

**Fundação Papa João XXIII**

# **FUNPAPA**

Cuidador

Edital de Concurso Público Nº001/2018

**JN114-2018**

## DADOS DA OBRA

**Título da obra:** Fundação Papa João XXIII - FUNPAPA

**Cargo:** Cuidador

(Baseado no Edital de Concurso Público N°001/2018)

- Língua Portuguesa
  - Matemática
  - Atualidades
  - Legislação
- Noções de Informática
- Conhecimentos Específicos

### **Gestão de Conteúdos**

Emanuela Amaral de Souza

### **Diagramação**

Elaine Cristina

Igor de Oliveira

Camila Lopes

Thais Regis

### **Produção Editorial**

Suelen Domenica Pereira

### **Capa**

Joel Ferreira dos Santos

### **Editoração Eletrônica**

Marlene Moreno



## SUMÁRIO

### Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de texto. ....	01
2. Tipologia e gêneros textuais. ....	06
3. Figuras de linguagem. ....	28
4. Significação de palavras e expressões. ....	31
5. Relações de sinonímia e de antonímia. ....	31
6. Ortografia. ....	36
7. Acentuação gráfica. ....	39
8. Uso da crase. ....	42
9. Divisão silábica. ....	48
10. Fonética e Fonologia: som e fonema, encontros vocálicos e consonantais e dígrafos. ....	49
11. Morfologia: classes de palavras variáveis e invariáveis e seus empregos no texto. ....	51
12. Locuções verbais (perífrases verbais). ....	51
13. Funções do "que" e do "se". ....	88
14. Formação de palavras. ....	89
15. Elementos de comunicação. ....	94
16. Sintaxe: relações sintático-semânticas estabelecidas entre orações, períodos ou parágrafos (período simples e período composto por coordenação e subordinação). ....	96
17. Concordância verbal e nominal. ....	107
18. Regência verbal e nominal. ....	112
19. Colocação pronominal. ....	118
20. Emprego dos sinais de pontuação e sua função no texto. ....	118
21. Elementos de coesão. ....	121
22. Função textual dos vocábulos. ....	123
23. Variação linguística. ....	126

### Matemática

1. Resolução de problemas envolvendo frações, conjuntos, porcentagens, sequências (com números, com figuras e com palavras). ....	01
2. Raciocínio lógico-matemático: proposições, conectivos, equivalência e implicação lógica, argumentos válidos. ....	38

### Atualidades

1. Aspectos gerais do Brasil, do Estado do Pará e do município de Belém ....	01
2. Temáticas atuais, relevantes e amplamente divulgadas referentes à História e Geografia do Brasil, do Pará e do município de Belém ....	12
3. Domínio de tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como: economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações históricas ....	12
4. Fatos da atualidade: locais e nacionais. ....	12



## SUMÁRIO

### Legislação

1. Noções de Direito Constitucional: .....	01
1.1. Constituição: conceito e classificação. ....	01
1.2. A organização do Estado: poderes e funções. ....	07
1.3. A Administração Pública: princípios que a norteiam. ....	08
1.4. Princípios constitucionais da administração pública: princípio da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência. ....	08
2. Noções de Direito Administrativo. ....	10
2.1. Estrutura administrativa da Administração Pública. ....	10
2.2. Atos administrativos: conceito e requisitos do ato administrativo, atributos do ato administrativo, classificação dos atos administrativos. ....	10
2.3. Espécies de atos administrativos. ....	10
2.4. Requisitos do Serviço Público e Direitos do Usuário. ....	15
2.5. Responsabilidade dos servidores: responsabilidade administrativa, responsabilidade civil, responsabilidade criminal, meios de punição, sequestro e perdimento de bens. ....	23
Enriquecimento ilícito e improbidade administrativa, abuso de autoridade. ....	24
3. Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Belém: Lei n.º 7.502, de 20 de dezembro de 1990 - dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Belém, e suas alterações. ....	36
4. Lei Ordinária n.º 8447, 20 de julho de 2005 - Dispõe sobre o plano de cargos e carreira da Fundação Papa João XXIII – FUNPAPA, e suas alterações. ....	53
5. Lei Municipal n.º 7.231, de 14 de novembro de 1983, que institui a Fundação Papa João XXIII e suas alterações. ....	74

### Noções de Informática

1. Conceitos e fundamentos básicos. ....	01
2. Conhecimento e utilização dos principais softwares utilitários (compactadores de arquivos, chat, clientes de e-mails, reprodutores de vídeo, visualizadores de imagem, antivírus). ....	01
3. Conceitos básicos de Hardware (Placa mãe, memórias, processadores (CPU) e disco de armazenamento HDs, CDs e DVDs). ....	01
4. Periféricos de computadores. ....	01
5. Ambientes operacionais: utilização básica dos sistemas operacionais Windows XP Professional e Windows 7. ....	28
6. Utilização dos editores de texto (Microsoft Word e LibreOffice Writer). ....	46
7. Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet, busca e pesquisa na Web. ....	85
8. Navegadores de internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome. ....	85
9. Conceitos básicos de segurança na Internet e vírus de computadores. ....	119

### Conhecimentos Específicos

1. Conceitos gerais: democracia, direitos sociais, cidadania, Educação em saúde, proteção social. ....	01
2. Noções básicas sobre Relações Humanas. ....	03
3. Noções de higiene pessoal, saúde e alimentação da pessoa cuidada. ....	05
4. Ética profissional. ....	05
5. Plano nacional de convivência familiar e comunitária. ....	07
6. LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social (Lei 8.742 de 07/12/1993) e suas alterações. ....	08
7. PNAS/2004 – Política Nacional de Assistência Social e suas alterações. ....	16
8. NOB/SUAS – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social. ....	17
9. ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente. ....	41
10. Estatuto do Idoso. ....	80



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Cuidador

1. Conceitos gerais: democracia, direitos sociais, cidadania, Educação em saúde, proteção social. ....	01
2. Noções básicas sobre Relações Humanas. ....	03
3. Noções de higiene pessoal, saúde e alimentação da pessoa cuidada. ....	05
4 Ética profissional. ....	05
5. Plano nacional de convivência familiar e comunitária. ....	07
6. LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social (Lei 8.742 de 07/12/1993) e suas alterações. ....	08
7. PNAS/2004 – Política Nacional de Assistência Social e suas alterações. ....	16
8. NOB/SUAS – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social. ....	17
9. ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente. ....	41
10. Estatuto do Idoso. ....	80





**1. CONCEITOS GERAIS: DEMOCRACIA, DIREITOS SOCIAIS, CIDADANIA, EDUCAÇÃO EM SAÚDE, PROTEÇÃO SOCIAL.**

**O que é Cidadania:**

Cidadania é o exercício dos direitos e deveres civis, políticos e sociais estabelecidos na Constituição de um país.

A cidadania também pode ser definida como a condição do cidadão, indivíduo que vive de acordo com um conjunto de estatutos pertencentes a uma comunidade politicamente e socialmente articulada.

Uma boa cidadania implica que os direitos e deveres estão interligados, e o respeito e cumprimento de ambos contribuem para uma sociedade mais equilibrada e justa.

Exercer a cidadania é ter consciência de seus direitos e obrigações, garantindo que estes sejam colocados em prática. Exercer a cidadania é estar em pleno gozo das disposições constitucionais. Preparar o cidadão para o exercício da cidadania é um dos objetivos da educação de um país.

O conceito de cidadania também está relacionado com o país onde a pessoa exerce os seus direitos e deveres. Assim, a cidadania brasileira está relacionada com o indivíduo que está ligado aos direitos e deveres que estão definidos na Constituição do Brasil.

Para ter cidadania brasileira, a pessoa deve ter nascido em território brasileiro ou solicitar a sua naturalização, em caso de estrangeiros. No entanto, os cidadãos de outros países que desejam adquirir a cidadania brasileira devem obedecer todas as etapas requeridas para este processo.

Uma pessoa pode ter direito a dupla cidadania, isso significa de deve obedecer os direitos e deveres dos países em que foi naturalizada.

A Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 5 de outubro de 1988, pela Assembleia Nacional Constituinte, composta por 559 congressistas (deputados e senadores), consolidou a democracia, após longos anos da ditadura militar no Brasil.

**Deveres do cidadão**

- Votar para escolher os governantes;
- Cumprir as leis;
- Educar e proteger seus semelhantes;
- Proteger a natureza;
- Proteger o patrimônio público e social do País.

**Direitos do cidadão**

- Direito à saúde, educação, moradia, trabalho, previdência social, lazer, entre outros;
- O cidadão é livre para escrever e dizer o que pensa, mas precisa assinar o que disse e escreveu;
- Todos são respeitados na sua fé, no seu pensamento e na sua ação na sociedade;
- O cidadão é livre para praticar qualquer trabalho, ofício ou profissão, mas a lei pode pedir estudo e diploma para isso;
- Só o autor de uma obra tem o direito de usá-la, publicá-la e tirar cópia, e esse direito passa para os seus

herdeiros;

- Os bens de uma pessoa, quando ela morrer, passam para seus herdeiros;
- Em tempo de paz, qualquer pessoa pode ir de uma cidade para outra, ficar ou sair do país, obedecendo a lei feita para isso.

Fonte: <http://www.significados.com.br/cidadania/>

**Democracia** é o termo que caracteriza o regime político contemporâneo da maioria dos países ocidentais. Trata-se de um conceito tão importante quanto complexo, cujo significado atual se originou de várias fontes históricas e se desenvolveu ao longo de milhares de anos. O termo pode ser utilizado para designar tanto um ideal quanto regimes políticos reais que estão consideravelmente aquém daquele ideal. Uma das formas para compreender o seu significado é olhar para a maneira com que o conceito de democracia se transformou e se desenvolveu historicamente.

**A democracia na Grécia Antiga**

A democracia surgiu nas cidades-estados da Grécia antiga, durante o primeiro milênio antes de Cristo, e tomou sua forma clássica no auge político da cidade de Atenas. Sua etimologia provém dos termos "demo" (povo) e "cracia" (governo), significando literalmente "o governo do povo". De acordo com a classificação das três formas de governo feita por Aristóteles na sua obra "Política", a democracia (governo de muitos) se distingue da monarquia (governo de um só) e da aristocracia (governo dos nobres).

A clássica democracia das cidades antigas gregas estava fundada na participação de todos os cidadãos em assembleia com o objetivo de tomar conjuntamente as decisões governamentais. Apesar de ter existido em um pequeno território e entre um número reduzido de pessoas (apenas os homens livres eram considerados cidadãos, excluindo mulheres e escravos), a experiência da democracia grega adquiriu grande importância ao tornar possível um sistema político no qual o povo é soberano e tem o direito a se governar, contando com recursos e instituições para fazê-lo. Essa ideia permaneceu como o núcleo do ideal democrático moderno e continua a moldar as instituições e práticas democráticas atuais. A prática política democrática gestada na Grécia se refletiu nas instituições políticas da República Romana, que se expandiu para grande parte da Europa e do Mediterrâneo.

Leia mais: Democracia ateniense.

**A democracia contemporânea**

Na era moderna, a prática da democracia foi transferida da pequena cidade-estado para a escala muito maior do Estado nacional, o que implicou o surgimento de um conjunto novo de instituições políticas. Os limites e as possibilidades das instituições democráticas passaram a ser pensados no nível do funcionamento de sociedades complexas, dotadas de grandes governos, impessoais e indiretos. Tornou-se impossível o exercício direto da democracia pelos cidadãos como era realizado nas pequenas cidades-estados gregas.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Cuidador

Foi-se afirmando no pensamento político moderno a ideia de que a única forma de democracia possível era um governo representativo. Na concepção moderna de democracia, o ato de governar e legislar é delegado a um grupo restrito de representantes eleitos por períodos limitados, direta ou indiretamente, pelos cidadãos. Ou seja, a soberania do povo se dá por meio dos representantes que pelo povo são eleitos. As eleições e decisões legislativas geralmente são tomadas por maioria de votos, de forma que as políticas reflitam, pelo menos até certo ponto, a vontade e os interesses dos cidadãos. Para evitar a concentração e o abuso do poder, as principais funções legislativas, executivas e judiciais do governo estão separadas, de modo a se equilibrarem.

Nesse sentido, a liberdade individual e a igualdade de condições são consideradas os principais valores democráticos e os princípios que sustentam essa forma de governo. No pensamento político moderno, a democracia é vista em oposição às formas absolutistas e ditatoriais de governo. O estado democrático é concebido com o objetivo de garantir certos direitos fundamentais à cidadania, geralmente divididos em direitos civis, políticos e sociais. Entre os direitos civis estão a liberdade de expressão, de imprensa, de associação e de reunião e proteção contra a prisão arbitrária. Os direitos de votar e de ser eleito para um cargo no governo são exemplos de direitos políticos. Já os direitos sociais são aqueles relacionados à educação, saúde, alimentação, moradia, transporte, segurança, lazer, etc. Nos últimos séculos, a luta por democracia nas nações modernas tem se dado no âmbito da conquista, garantia, universalização e ampliação dos direitos civis, políticos e sociais.

No pensamento político e nos regimes contemporâneos, pensa-se a democracia menos em termos ideológicos e mais no seu sentido formal, ou seja, como um conjunto de instituições, direitos e práticas que garantem um determinado processo para a tomada de decisões coletivas. Assim, quando hoje nós falamos em democracia, em geral nos referimos a algumas "regras do jogo político".

Listamos a seguir alguns desses procedimentos que caracterizam um sistema democrático atual:

- as instituições políticas responsáveis pelas funções legislativas e executivas devem ser compostas em sua maioria por membros direta ou indiretamente eleitos pelo conjunto dos cidadãos e alternados periodicamente;
- o voto deve ser universal, ou seja, têm direito ao voto todos os cidadãos maiores de idade, sem distinção de sexo, de raça ou de religião;
- todos os votos têm o mesmo peso e os eleitores são livres para exercer o seu direito segundo a sua própria opinião, frente a uma disputa livre, honesta e pacífica entre partidos políticos que pleiteiam os cargos representativos;
- vencem as eleições os partidos e/ou candidatos que atingirem a maioria numérica dos votos (ainda que possam ser estabelecidos diferentes critérios para se determinar a maioria);

- as decisões tomadas pela maioria não podem ameaçar os direitos básicos da minoria.

No âmbito dessa noção formal de democracia, foram cunhadas diversas tipologias para caracterizar as diferentes formas de procedimentos democráticos desenvolvidos pelos países ocidentais. Por exemplo, podemos discernir entre sistemas presidencialistas e parlamentaristas, dependendo da relação que é estabelecida entre os poderes executivo e legislativo. Outro exemplo de tipologia é a que leva em consideração os partidos políticos, diferenciando sistemas bipartidários (onde dominam apenas dois partidos, como nos Estados Unidos) e pluripartidários (onde três ou mais partidos disputam o poder, como no Brasil).

No mundo ocidental em geral considera-se a democracia representativa como o regime político mais eficaz para promover maior liberdade e direitos para os cidadãos com o mínimo de abuso do poder político. Entretanto, existe uma série de críticas à democracia representativa, formal e indireta tal qual ela se desenvolveu nos países ocidentais, acusando-a principalmente de favorecer uma minoria detentora do poder econômico. Os críticos à democracia representativa consideram que houve um abandono real dos ideais democráticos, nas mãos de representantes que não se preocupam de fato com a coisa pública; argumentam ainda a impossibilidade de manter um sistema autenticamente democrático frente à influência crescente da riqueza, à enorme desigualdade social, à irrefreada corrupção, à escalada da violência e à disseminação de ódio, preconceito e guerras.

Fonte: <https://www.infoescola.com/politica/democracia/>

Direitos sociais são todos os **direitos fundamentais e garantias básicas que devem ser compartilhados por todos os seres humanos em sociedade**, independente de orientação sexual, gênero, etnia, religião, classe econômica, etc.

O direito social busca resolver as questões sociais, ou seja, todas as situações que representam as desigualdades da sociedade. Também é essencial para que as pessoas tenham o **mínimo de qualidade de vida e dignidade**.

A maioria dos direitos sociais foram conquistados ao longo do tempo graças a reivindicações e lutas dos **movimentos sociais**, que visam a garantia da igualdade, liberdade e dignidade entre todos os seres humanos. As principais conquistas dos direitos sociais foram observadas no século XIX e XX, após o desenvolvimento da Revolução Industrial.

Os direitos sociais estão previstos na **Declaração Universal dos Direitos Humanos** (1948), criada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, e no Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966), que consistem em acordos que servem de base para a formulação da Constituição Federal do Brasil e a de vários outros países.

Os direitos sociais são garantidos pela **Constituição Federal de 1988**, onde são classificados em dois grupos: as garantias e direitos fundamentais e os de ordem social.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Cuidador

Ao mesmo tempo que os direitos sociais atendem as necessidades individuais das pessoas, também representam um guia para o estabelecimento de uma sociedade funcional e estável.

O Capítulo II, artigo 6º, da Constituição Federal Brasileira estabelece, de forma abstrata, quais são os direitos sociais que o país reconhece e que são amparados por leis específicas.

*Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.*

Na Constituição ainda existem vários artigos que tratam especificamente dos **direitos sociais no âmbito trabalhista**, garantindo que não haja discriminação, por exemplo, no mercado de trabalho. Além disso, os direitos trabalhistas concedem aos trabalhadores o básico para que tenham qualidade de vida e dignidade em suas profissões, como: férias remuneradas, fundo de garantia, seguro desemprego, salário mínimo, 13º salário, previdência e assistência social, entre outros.

Outras garantias sociais trabalhistas preveem o direito dos trabalhadores de organizar e ingressar em sindicatos e associações, além de poderem realizar greves e debater questões de classe livremente.

Fonte: <https://www.significados.com.br/direitos-sociais/>

## 2. NOÇÕES BÁSICAS SOBRE RELAÇÕES HUMANAS.

Se você quer atingir êxito nas atividades que irá desenvolver no ambiente empresarial precisa saber que em todo momento irá lidar com pessoas. Seres humanos com opiniões, reações e crenças diferentes, mas que precisam conviver diariamente e executar tarefas que poderão ser divididas por duas ou mais pessoas em diversas situações de trabalho.

A convivência humana é difícil e desafiante, porque cada um reage de maneira diferente quando está inserido em um grupo de trabalho. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e das situações de trabalho.

“Pessoas convivem e trabalham com pessoas e portam-se como pessoas, isto é, reagem às outras pessoas com as quais entram em contato: comunicam-se, simpatizam, e sentem atrações, antipatizam e sentem aversões, aproximam-se, afastam-se, entram em conflito, competem, colaboram, desenvolvem afeto. O processo de interação humana é constituído através dessas reações voluntárias ou involuntárias, intencionais ou não- intencionais.”

É importante deixar claro que você precisa dominar os conhecimentos técnicos necessários, ou seja, é indispensável ser competente em sua área específica de atividade. A grande questão é como saber trabalhar bem com os outros para que seu desempenho seja satisfatório, produtivo e consiga colocar em prática todo conhecimento em prol do crescimento da empresa com desempenho e serviços de alta qualidade.

Se você é aquele tipo de pessoa que gosta de resolver tudo sozinho e não gosta de interagir e trabalhar com pessoas não se desespere, porque a competência interpessoal pode ser desenvolvida. E para que isso aconteça, destacamos algumas dicas valiosas que podem colaborar na convivência com pessoas diferentes e evitar problemas desnecessários:

### TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

Abordagem Humanística da Administração

Abordagem Humanística ocorre com o aparecimento da Teoria das Relações Humanas, nos EUA, a partir da década de 1930.

Surgiu graças ao desenvolvimento das ciências sociais, notadamente da Psicologia e, em particular, a Psicologia do Trabalho, que por sua vez, desenvolveu-se em duas etapas:

1. *A análise do trabalho ;*
2. *A adaptação do trabalhador ao trabalho e vice versa.*

*Sobre a TRH:*

Surgiu nos EUA, como consequência das conclusões da *Experiência Hawthorne*, desenvolvida por *Elton Mayo* e colaboradores.

Foi um *movimento de reação e oposição* à Teoria Clássica da Administração.

Buscou Humanizar e democratizar a Administração

Segundo ELTON GEORGE MAYO:

O trabalho é uma *atividade tipicamente grupal*.

O *operário não reage como indivíduo isolado, mas como membro de um grupo social*.

A tarefa básica da Administração **é formar uma elite capaz de compreender e de comunicar...**

O ser humano é motivado pela necessidade de *“estar junto”, de “ser reconhecido”, de receber adequada comunicação*.

A civilização industrializada traz como consequência a *desintegração dos grupos primários da sociedade...*

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Cuidador

#### ABORDAGEM CLÁSSICA ABORDAGEM HUMANÍSTICA

##### **Organização como uma máquina**

**Ênfase nas tarefas**

**Inspirada na Engenharia**

**Autoridade Centralizada**

**Especialidade Técnica**

**Divisão de regras e regulamentos**

**Separação entre linha e staff**

**Eficiência para a produtividade**

##### **Organização como grupo de pessoas**

**Ênfase nas pessoas**

**Inspirada na Psicologia**

**Autoridade Delegada**

**Autonomia do empregado**

**Abertura por confiança**

**Dinâmica grupal e interpessoal**

**Cooperação para a produtividade**

A TRH mostra o esmagamento do homem pelo impetuoso desenvolvimento da civilização industrializada. A *cooperação* humana não é o resultado das determinações legais ou da lógica organizacional.

#### **Deficiências e atualidades das Relações Humanas**

Muito se tem falado sobre as deficiências nas Relações Humanas no ambiente de trabalho. Profissionais despreparados para atuar num mercado competitivo e altamente exigente apresentam-se diariamente tanto aos empresários em busca de emprego, como também aos clientes no comércio varejista brasileiro.

A baixa escolaridade, a falta de bons modos e de traquejo social tem contribuído para isso. O fenômeno da globalização trouxe mudanças significativas tanto para as pessoas quanto para as corporações. No meio organizacional, hoje, se observam investimentos destinados não apenas às novas tecnologias, como também em ações voltadas ao desenvolvimento do capital humano e das atitudes comportamentais.

Mas por que motivo as empresas voltaram suas atenções para as competências relacionadas ao comportamento dos profissionais? A resposta surge da necessidade de encontrar um diferencial significativo para o negócio. E essa busca culmina nas pessoas.

O desenvolvimento de competências comportamentais passou a ser trabalhado, na prática, em treinamentos dinâmicos que abordam as relações humanas e aplicam técnicas de sensibilização, onde o colaborador faz uma reflexão sobre seus relacionamentos pessoais e profissionais, e uma análise em relação às escolhas feitas todos os dias e que nortearão suas vidas, tanto na organização como fora dela. O assunto "relações humanas" está vinculado ao Respeito Pessoal – que compreende promover o relacionamento profissional baseado na ética, respeito e reconhecimento das diferenças de cada pessoa.

Com esses treinamentos os resultados se evidenciam na melhoria no desempenho das pessoas; aumento do orgulho pessoal em pertencer à empresa; crescimento da satisfação dos colaboradores; maior retenção de talentos; aumento na participação no mercado; progresso na qualidade dos serviços e atendimento; melhoria da imagem institucional; expansão dos negócios da empresa; aumento da eficácia organizacional; equipes mais inspiradas para superação de metas e a motivação das pessoas em busca de objetivos.

Lembramos abaixo alguns aspectos dos treinamentos comportamentais e as regras de boa convivência funcional e que devem ser trabalhadas com superiores, subordinados e colegas:

#### **Mandamentos das Relações Humanas na Empresa**

Respeite o seu colega de trabalho. Pratique a empatia!

Dê atenção com quem fala com você. Evite interromper a palavra; espere sua vez.

Controle suas reações agressivas. Esqueça a indelicadeza e ironia.

Sempre que precisar resolver algum problema procure seu chefe imediato. Não pule hierarquia!

Conheça melhor as pessoas com quem irá trabalhar com o intuito de compreendê-los e se adaptar as suas características individuais

O sorriso nos lábios desarma qualquer pessoas: conquiste-as! Lembre-se que acionamos 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.

Seja prestativo na medida certa para não ser mal interpretado.

Procure as causas da sua antipatia, afim de vencê-las e não contaminar seu ambiente de trabalho.

Quando estiver participando de discussões em grupo, defina bem o sentido das palavras para evitar duplo sentido e mal-entendidos.

Seja cauteloso ao criticar. Fale o que pensa sem magoar as pessoas que estão ao seu redor.

Respeitar o chefe imediato, colegas, subordinados e clientes - Quem respeita, sempre será respeitado.

Não cortar a palavra de quem fala - Falar pouco e com segurança agrada mais aos clientes e colegas.

Ser claro na comunicação - Falar somente o necessário. Saber ouvir é uma arte!

Cuidar para não ferir o outro com reações agressivas – Controlar emoções é fundamental.

Procurar a causa das antipatias para vencê-las – Conhecer a si mesmo e procurar ser compatível com colegas e chefia são básicos para o trabalho harmonioso e rentável.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Cuidador

Nunca dizer categoricamente: "Não concordo! Você está errado" - Dizer a mesma coisa com outros termos. A maneira como você diz é mais importante do que aquilo que você diz.

Aprender a enaltecer as qualidades positivas das pessoas, através do elogio – Esta é a melhor arma para quem quer conquistar e cativar amigos.

Usar normas de etiqueta social, aplicando-as corretamente, como: dizer obrigado, por favor, com licença, etc.

Ter sempre um semblante alegre e sorridente - O sorriso contagia favoravelmente o ambiente. A simpatia atrai amizades.

Mostrar interesse pelos outros - As pessoas gostam de receber atenção. Amigos sim; íntimos não!

Dar importância ao outro, por mais humilde que seja - Valorizar cada pessoa é uma questão de respeito.

Lembrar sempre que ninguém nasce sabendo - Aprender é descobrir as suas próprias ignorâncias; dialogar é uma arte!

Gostar do que faz é gostar de si. Gostar do outro e amar seu trabalho são ingredientes de sucesso nas relações humanas.

### 3. NOÇÕES DE HIGIENE PESSOAL, SAÚDE E ALIMENTAÇÃO DA PESSOA CUIDADA.

**Higiene** – Em um sentido mais simples é limpeza, asseio. Agora em uma forma mais abrangente é um conjunto de conhecimentos (métodos e técnicas de desinfecção, de esterilização, etc...) que, quando aplicados, previnem contra doenças, promovendo o bem-estar físico e mental. Prolongando assim, a vida e conservando a saúde.

A higiene (*gr. hygieinós, pelo fr. hygiène*) é então, uma prática de grande importância pelos benefícios proporcionados.

No âmbito hospitalar, ela é considerada como um conjunto de procedimentos que tem a finalidade de assegurar a proteção e bem-estar físico e psicológico dos pacientes, evitando enfermidades.

**Profilaxia** – Em um sentido mais simples é a prevenção de doenças. Em uma forma mais complexa, podemos definir como a aplicação de métodos e técnicas, de forma individual e coletiva, com a intenção de manter e restaurar a saúde.

A sua prática é feita por todos que através do uso do conhecimento promovem a saúde, evitam doenças ou incapacidades e também prolongam a vida pessoal ou alheia.

A profilaxia tem como foco a prevenção de doença em nível populacional através de várias medidas que vão desde procedimentos mais simples, como o uso de medicamentos, até aos mais complexos.

Um exemplo de profilaxia é a vacina, que faz com que o sistema imune reconheça os elementos externos que podem atingi-lo e assim desencadeiam uma reação de defesa.

A profilaxia (*gr. prophylaxis = precaução*) é então, diversas medidas como lavar as mãos ou até usos de antibióticos e medicamentos.

O técnico em enfermagem deve preparar-se para ministrar tratamentos adequados e orientar a prevenção para evitar novas contaminações.

Fonte: <http://www.tecnicoemfermagem.net.br/o-que-e-higiene-e-profilaxia/>

### 4 ÉTICA PROFISSIONAL.

#### Ética e Postura Profissional

Em um mundo empresarial onde a competição é cada vez mais acirrada, termos como ética e moral são cada vez menos valorizados. Mas os bons profissionais de qualquer ramo de atividade devem manter uma postura ética para que possam ter sucesso em suas carreiras. O comportamento ético do bom profissional traz a garantia do respeito e da estabilidade no emprego. A atuação de acordo com os valores morais da sociedade e da organização valoriza o profissional e o transforma em um elemento importante dentro da estrutura da empresa.

Porém, o que são a ética e a moral? Como podemos aplicá-las no dia a dia do trabalho? Como pensar em ser ético em uma sociedade onde a ética é cada vez menos valorizada? A resposta a estas perguntas nos mostrará como é importante o comportamento ético no ambiente empresarial. Muitas vezes, confundimos ética com moral e, por isso, vamos definir cada um desses termos, para que possamos compreender a diferença e a relação existente entre eles.

Ética vem do grego *ethos*, que significa morada, lugar certo. São princípios universalizantes, perenes. Ética é a parte da filosofia que se preocupa com a reflexão a respeito das noções e princípios que fundamentam a vida moral. Moral vem do latim *mos, moris*, que significa o modo de proceder regulado pelo uso ou costume. Moral é o conjunto de normas livres e conscientemente adotadas que visam organizar as relações das pessoas na sociedade, tendo em vista o certo e o errado.

A Ética é a teoria e a Moral é a prática. A ética tem a ver com os princípios mais abrangentes e universais, enquanto a moral se refere à conduta humana. A primeira aparece como um horizonte que inspira, atrai e define o ser humano, e a segunda seria o caminho que nos possibilita agir com ética. Assim, um termo nasce do outro.

Podemos então afirmar que os princípios éticos são aqueles princípios básicos que definem o comportamento de todos os seres humanos. Mais abrangentes que as leis, os regulamentos e mesmo os costumes, os princípios da ética valem para toda a sociedade e devem ser respeitados por todos. Existem atos como o homicídio, o preconceito e a discriminação que são vistos de forma negativa por toda a sociedade e esta noção do que é certo e do que é errado nos é transmitida por meio das gerações e se transforma no padrão ético de uma sociedade.

A moral representa a interpretação e consolidação dos princípios éticos para a sua aplicação na sociedade. As leis de um país ou o regulamento de uma empresa representam o código moral que deve ser seguido por todos e representam de forma prática os preceitos éticos que são aceitos por todos os membros daquele grupo. Portanto, todos sabem o que é ou não é ético. Todos sabem distinguir o certo do errado em nossa sociedade. Todos devem conhecer as regras e normas de conduta que regem os códigos morais de nosso grupo social.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Cuidador

Todos também têm a opção de agir ou não de forma ética. Cada ser humano, independente da sua origem, da sua história e de seus antecedentes pode escolher o seu caminho. Os atos de cada um são uma escolha pessoal e a forma como cada um age depende de si próprio.

E por que vale a pena ser ético?

Para que possamos agir de modo que as consequências de nossas ações possibilitem a aceitação e aprovação de nosso comportamento pelo grupo social que nos cerca e ao mesmo tempo para garantir a nossa qualidade de vida. Quando agimos de forma ética (de acordo com os princípios básicos de convivência e civilidade difundidos em nossa sociedade) e respeitamos a moral (as regras escritas e não escritas que determinam o comportamento de todos os membros de uma sociedade) somos respeitados por nossos atos e passamos a ser mais valorizados no julgamento de todos que nos cercam.

Um comportamento sempre ético não dá margens a dúvidas com relação ao nosso caráter e à nossa integridade e nos confere o status de bom cidadão e bom profissional. O nosso comportamento ético tem o poder de mudar o meio em que vivemos. Por mais corrompido e difícil que seja o ambiente externo (seja ele profissional ou não) cada um de nós possui a capacidade de alterá-lo por meio de nossa postura individual.

Se o meu comportamento é sempre ético, eu passo a ter a capacidade de exigir que o comportamento das outras pessoas para comigo seja da mesma forma ética. O relacionamento com todos se altera a partir da minha mudança individual. O meu comportamento ético fará com que as pessoas passem a me tratar de forma mais respeitosa e justa. Dessa maneira, a minha opinião passa a ter mais valor, minhas ações passam a ter mais peso e por fim minha influência positiva na sociedade passa a ser sentida e me traz retornos positivos.

Por mais que meu comportamento ético não consiga alterar a situação global do meio social onde estou inserido, com certeza ele fará com que ocorra uma mudança positiva da atitude das pessoas para comigo e isso me traz efeitos muito positivos ao nível pessoal. Vale à pena tentar! O maior beneficiado com a minha postura ética sou eu mesmo e, portanto, trabalhar e viver com ética é o melhor caminho para trabalhar e viver com paz e tranquilidade e ser respeitado como profissional e cidadão.

O comportamento ético é traduzido no ambiente de trabalho por uma postura profissional adequada. Entende-se por postura o modo como nos apresentamos junto aos nossos colegas profissionais e clientes. É a forma como podemos externalizar o nosso profissionalismo interior por intermédio de atitudes, gestos e dizeres. Logo, é importante que nosso comportamento seja adequado para que possamos transmitir uma boa imagem pessoal em nosso ambiente de trabalho.

O depoimento de um funcionário do restaurante de um hotel de alto padrão, em Belo Horizonte nos mostra como o setor de alimentos e bebidas valoriza a boa postura profissional:

[...] o mais difícil são as atitudes, os aspectos comportamentais. O comportamento é que faz a diferença no atendimento. (...) Pode saber fazer, mas se não quiser, não faz. (...) Depois do comportamento é que vem o saber fazer, para manter o padrão do hotel. (AUTOR, ano, p.).

Muitos bons profissionais não são valorizados, pois transmitem uma imagem ruim de si, ou seja, não têm uma postura adequada. A busca por um profissional capaz de realizar um bom atendimento representa hoje uma grande preocupação dos estabelecimentos de alimentos e bebidas, sejam estes de qualquer perfil ou porte.

Os desafios do mercado são muitos, mas a postura como encaramos estes desafios faz toda a diferença. Se nos posicionarmos de forma ética, dinâmica, colaborativa e hospitaleira estaremos de fato contribuindo para o nosso crescimento profissional e para o sucesso da empresa como um todo. O bom profissional deve combinar um conhecimento técnico adequado com um comportamento desejável. Nenhum desses dois ingredientes sozinho pode construir um bom profissional. Somente a boa postura de um profissional sem conhecimento técnico não conduz ao sucesso, ao mesmo tempo em que os conhecimentos técnicos de um profissional não bastam se este não souber se comportar da maneira correta.

Algumas ferramentas comportamentais podem ser de grande auxílio na formação de um profissional com postura mais adequada. A comunicação interpessoal é um aspecto básico muito importante e pode auxiliar muito o profissional a melhorar seus aspectos comportamentais. Deve ser entendida como uma das principais ferramentas de trabalho no restaurante. Independente do cargo e da função exercida por cada um, todos têm que se comunicar durante todo o tempo, seja com os clientes, com os colegas, ou com os outros setores.

Se cada funcionário souber a melhor forma de se comunicar o trabalho fica muito mais fácil e os problemas são evitados, tornando o ambiente mais agradável e produtivo. A boa comunicação deve partir de cada um de nós. É muito comum encontrarmos excelentes profissionais que não conseguem mostrar todo o seu potencial no trabalho devido a dificuldades de comunicação. A forma de se expressar é muito importante e pode ser a diferença entre um profissional medíocre de um funcionário eficiente e com condições de progredir na carreira.

Algumas regras básicas devem ser entendidas e aplicadas para que cada um consiga se comunicar da melhor maneira possível. Isso não significa que existe um modo único de nos comunicarmos. Na verdade cada um tem seu próprio estilo de comunicação e isso deve ser respeitado. Porém todos os tipos de pessoa (os tímidos, os extrovertidos, os falantes, os calados, etc.) podem aprimorar a forma como se comunicam com os outros e utilizar a boa comunicação como ferramenta de trabalho.

O termo comunicação vem do latim communicatione e significa tornar comum, transmitir. A comunicação não inclui apenas mensagens que as pessoas trocam de forma voluntária entre si. As mensagens podem ser trocadas consciente ou inconscientemente. A comunicação é uma transmissão e recepção de ideias, de informações e de