenvolver novas ideias e solucionar problemas, bem como coordenar projetos complexos. Evidentemente, não é fácil administrar essas equipes. Seus primeiros estágios de desenvolvimento, enquanto as pessoas aprendem a lidar com a diversidade e a complexidade, costumam ser muito trabalhosos e demorados. Demora algum tempo até que se desenvolva a confiança e o espírito de equipe, especialmente entre pessoas com diferentes históricos, experiências e perspectivas.

- ✓ Equipes Virtuais: Os tipos de equipes analisados até agora realizam seu trabalho face a face. As equipes virtuais usam a tecnologia da informática para reunir seus membros, fisicamente dispersos, e

permitir que eles atinjam um objetivo comum. Elas permitem que as pessoas colaborem on-line utilizando meios de comunicação como redes internas e externas, videoconferências ou correio eletrônico – quando estão separadas apenas por uma parede ou em outro continente. São criadas para durar alguns dias para a solução de um problema ou mesmo alguns meses para conclusão de um projeto. Não são muito adequadas para tarefas rotineiras e cíclicas.

Em todo processo onde haja interação entre as pessoas vamos desenvolver relações interpessoais.

Ao pensarmos em ambiente de trabalho, onde as atividades são predeterminadas, alguns comportamentos são precisados ser alinhados a outros, e isso sofre influência do aspecto emocional de cada envolvido tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento nas atividades, com provável queda de produtividade.

Esse ciclo “atividade-interação-sentimentos” não se relaciona diretamente com a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam valores, atitudes, conhecimentos, informações, preconceitos, experiência anterior, gostos, crenças e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Essas diferenças passam a constituir um repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo. Como essas diferenças são encaradas e tratadas determina a modalidade de relacionamento entre membros do grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados. Por exemplo: se no grupo há respeito pela opinião do outro, se a ideia de cada um é ouvida, e discutida, estabelece-se uma modalidade de relacionamento diferente daquela em que não há respeito pela opinião do outro, quando ideias e sentimentos não são ouvidos, ou ignorados, quando não há troca de informações. A maneira de lidar com diferenças individuais criam certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

Valores: Representa as convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível a modo contrário ou oposto de conduta ou de existência. Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo

que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

Atitudes: As atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Quando digo “gosto do meu trabalho” estou expressando minha atitude em relação ao trabalho. As atitudes não são o mesmo que os valores, mas ambos estão inter-relacionados e envolve três componentes: cognitivo, afetivo e comportamental.

A convicção que “discriminar é errado” é uma afirmativa avaliadora. Essa opinião é o componente cognitivo de uma atitude. Ela estabelece a base para a parte mais crítica de uma atitude: o seu componente afetivo. O afeto é o segmento da atitude que se refere ao sentimento e às emoções e se traduz na afirmação “Não gosto de João porque ele discrimina os outros”. Finalmente, o sentimento pode provocar resultados no comportamento. O componente comportamental de uma atitude se refere à intenção de se comportar de determinada maneira em relação a alguém ou alguma coisa. Então, para continuar no exemplo, posso decidir evitar a presença de João por causa dos meus sentimentos em relação a ele.

Encarar a atitude como composta por três componentes – cognição, afeto e comportamento – é algo muito útil para compreender sua complexidade e as relações potenciais entre atitudes e comportamento. Ao contrário dos valores, as atitudes são menos estáveis.

PERSONALIDADE, RELACIONAMENTO E A EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL

Os tipos de personalidade podem contribuir ou não para o desempenho das equipes. Cada personalidade possui características definidas com seus respectivos focos de atenção, que, todavia, se interagem, definindo indivíduos com certas características mais salientes e que incorporam características de um outro estilo.

Vistos de maneira objetiva, nenhum dos tipos de personalidade é bom ou mau, certo ou errado. Cada um é uma combinação distinta de força e fraqueza, beleza e feiura. Nenhum padrão é melhor ou o melhor, pior ou o pior. Às vezes, determinada pessoa pode achar que o seu padrão é o melhor, outra vez, que é o pior. Mas é possível, num momento, encontrar força em um padrão e, num outro, encontrar uma fraqueza.

O que se observa é que as pessoas acabam ficando perplexas umas com as outras quando começam a perceber os segredos que as outras pessoas ocultam das suas personalidades.

Na análise das personalidades, nada é estanque e tudo pode se ajustar, desde que se esteja disposto a fazê-lo. Nunca um protetor, por exemplo, carrega somente as características da sua tipologia. Uma pessoa com o centro emocional predominante não será necessariamente uma boa artista. Talvez brilhe mais como administradora, quem sabe? Todos os tipos são interligados e se movimentam fazendo contrapontos e complementos.

Cada tipo de personalidade é formado por três aspectos: o predominante, que vigora na maior parte do tempo, quando as coisas transcorrem normalmente e

que é chamado de seu tipo; o aspecto que vigora quando se é colocado em ação, gerando situações de estresse; e o terceiro, que surge nos momentos em que não se sente em plena segurança.

Exemplificando, ao ver-se numa situação de estresse, o observador (em geral, quieto e retraído) torna-se repentinamente extrovertido e amistoso, características típicas do epicurista, num esforço de reduzir o estresse. Sentindo-se em segurança, o observador tende a se tornar o patrão, direcionando os outros e controlando o espaço pessoal.

Todos têm virtudes e aspectos negativos. Então, vivem-se os aspectos mais positivos de cada tipo. Essas qualidades pode se somar a outras de outro tipo, promovendo integração.

Se o tipo empreendedor se integra com o sonhador, ele pode passar a ter autoestima apurada e a saber levar a vida sem dramas. Ficará mais otimista, espontâneo e criativo também. Não se prende a fazer coisas que não satisfazem seus desejos e os dos outros. Se o tipo individualista integra-se com o empreendedor, provavelmente ele poderá ser capaz de agir no presente e com objetividade, aceitando a realidade e vivendo suas emoções como são, sem tentar ampliá-las. Já se o sonhador integrar-se com o observador, sua capacidade de introspecção será imensa e saberá como ninguém apreciar o silêncio e a reflexão.

Para o sucesso das equipes, se faz necessário que os seus integrantes utilizem-se de empatia, coloquem-se no lugar dos outros, estejam receptivos ao processo de integração e, dessa forma, permitam-se amoldar. Se não houver esse tipo de abertura, em que cada um dos elementos ceda, a equipe será composta de pessoas que competem entre si, o que traz o retrocesso da equipe ao conceito simplista de grupo, ou seja, apenas um agrupamento de indivíduos que dividem o mesmo espaço físico, mas que possuem objetivos e metas diferentes, bem como não buscam o aprimoramento e crescimento dos outros.¹

EFICÁCIA NO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

A competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968) é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva interrelação.

Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões.

Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

¹ Fonte: www.metodologiacientifica-rosilda.blogspot.com

A percepção seletiva é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores, etc.

A percepção social: É o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

EMPATIA

Colocar-se no lugar do outro, mediante sentimentos e situações vivenciadas.

“Sentir com o outro é envolver-se”. A empatia leva ao envolvimento, ao altruísmo e a piedade. Ver as coisas da perspectiva dos outros quebra estereótipos tendenciosos e assim leva a tolerância e a aceitação das diferenças. A empatia é um ato de compreensão tão seguro quanto à apreensão do sentido das palavras contidas numa página impressa.

A empatia é o primeiro inibidor da crueldade humana: reprimir a inclinação natural de sentir com o outro nos faz tratar o outro como um objeto.

O ser humano é capaz de encobrir intencionalmente a empatia, é capaz de fechar os olhos e os ouvidos aos apelos dos outros. Suprimir essa inclinação natural de sentir com outro desencadeia a crueldade.

Empatia implica certo grau de compartilhamento emocional - um pré-requisito para realmente compreender o mundo interior do outro.

A EMPATIA NAS EMPRESAS

Qual a relação entre empatia e produtividade?

“O conceito de empatia está relacionado à capacidade de ouvir o outro de tal forma a compreender o mundo a partir de seu ponto de vista. Não pressupõe concordância ou discordância, mas o entendimento da forma de pensar, sentir e agir do interlocutor. No momento em que isso ocorre de forma coletiva, a organização dialoga e conhece saltos de produtividade e de satisfação das pessoas”.

“A empatia é primordial para o desenvolvimento das organizações pois, ela é que define no comportamento individual a preocupação de cada indivíduo no equilíbrio comportamental de todos os envolvidos no processo, pois, empatia pressupõe o respeito ao outro.”

É quando desenvolvemos a compreensão mútua, ou seja, um tipo de relacionamento onde as partes compreendem bem os valores, deficiências e virtudes do outro. No contexto das relações humanas, pode-se afirmar que o sucesso dos relacionamentos interpessoais depende do grau de compreensão entre os indivíduos. Quando há compreensão mútua as pessoas comunicam-se melhor e conseguem resolver conflitos de modo saudável.

EMPODERAMENTO

Para Chiavenato, o *empowerment* ou *empoderamento*, é uma ação que permite melhorar a qualidade e a produtividade dos colaboradores, fazendo com que o resultado do serviço prestado seja satisfatoriamente melhor.

Estas melhorias acontecem através de delegação de autoridade e de responsabilidade, fomentando a colaboração sistêmica entre diferentes níveis hierárquicos e a propagação de confiança entre os liderados e os líderes.

Ele simboliza a estratégia da organização e de seus gestores de delegar a tomada de decisão para seus colaboradores, promovendo a flexibilidade, rapidez e melhoria no processo de tomada de decisão da empresa.

O empowerment permite aos funcionários da empresa tomarem decisões com base em informações fornecidas pelos gestores, aumentando sua participação e responsabilidade nas atividades da empresa. Geralmente é utilizado em organizações com cultura participativa, que utilizam equipes de trabalho autogeridas e que compartilham o poder com todos os seus funcionários.

O empowerment está diretamente ligado ao conceito de liderança e, também, cultura organizacional. Uma que não se pode criar uma cultura de delegação de poder aos funcionários em uma empresa engessada e burocrática, sem uma estrutura de hábitos e pensamentos preparada para isso. A empresa que pretende se utilizar de uma prática como o empowerment não pode ter uma cultura de tomada de decisões centralizada, por exemplo.

O empowerment possui quatro bases principais, que são:

- Poder – dar poder às pessoas, delegando autoridade e responsabilidade em todos os níveis da organização. Isso significa dar importância e confiar nas pessoas, dar-lhes liberdade e autonomia de ação.
- Motivação – proporcionar motivação às pessoas para incentivá-las continuamente. Isso significa reconhecer o bom desempenho, recompensar os resultados, permitir que as pessoas participem dos resultados de seu trabalho e festejem o alcance das metas.
- Desenvolvimento – dar recursos às pessoas em termos de capacitação e desenvolvimento pessoal e profissional. Isso significa treinar continuamente, proporcionar informações e conhecimento, ensinar continuamente novas técnicas, criar e desenvolver talentos na organização.
- Liderança – proporcionar liderança na organização. Isso significa orientar as pessoas, definir objetivos e metas, abrir novos horizontes, avaliar o desempenho e proporcionar retroação.

Alguns gestores pensam que o ato de delegar a tomada de decisão para um funcionário é sinônimo de perda de controle ou liderança. Este é um ponto que merece uma discussão maior, uma vez que abrange diversos aspectos, mas o mais importante de se destacar é que o empowerment valoriza os funcionários e melhora a condução dos processos internos à empresa.

VANTAGENS DO EMPOWERMENT

Com mencionado anteriormente, a adoção do empowerment por parte das empresas traz diversos benefícios para elas, como por exemplo: o aumento da motivação e da satisfação dos funcionários, aumentando assim a taxa de retenção dos talentos da empresa, o compartilhamento das responsabilidades e tarefas, maior agilidade