

Secretaria de Estado da Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Norte

SESAP-RN

Assistente Técnico em Saúde

Edital Nº 001/2018 - SEARH - SESAP

JN040 - 2017

DADOS DA OBRA

Título da obra: Secretaria de Estado da Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Norte - SESAP-RN

Cargo: Assistente Técnico em Saúde

(Baseado no Edital N° 001/2018 - SEARH - SESAP)

- Língua Portuguesa
- Raciocínio Lógico e Matemática
- Conhecimentos sobre o Sistema Único de Saúde (SUS)
 - Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Produção Editorial/Revisão

Elaine Cristina

Igor de Oliveira

Camila Lopes

Suelen Domenica Pereira

Capa

Natália Maio

Editores Eletrônica

Marlene Moreno

Gerente de Projetos

Bruno Fernandes

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1. Organização do texto.....	01
1.1. Propósito comunicativo.....	01
1.2. Tipos de texto (dialogal, descritivo, narrativo, injuntivo, explicativo e argumentativo).....	01
1.3. Gêneros discursivos.....	01
1.4. Mecanismos coesivos.....	01
1.5. Fatores de coerência textual.....	01
1.6. Progressão temática.....	01
1.7. Paragrafação.....	01
1.8. Citação do discurso alheio.....	01
1.9. Informações implícitas.....	01
1.10. Linguagem denotativa e linguagem conotativa.....	31
2. Conhecimento linguístico.....	33
2.1. Variação linguística.....	33
2.2. Classes de palavras: usos e adequações.....	37
2.3. Convenções da norma padrão (no âmbito da concordância, da regência, da ortografia e da acentuação gráfica).....	72
2.4. Organização do período simples e do período composto.....	89
2.5. Pontuação.....	97
2.6. Relações semânticas entre palavras (sinonímia, antonímia, hiponímia e hiperonímia).....	101

Raciocínio Lógico e Matemática

1. Raciocínio Lógico - Princípio da Regressão ou Reversão. Lógica Dedutiva, Argumentativa e Quantitativa. Lógica matemática qualitativa, Sequências Lógicas envolvendo Números, Letras e Figuras.....	01
2. Números e Operações – Sistemas de numeração e conjuntos numéricos: números inteiros, racionais e irracionais, os números reais e os números complexos. Problemas envolvendo as operações e seus significados. Proporcionalidade. Porcentagem. Juros. Equações e inequações do 1º e do 2º grau. Equações polinomiais. Sistemas lineares. Expressões algébricas: monômios, polinômios, produtos notáveis e fatoração. Funções: afim, quadrática, polinomiais, exponencial, logarítmica e trigonométricas. Sequências. Progressões aritméticas e geométricas. Matrizes. Determinantes. Análise combinatória.....	09
3. Espaço e Forma – Figuras geométricas planas e espaciais. Ângulos, curvas, posições relativas de retas, paralelismo e perpendicularismo. Deslocamento de figuras num plano. Simetrias, isometrias, homotetias. Polígonos e sólidos geométricos: conceitos, características, propriedades. Triângulos. Quadriláteros, a circunferência, o círculo. Figuras semelhantes ou congruentes. Os poliedros: relação de Euler. Pirâmide, prismas, cone, cilindro e esfera.....	70
4. Grandezas e Medidas – Medidas de comprimento, de superfície, de massa e de volume. O sistema métrico decimal. Sistema monetário brasileiro. Perímetro e área de figuras planas. Teorema de Pitágoras. Relações métricas num triângulo. Razões trigonométricas. Relações fundamentais. Geometria Analítica: distância entre dois pontos, condição de alinhamento de três pontos. Equações da reta. Equação da circunferência.....	96
5. Tratamento da Informação – Estatística e Probabilidade: leitura e interpretação de tabelas e gráficos, média, moda e mediana, problemas de contagem e o princípio multiplicativo. Possibilidade ou chance de um evento. Raciocínio combinatório e o cálculo de probabilidade. Probabilidade condicional.....	123

Conhecimentos Sobre o Sistema Único de Saúde (SUS)

1. História das Políticas de Saúde no Brasil: do Movimento pela Reforma Sanitária aos dias atuais.....	01
2. Sistema Único de Saúde (SUS): princípios doutrinários e organizativos; bases legais e normatização; e financiamento.....	01
3. Política Nacional de Atenção Básica: Estratégia Saúde da Família/Núcleo de Apoio à Saúde da Família - NASF/Consultório na Rua/Atenção domiciliar/Visita domiciliar/Programa Saúde na Escola – PSE.....	06
4. Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS).....	20

SUMÁRIO

5. Redes de Atenção à Saúde (RAS) no âmbito do Sistema Único de Saúde: atributos, elementos, funções e redes prioritárias.	26
6. Conceitos básicos e padrões de qualidade dos serviços de saúde (Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade da Atenção Básica - PMAQ;	26
Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde - PNASS).	26
7. Políticas de provimento de profissionais de saúde no SUS (Programa de Valorização do Profissional da Atenção Básica - PROVAB; Programa Mais Médicos - PMM).	27
8. Fundamentos de Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde.	28
9. Vigilância em Saúde.	41
10. Participação e Controle Social no SUS.	49
11. Desafios atuais do SUS.....	49

Conhecimento Específicos

1. Conceitos básicos de Administração; Funções administrativas (planejamento, organização, direção e controle);	01
Fluxos e Processos Organizacionais (organograma, fluxogramas, manuais e formulários).....	02
2. Gestão de Pessoas (treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho); Comportamento organizacional (motivação, liderança, satisfação no trabalho, cultura e clima organizacional).	02
3. Princípios constitucionais da administração pública;	10
Organização do Poder Executivo do Estado Rio Grande do Norte (lei complementar N.º 163/99 e posteriores alterações).....	12
4. Regime jurídico único dos servidores públicos do RN e Estatuto (Lei complementar N.º 122/1994 e posteriores alterações);.....	26
Improbidade administrativa (Lei Federal N.º 8.429/92).....	47
5. Licitações e Contratos na Administração Pública.....	59
6. Administração de Patrimônio, Materiais e Logística.....	71
7. Qualidade no Serviço Público: ferramentas de gestão da qualidade (5S, ciclo PDCA, SERVQUAL).	82
8. Elementos de Redação Oficial: orientações do Manual de Redação da Presidência da República.....	94
9. Técnicas de arquivo e controle de documentos: classificação, codificação, catalogação e arquivamento de documentos.....	116
10. Noções de Informática: conhecimentos básicos de sistemas operacionais para computadores (Windows e Linux); manipulação de arquivos e pastas; tipos de arquivos e suas extensões; procedimentos de backup; Windows Explorer;	135
Microsoft Word 2010 em português (conhecimentos básicos; edição e formatação de textos);.....	156
Microsoft Excel 2010 em português (Conhecimentos básicos; criação de planilhas e gráficos; uso de fórmulas e funções; configurar página; impressão; formatação; obtenção de dados externos).	180
Navegadores web (Internet Explorer, Firefox e Chrome; mecanismos de busca avançada no Google).....	204

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Técnico Em Saúde

1. Conceitos básicos de Administração; Funções administrativas (planejamento, organização, direção e controle);01	01
Fluxos e Processos Organizacionais (organograma, fluxogramas, manuais e formulários).....	02
2. Gestão de Pessoas (treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho); Comportamento organizacional (motivação, liderança, satisfação no trabalho, cultura e clima organizacional).....	02
3. Princípios constitucionais da administração pública;	10
Organização do Poder Executivo do Estado Rio Grande do Norte (Lei complementar N.º 163/99 e posteriores alterações).....	12
4. Regime jurídico único dos servidores públicos do RN e Estatuto (Lei complementar N.º 122/1994 e posteriores alterações);.....	26
Improbidade administrativa (Lei Federal N.º 8.429/92).....	47
5. Licitações e Contratos na Administração Pública.....	59
6. Administração de Patrimônio, Materiais e Logística.....	71
7. Qualidade no Serviço Público: ferramentas de gestão da qualidade (5S, ciclo PDCA, SERVQUAL).....	82
8. Elementos de Redação Oficial: orientações do Manual de Redação da Presidência da República.....	94
9. Técnicas de arquivo e controle de documentos: classificação, codificação, catalogação e arquivamento de documentos.....	116
10. Noções de Informática: conhecimentos básicos de sistemas operacionais para computadores (Windows e Linux); manipulação de arquivos e pastas; tipos de arquivos e suas extensões; procedimentos de backup; Windows Explorer;.....	135
Microsoft Word 2010 em português (conhecimentos básicos; edição e formatação de textos);.....	156
Microsoft Excel 2010 em português (Conhecimentos básicos; criação de planilhas e gráficos; uso de fórmulas e funções; configurar página; impressão; formatação; obtenção de dados externos).....	180
Navegadores web (Internet Explorer, Firefox e Chrome; mecanismos de busca avançada no Google).....	204

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Técnico Em Saúde

1. CONCEITOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO; FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS (PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE);

ORGANIZAÇÃO

A palavra organização pode assumir vários significados:

a) Organização como uma entidade social: Uma organização social dirigida para objetivos específicos e deliberadamente estruturada. A organização é uma entidade social porque é constituída por pessoas. É dirigida para objetivos porque é desenhada para alcançar resultados, como gerar lucros, proporcionar satisfação social, etc. É deliberadamente estruturada pelo fato que o trabalho é dividido e seu desempenho é atribuído aos membros da organização. Nesse sentido, a palavra organização significa qualquer empreendimento humano moldado intencionalmente para atingir determinados objetivos. Essa definição é aplicável a todos os tipos de organizações, sejam elas lucrativas ou não, como empresas, bancos, financeiras, hospitais, clubes, igrejas etc. Dentro desse ponto de vista, a organização pode ser visualizada sob dois aspectos distintos:

- Organização formal: É a organização baseada em uma divisão de trabalho racional que especializa órgãos e pessoas em determinadas atividades. É, portanto, a organização planejada ou a organização que está definida no organograma, sacramentada pela direção e comunicada a todos por meio dos manuais de organização. É a organização formalizada oficialmente.

- Organização Informal: É a organização que emerge espontânea e naturalmente entre as pessoas que ocupam posições na organização formal e a partir dos relacionamentos humanos como ocupantes de cargos. Forma-se a partir das relações de amizade e do surgimento de grupos informais que não aparecem no organograma ou em qualquer outro documento formal.

b) Organização como função administrativa e parte integrante do processo administrativo: Nesse sentido, organização significa o ato de organizar, estruturar e integrar os recursos e os órgãos incumbidos de sua administração e estabelecer as relações entre eles e as atribuições de cada um. Trataremos da organização sob o segundo ponto de vista, ou seja, a organização como a segunda função administrativa e que depende do planejamento, da direção e do controle para formar o processo administrativo. Organizar consiste em:

- Determinar as atividades específicas necessárias ao alcance dos objetivos planejados (especialização).
- Agrupar as atividades em uma estrutura lógica (departamentalização).
- Designar as atividades às específicas posições e pessoas (cargos e tarefas).

DIREÇÃO

Está relacionada com a maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados através da atividade das pessoas e da aplicação dos recursos que compõem a organização.

Direção é a atividade consistente em conduzir e coordenar o pessoal na execução de um plano previamente elaborado. Assim, dirigir uma organização pública ou privada significa dominar a habilidade de conseguir que os seus subordinados executem as tarefas para as quais foram designados por força do cargo (setor público) ou por força do contrato de trabalho (setor privado).

Os meios normalmente utilizados para o desempenho de uma direção eficaz são: a) ordens e instruções, b) motivação, c) comunicação e d) liderança, sendo que um bom gestor sabe que os melhores resultados de gestão surgirão do uso combinado delas.

Ou seja, não basta dar ordens e instruções, é preciso saber motivar seus subordinados na execução das tarefas. E isso se faz, por exemplo, através de uma comunicação eficiente entre chefe e subordinado. É preciso dizer à equipe o motivo pelo qual aquele determinado trabalho é importante para a organização. Estes conceitos, apesar de simples, são comumente esquecidos pelos dirigentes de organizações públicas e privadas, trazendo-lhes sérios prejuízos financeiros e operacionais a curto prazo sem falar na perda da credibilidade do trabalho executado pelo gestor perante seus subordinados, pares e superiores.

CONTROLE

Controlar significa garantir que o planejamento seja bem executado e que os objetivos estabelecidos sejam alcançados da melhor maneira possível.

A função administrativa de controle está relacionada com a maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados através da atividade das pessoas que compõem a organização. O planejamento serve para definir os objetivos, traçar as estratégias para alcançá-los e estabelecer os planos de ação. A organização serve para estruturar as pessoas e recursos de maneira a trabalhar de forma organizada e racional. A direção mostra os rumos e dinamiza as pessoas para que utilizem os recursos da melhor maneira possível. Por fim, o controle serve para que todas as coisas funcionem da maneira certa e no tempo certo.

O controle verifica se a execução está de acordo com o que foi planejado: quanto mais completos, definidos e coordenados forem os planos, mais fácil será o controle.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Técnico Em Saúde

FLUXOS E PROCESSOS ORGANIZACIONAIS (ORGANOGRAMA, FLUXOGRAMAS, MANUAIS E FORMULÁRIOS).

MANUAIS, PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

Procedimento Operacional Padrão

é uma descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização de uma atividade, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar uma atividade.

O Procedimento Operacional Padrão pode ser aplicado, por exemplo, numa empresa cujos colaboradores trabalhem em três turnos, sem que os trabalhadores desses turnos se encontrem e que, por isso, executem a mesma tarefa de modo diferente.

A maioria das empresas que empregam este tipo de formulário possui um Manual de Procedimentos que é originado a partir do fluxograma da organização.

Instruções de trabalho

Consideradas como o instrumento mais simples do rol das informações técnicas e gerenciais da área da qualidade, as **Instruções de Trabalho** – IT (também conhecidas como NOP (**Norma Operacional Padrão**) ou POP (**Procedimento Operacional Padrão**), têm uma importância capital dentro de qualquer processo funcional cujo objetivo básico é o de garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada (Colenghi, 2007).

Quando da elaboração de uma IT, mais importante do que a forma é essencial colocar todas as informações necessárias ao bom desempenho da tarefa, e não deve ser ignorado que a Instrução é um instrumento destinado a quem realmente vai executar a tarefa, ou seja, o operador. Preferencialmente, as IT deverão ser “elaboradas” pelos próprios operadores, executores de cada tarefa.

Itens

Procedimentos de segurança para realizar a atividade
A seleção e uso adequado de recursos e ferramentas
Condições para assegurar a repetição do desempenho dentro das variações previstas ao longo do tempo

Os principais passos para se elaborar um POP, são :

1. Nome do POP (nome da atividade/processo a ser trabalhado)
2. Objetivo do POP (A quem ele se destina, qual a razão da sua atual existência e importância)
3. Documentos de referência (Quais documentos poderão ser usados ou consultados quando alguém for usar ou seguir o POP ? Podem ser Manuais, outros POP's, Códigos, etc)
4. Local de aplicação (Aonde se aplica aquele POP? Ambiente ou Setor ao qual o POP é destinado)

5. Siglas (Caso siglas sejam usadas no POP, dar a explicação de todas : DT = Diretor Técnico ; MQ = Manual da Qualidade, etc)

6. Descrição das etapas da tarefa com os executantes e responsáveis.

Há um detalhe muito importante. Executante é uma coisa, responsável é outra. Pode acontecer que o executante seja a mesma pessoa responsável, mas nem sempre isso acontece.

7. Se existir algum fluxograma relativo a essa tarefa, como um todo, ele pode ser agregado nessa etapa.

8. Informar o local de guarda do documento ; aonde ele vai ficar guardado e o responsável pela guarda e atualização.

9. Informar frequência de atualização (Digamos, de 12 em 12 meses)

10. Informar em quais meios ele será guardado (Eletrônico ou computador ou em papel)

11. Gestor do POP (Quem o elaborou)

12. Responsável por ele.

2. GESTÃO DE PESSOAS (TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO, AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO); COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL (MOTIVAÇÃO, LIDERANÇA, SATISFAÇÃO NO TRABALHO, CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL).

A Gestão de Pessoas é fundamental para o sucesso de uma empresa no mundo empresarial cada vez mais globalizado e competitivo.

Gestão de pessoas “é o conjunto de decisões integradas sobre as relações de emprego que influenciam a eficácia dos funcionários e das organizações. Assim, todos os gerentes são, em certo sentido, gerentes de pessoas, porque todos eles estão envolvidos em atividades como recrutamento, entrevistas, seleção e treinamento” (CHIAVE-NATO, 2005, p 9).

A gestão de pessoas é uma das áreas que mais tem sofrido mudanças e transformações nos últimos anos. Não apenas nos seus aspectos tangíveis e concretos como principalmente nos aspectos conceituais e intangíveis. A visão que se tem hoje da área é totalmente diferente de sua tradicional configuração, quando recebia o nome Administração de Recursos Humanos (ARH). Muita coisa mudou. A Gestão de Pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena Era da Informação.

A Gestão de Pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura or-

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Técnico Em Saúde

ganizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes.

O papel da Administração para a Gestão de Pessoas tem como definição, o ato de trabalhar com e através de pessoas para realizar os objetivos tanto da organização quanto de seus membros.

A maneira pela qual as pessoas se comportam, decidem, age, trabalham, executam, melhoram suas atividades, cuidam dos clientes e tocam os negócios das empresas varia em enormes dimensões. E essa variação depende, em grande parte, das políticas e diretrizes das organizações a respeito de como lidar com as pessoas em suas atividades. Em muitas organizações, falava-se até pouco tempo em relações industriais, em outras organizações, fala-se em administração de recursos humanos, fala-se agora em administração de pessoas, com uma abordagem que tende a personalizar e a visualizar as pessoas como seres humanos, dotados de habilidades e capacidades intelectuais. No entanto, a tendência que hoje se verifica está voltada para mais além: fala-se agora em administração com as pessoas.

Administrar com as pessoas significa tocar a organização juntamente com os colaboradores e parceiros internos que mais entendem dela, dos seus negócios e do seu futuro. Uma nova visão das pessoas não mais como um recurso organizacional, um objeto servil ou mero sujeito passivo do processo, mas fundamentalmente como um sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações. Mais do que isso, um agente proativo dotado de visão própria e, sobre tudo, de inteligência, a maior e a mais avançada e sofisticada habilidade humana.

Em um paradigma mais antigo, o da Administração de Recursos Humanos (ARH), as pessoas eram vistas como mais um recurso. Na Gestão de Pessoas, elas são vistas como parceiras, colaboradoras ativas.

Gestão de Pessoas atua na área do subsistema social, e há na organização também o subsistema técnico. A interação da gestão de pessoas com outros subsistemas, especialmente o técnico, envolve alinhar objetivos organizacionais e individuais. As pessoas precisam ter competência para realizar as atividades e entregas que possam contribuir com a organização, do contrário poderia haver inúmeras consequências negativas nas mais diferentes áreas (financeira, por exemplo). É também por isso que a área de gestão de pessoas sempre atua em parceria com outras áreas.

A Gestão de Pessoas se baseia em três aspectos fundamentais

1. As pessoas como seres humanos: dotados de personalidade própria e profundamente diferentes entre si, com uma história particular e diferenciada, possuidores de conhecimentos, habilidades, destrezas e capacidades indispensáveis à adequada gestão dos recursos organizacionais. Pessoas como pessoas e não como meros recursos da organização.

2. As pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais: como elementos impulsionadores da organização e capazes de dotá-la de inteligência, talento e aprendizados indispensáveis à sua constante renovação e competitividade em um mundo de mudanças e desafios. As pessoas como fonte de impulso próprio que dinamiza a organização e não como agentes passivos, inertes e estáticos.

3. As pessoas como parceiras da organização: capazes de conduzi-la à excelência e ao sucesso. Como parceiros, as pessoas fazem investimentos na organização — como esforço, dedicação, responsabilidade, comprometimento, riscos etc. — na expectativa de colher retornos desses investimentos — como salários, incentivos financeiros, crescimento profissional, carreira etc. Qualquer investimento somente se justifica quando traz um retorno razoável. Na medida em que o retorno é bom e sustentado, a tendência certamente será a manutenção ou aumento do investimento. Daí o caráter de reciprocidade na interação entre pessoas e organizações. E também o caráter de atividade e autonomia e não mais de passividade e inércia das pessoas. Pessoas como parceiros ativos da organização e não como meros sujeitos passivos.

CARACTERÍSTICAS

A Gestão de Pessoas é caracterizada pela: **participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento** do bem mais precioso de uma organização que é o capital humano que nada mais são que as pessoas que a compõem.

Cabe a área de gestão de pessoas a função de humanizar as empresas. A gestão de pessoas é um assunto tão atual na área de administração, mas que ainda é um discurso para muitas organizações, ou seja, em muitas delas ainda não se tornou uma ação prática.

Atualmente nas relações de trabalho vem ocorrendo mudanças conforme as exigências que o mercado impõe ou na forma de gerir pessoas. Devido a isto, pode-se observar uma importante mudança nos modelos de gestão, e neste processo o de "gestão de pessoas" para que possam alcançar o nível de competência desejado.

Participação:

As pessoas são capazes de conduzir a organização ao sucesso. Com a participação as pessoas fazem investimentos como esforço, dedicação e responsabilidade, na esperança de retorno por meio de incentivos financeiros, carreira, etc.

Capacitação:

Pessoas com competências essenciais ao sucesso organizacional. A construção de uma competência é extremamente difícil, leva tempo para o aprendizado e maturação.

Envolvimento:

A pessoa que agrega inteligência ao negócio da organização a torna competitiva, isto significa, saber criar, desenvolver e aplicar as habilidades e competências na força de trabalho.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Técnico Em Saúde

Desenvolvimento:

Construir e proteger o mais valioso patrimônio da organização é preparar e capacitar de forma contínua as pessoas. O trabalho deve estar adequado às suas competências de forma balanceada.

Equilíbrio Organizacional

Essa teoria surgiu dos apontamentos feitos sobre motivação, mais especialmente sobre as análises de comportamento que produzem a cooperação por parte dos indivíduos. Ela resume essa relação entre pessoas e organização como sendo um sistema onde a organização recebe cooperação dos colaboradores sob a forma de dedicação ou de trabalho e em troca oferece vantagens e incentivos, dentre os quais podemos citar os salários, prêmios de produção, gratificações, elogios, oportunidades, etc. Isso facilita a existência de um processo harmonioso, alcançando-se assim o que chamamos de equilíbrio organizacional.

OBJETIVOS E DESAFIOS DA GESTÃO DE PESSOAS

Objetivos:

- Ajudar a organização a alcançar seus objetivos e realizar sua missão.
- Proporcionar competitividade à organização.
- Proporcionar à organização talentos bem treinados e motivados.
- Aumentar a autoatualização e a satisfação das pessoas no trabalho.
- Desenvolver e manter qualidade de vida no trabalho.
- Administrar a mudança.
- Manter política ética e comportamento socialmente responsável

Desafios

Retenção de talentos Para manter e reter um talento, a empresa deve se valer de instrumentos de identificação de potenciais. Esse é o primeiro passo para investir no desenvolvimento ou aprimoramento de pessoas. As empresas mais desejadas pelos profissionais são as que fazem um processo de gestão de pessoas planejado. A montagem de um banco de talentos, no qual estas são preparadas para assumir posições-chave é um caminho.

Essa alternativa pode ser combinada com um planejamento estratégico que indicará que tipo de pessoas serão necessárias a médio e a longo prazo. O uso dessas táticas diferenciadas distingue claramente as empresas que estão sempre na vanguarda, onde o talento da casa consolida e abre novos mercados com inovações, enquanto outras correm atrás na tentativa de recuperar o profissional e o espaço perdido.

É preciso dar contrapartidas para reter os colaboradores, o que se faz buscando alternativas para oferecer o que os jovens estão buscando. As redes sociais ampliaram muito as informações, levando-os a identificar mais oportunidades no mercado de trabalho.

Choque de gerações As gerações se diferenciam em características, porém as competências podem e devem ser trabalhadas. Elas se ajustam ao que ocorre no meio ambiente. Os baby boomers, por exemplo, estão acostumados a hierarquias mais verticalizadas. A Geração Y não tende a fidelização. Para conter sua impulsividade é preciso identificar o que querem os jovens e ofertar algo adequado.

Nesse caso, nem sempre a remuneração tem maior peso, mas sim, a liberdade, a autonomia, a criação, o respeito e o reconhecimento. O conflito de gerações reflete-se nos resultados das organizações. O embate ocorre quando não há qualquer planejamento por parte destas. Cada geração futura virá com características próprias diferenciadas e um jeito distinto de olhar o mundo.

Ambiente Hoje, com a presença maciça dos jovens no mercado de trabalho, ambientes e benefícios diferenciados têm sido uma expectativa e uma exigência da nova geração. Não são todas as empresas que podem oferecer todos os benefícios pleiteados. Em um processo industrial, a maturação leva um pouco mais de tempo. O setor de prestação de serviços e das empresas de tecnologia da informação e da comunicação tem mais facilidade em criar ambientes propícios à liberdade e à criatividade.

Papel dos Recursos Humanos A área de Recursos Humanos precisa sair do operacional para assumir uma cadeira nas decisões estratégicas. Deve participar opinando e mostrando alternativas de preparação dos profissionais. Antes disso, é preciso estar mais próximo dos clientes internos para acompanhar mudanças, expectativas e identificar quem pode fazer parte de um plano de carreira e de desenvolvimento.

O profissional de RH precisa ser muito antenado, versátil e flexível para atender às necessidades internas e as de mercado. O desafio das empresas é a estruturação de um processo de carreira, tanto horizontal quanto vertical. As pessoas devem começar a ser valorizadas pelas entregas, inovações e projetos que fazem e não mais só pela posição que ocupam.

Trabalho além fronteiras Há muitas empresas brasileiras em processo de internacionalização, expandindo operações para o Mercosul, Ásia, Europa e Estados Unidos. Esse processo requer profissionais especialmente treinados e preparados que ocupem estes cargos-chave para gerir os negócios em outros países.

O movimento mostra que as empresas brasileiras estão no caminho certo e são competitivas. Para os profissionais, o avanço ao mercado global é uma oportunidade de fazer uma carreira internacional e desenvolver competências; para as empresas, uma forma de atingir vantagem competitiva.

GESTÃO DE PESSOAS E A RELAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS DE ORGANIZAÇÃO

A gestão de pessoas é uma das áreas que mais tem sofrido mudanças e transformações nos últimos anos.

A Gestão de Pessoas tem sido a *responsável pela excelência das organizações bem sucedidas e pelo aporte de capital intelectual* que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena Era da Informação.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Técnico Em Saúde

Depende de vários aspectos, como a **cultura** que existe em cada organização, da **estrutura organizacional** adotada, das **características do contexto ambiental**, do **negócio** da organização, da **tecnologia utilizada**, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes.

O papel da Administração para a Gestão de Pessoas tem como definição, o *ato de trabalhar com e através de pessoas para realizar os objetivos tanto da organização quanto de seus membros*.

A maneira pela qual as pessoas se comportam, decidem, age, trabalham, executam, melhoram suas atividades, cuidam dos clientes e tocam os negócios das empresas varia em enormes dimensões. E essa variação depende, em grande parte, das **políticas e diretrizes** das organizações a respeito de como lidar com as pessoas em suas atividades.

Fala-se agora em administração de pessoas, com uma abordagem que tende a personalizar e a visualizar as pessoas como seres humanos, dotados de habilidades e capacidades intelectuais. No entanto, a tendência que hoje se verifica está voltada para mais além: fala-se agora em administração com as pessoas.

Administrar com as pessoas significa tocar a organização *juntamente com os colaboradores* e parceiros internos que mais entendem dela, dos seus negócios e do seu futuro. Uma *nova visão* das pessoas não mais como um recurso organizacional, um objeto servil ou mero sujeito passivo do processo, mas fundamentalmente como um *sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações*

Em um paradigma mais antigo, o da Administração de Recursos Humanos (ARH), as pessoas eram vistas como *mais um recurso*. Na Gestão de Pessoas, elas são vistas como *parceiras, colaboradoras ativas*.

Pessoas como Recursos	Pessoas como Parceiros
<ul style="list-style-type: none">• Horário rigidamente estabelecido• Preocupação com normas e regras• Subordinação ao chefe• Fidelidade à organização• Dependência da chefia• Alienação em relação à organização• Ênfase na especialização• Executoras de tarefas• Ênfase nas destrezas manuais• Mão de obra	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores agrupados em equipes• Metas negociadas e compartilhadas• Preocupação com resultados• Satisfação do cliente• Vinculação à missão e à visão• Interdependência entre colegas• Participação e comprometimento• Ênfase na ética e responsabilidade• Fornecedores de atividade• Ênfase no conhecimento• Inteligência e talento

Uma característica essencial das organizações é que elas são *sistemas sociais, com divisão de tarefas*. É aí que entra o conceito de Gestão de Pessoas! Gestão de Pessoas é um modelo geral de como as *organizações se relacionam com as pessoas*.

Gestão de Pessoas atua na área do subsistema social, e há na organização também o subsistema técnico. A interação da gestão de pessoas com outros subsistemas, especialmente o técnico, envolve alinhar objetivos organizacionais e individuais.

Essa teoria surgiu dos apontamentos feitos sobre *motivação*, mais especialmente sobre as *análises de comportamento que produzem a cooperação* por parte dos indivíduos. Ela resume essa **relação entre pessoas e organização** como sendo um sistema onde a organização recebe cooperação dos colaboradores sob a forma de dedicação ou de trabalho e em troca oferece vantagens e incentivos, dentre os quais podemos citar os salários, prêmios de produção, gratificações, elogios, oportunidades, etc. Isso facilita a existência de um processo harmonioso, alcançando-se assim o que chamamos de *equilíbrio organizacional*.

Trata-se de processos psíquicos que a pessoa tem que a impulsiona à ação. Existe uma influência tanto individual como pelo contexto em que essa pessoa se encontra. Indivíduos motivados tendem a ter um melhor desempenho, o que faz com que a organização invista em estímulos para promover essa motivação.

A ideia de hierarquizar os motivos humanos foi, sem dúvida, a solução inovadora para que se pudesse compreender melhor o comportamento humano na sua variedade. Um mesmo indivíduo ora persegue objetivos que atendem a uma necessidade, ora busca satisfazer outras. Tudo depende da sua carência naquele momento. Duas pessoas não perseguem necessariamente o mesmo objetivo no mesmo momento. O problema das diferenças individuais assume importância preponderante quando falamos de motivação.

Razões da Motivação

□ **Razões empresariais**

- concorrência
- produtos e preços
- fidelização