



CÓD: OP-012JH-23
7908403537006

SES-DF

SECRETARIA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde-
Administrativa

EDITAL NORMATIVO Nº 01/2023

Língua Portuguesa

1. Gramática normativa: uso da língua culta	7
2. Domínio dos mecanismos de coesão e coerência textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.....	8
3. Produção e interpretação de texto	9
4. Tipos de textos e gêneros textuais.....	16
5. Acentuação gráfica.....	25
6. Emprego de tempos e modos verbais. Domínio da estrutura morfosintática do período. Emprego das classes de palavras .	26
7. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração	34
8. Emprego dos sinais de pontuação e sua função no texto.....	36
9. Concordância nominal e verbal	37
10. Regência nominal e verbal.....	39
11. Colocação pronominal	40
12. Significação de palavras e expressões.....	40
13. Reescrita de frases e parágrafos do texto	40
14. Substituição de palavras ou trechos de texto	41
15. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.....	41
16. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	42
17. Intertextualidade	42
18. Redação Oficial: uso da norma culta da linguagem, clareza e precisão, objetividade, concisão, coesão e coerência, impessoalidade, formalidade e padronização.....	43

Sistema Único de Saúde (SUS)

1. Evolução histórica da organização do sistema de saúde no Brasil e a construção do sistema único de saúde (sus) – princípios, diretrizes e arcabouço legal	61
2. Controle social no SUS	68
3. Resolução nº 453/2012 do Conselho Nacional de Saúde	70
4. Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde	73
5. Constituição federal 1988, título VIII - artigos de 194 a 200.....	73
6. Lei Orgânica da Saúde – Lei nº 8.080/1990	75
7. Lei nº 8.142/1990	84
8. Decreto presidencial nº 7.508/2011.....	85
9. Determinantes sociais da saúde	89
10. Sistemas de informação em saúde	89

Atualidades

1. Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do Distrito Federal e da RIDE, instituída pela Lei Complementar Federal nº 94, de 16 de fevereiro de 1998 (alínea acrescida pelo(a) Lei nº 5768 de 14/12/2016)	97
2. Plano Distrital de Política para Mulheres.....	101

Noções de Informática

1. Conceitos e fundamentos básicos. Hardware e Software.....	109
2. Identificação e manipulação de arquivos.....	110
3. Backup de arquivos.....	112
4. Sistema Operacional Microsoft Windows 7, 8.1 e 10: conceitos, área de trabalho, painel de controle, windows explorer	113
5. Utilização de ferramentas de texto, planilha e apresentação do pacote Microsoft Office (Word, Excel e PowerPoint).....	126
6. LibreOffice (Writer, Calc e Impress)	134
7. Internet e Intranet. Navegadores de internet: Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome.....	142
8. Conceitos sobre gestão de documentos eletrônicos	150
9. Noções gerais de Web3 e blockchain.....	156

Legislação aplicada aos Servidores do GDF

1. Lei Orgânica do Distrito Federal. 1Fundamentos da Organização dos Poderes e do Distrito Federal. Organização do Distrito Federal. Organização Administrativa do Distrito Federal.....	161
2. Decreto nº 36.756/2015 e suas alterações (Sistema Eletrônico de Informações – SEI).....	162
3. Lei nº 4.990/2012 (regula o acesso à informação no Distrito Federal).....	165
4. Conhecimentos sobre o Distrito Federal. Realidade étnica, social, histórica, geográfica, cultural, política e econômica do Distrito Federal e da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), instituída pela Lei Complementar no nº 94/1998 e suas alterações.....	172
5. Noções de História e Geografia do Distrito Federal: Contexto histórico de formação do Distrito Federal, localização, população, clima, vegetação, hidrografia e economia.....	172
6. Valorização e plano distrital de política para as mulheres.....	177

Direito Constitucional

1. Conceitos básicos de Direito Constitucional.....	179
2. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988: conceito, características, estrutura do texto. Poder constituinte: conceito, espécies, limites	181
3. Controle de constitucionalidade: conceito, espécies, instrumentos de controle	186
4. Princípios Fundamentais.....	189
5. Direitos e Garantias fundamentais: Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, Sociais, Políticos e Nacionalidade	190
6. Organização Político-Administrativa do Estado. Intervenção Federal.....	200
7. Administração Pública: Disposições Gerais, Servidores Públicos Civis e Militares.....	208
8. Da ordem Econômica e Financeira. Princípios gerais da atividade econômica.....	215
9. Da Organização dos Poderes	222

Direito Administrativo

1. Conceitos e princípios. Objeto. Fontes.	257
2. Estado, governo.	260
3. Administração pública. Organização da Administração: Autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista	262

ÍNDICE

4. Lei Federal nº 13.303/2016 (Estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios).....	270
5. Entidades Paraestatais. Reforma Administrativa e Terceiro Setor: Serviços sociais autônomos, entidades de apoio, organizações sociais, organizações da sociedade civil de interesse público	289
6. Deveres e Poderes Administrativos: poder discricionário, poder hierárquico, poder disciplinar, poder regulamentar, poder de polícia, uso e abuso de poder	295
7. Atos Administrativos: classificação, requisitos, atributos, espécies, extinção, convalidação.....	297
8. Servidores Públicos: disposições constitucionais, espécies Cargo, emprego e função pública: provimento, vacância, acumulação, efetividade, estabilidade e vitaliciedade. Remuneração. Direitos e deveres. Responsabilidade. Sindicância e Processo administrativo disciplinar.....	301
9. Lei Complementar nº 840/2011 (Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis do Distrito Federal, das Autarquias e das Fundações Públicas Distritais).....	313
10. Serviços públicos: classificação, elementos constitutivos. Formas de prestação e meios de execução: delegação, concessão, permissão e autorização	345
11. Lei Federal nº 8.429/1992 (improbidade administrativa).....	350
12. Lei Federal nº 9.784/1999 (processo administrativo)	359
13. aplicável ao Distrito Federal por força da Lei Distrital nº 2.834/2001 e suas alterações	367
14. Licitações e contratos administrativos: Lei Federal nº 8.666/1993 e Lei nº 14.133/2021 e suas alterações.....	367
15. Pregão: Lei nº 10.520/2002 e demais disposições normativas relativas ao pregão	377
16. Decreto Distrital nº 26.851/2006. Lei de Acesso à Informação	379

Atendimento ao Público

1. Atendimento ao Público Qualidade no atendimento ao público;.....	427
2. A imagem da instituição, a imagem profissional	429
3. sigilo e postura.....	430
4. Formas de tratamento	432
5. Relacionamento interpessoal	433
6. Código de Ética.	436

Administração Geral e Pública

1. Conceitos. Organização. Teoria Geral da Administração. Níveis organizacionais. Processo administrativo	449
2. Políticas públicas.....	462
3. Planejamento nas organizações públicas.....	476
4. O ciclo do planejamento (análise do ambiente, objetivos estratégicos, missão, visão, valores)	477
5. Governo eletrônico. Transparência da administração pública.....	478
6. Gestão de Pessoas por Competências	487
7. Conselhos.....	496
8. Organizações Sociais	497
9. Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP).....	498
10. Consórcios Públicos	498
11. Gestão por resultados na produção de serviços públicos.....	499
12. Gestão local, cidadania e equidade social	503

13. Corrupção e políticas públicas: fatores que influenciam a incidência de corrupção e fatores que promovem a qualidade das políticas públicas.....	504
14. Improbidade administrativa (Lei nº 8.429/1992).....	504

Administração Financeira e Orçamentária

1. Finanças e Orçamento público: Orçamento público. Funções do orçamento público. Conceito. Técnicas orçamentárias. Princípios orçamentários	513
2. Ciclo orçamentário.....	519
3. Processo orçamentário.	523
4. O orçamento público no Brasil. Plano plurianual. Diretrizes orçamentárias. Orçamento anual	523

Gestão de Pessoas

1. Gestão de Pessoas. Evolução e as funções de Recursos Humanos. Estratégias de Recursos Humanos	539
2. Avaliação de desempenho	548
3. Gestão por competências.	552
4. Liderança e desenvolvimento gerencial.....	561
5. Clima Organizacional.....	565
6. Grupos e equipes de trabalho.	569
7. Qualidade de vida no trabalho	570
8. Gestão de Programas de Saúde	571
9. Procedimentos na Administração de Recursos Humanos na esfera pública.....	575

Atualidades - Conhecimentos Específicos

1. Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia	583
---	-----

Estados e Distrito Federal

Os estados possuem secretarias específicas para a gestão de saúde. O gestor estadual deve aplicar recursos próprios, inclusive nos municípios, e os repassados pela União. Além de ser um dos parceiros para a aplicação de políticas nacionais de saúde, o estado formula suas próprias políticas de saúde. Ele coordena e planeja o SUS em nível estadual, respeitando a normatização federal. Os gestores estaduais são responsáveis pela organização do atendimento à saúde em seu território.

Municípios

São responsáveis pela execução das ações e serviços de saúde no âmbito do seu território. O gestor municipal deve aplicar recursos próprios e os repassados pela União e pelo estado. O município formula suas próprias políticas de saúde e também é um dos parceiros para a aplicação de políticas nacionais e estaduais de saúde. Ele coordena e planeja o SUS em nível municipal, respeitando a normatização federal. Pode estabelecer parcerias com outros municípios para garantir o atendimento pleno de sua população, para procedimentos de complexidade que estejam acima daqueles que pode oferecer.

História do sistema único de saúde (SUS)

As duas últimas décadas foram marcadas por intensas transformações no sistema de saúde brasileiro, intimamente relacionadas com as mudanças ocorridas no âmbito político-institucional. Simultaneamente ao processo de redemocratização iniciado nos anos 80, o país passou por grave crise na área econômico-financeira.

No início da década de 80, procurou-se consolidar o processo de expansão da cobertura assistencial iniciado na segunda metade dos anos 70, em atendimento às proposições formuladas pela OMS na Conferência de Alma-Ata (1978), que preconizava “Saúde para Todos no Ano 2000”, principalmente por meio da Atenção Primária à Saúde.

Nessa mesma época, começa o Movimento da Reforma Sanitária Brasileira, constituído inicialmente por uma parcela da intelectualidade universitária e dos profissionais da área da saúde. Posteriormente, incorporaram-se ao movimento outros segmentos da sociedade, como centrais sindicais, movimentos populares de saúde e alguns parlamentares.

As proposições desse movimento, iniciado em pleno regime autoritário da ditadura militar, eram dirigidas basicamente à construção de uma nova política de saúde efetivamente democrática, considerando a descentralização, universalização e unificação como elementos essenciais para a reforma do setor.

Várias foram as propostas de implantação de uma rede de serviços voltada para a atenção primária à saúde, com hierarquização, descentralização e universalização, iniciando-se já a partir do Programa de Interiorização das Ações de Saúde e Saneamento (PIASS), em 1976.

Em 1980, foi criado o Programa Nacional de Serviços Básicos de Saúde (PREV-SAÚDE) - que, na realidade, nunca saiu do papel -, logo seguida pelo plano do Conselho Nacional de Administração da Saúde Previdenciária (CONASP), em 1982 a partir do qual foi implementada a política de Ações Integradas de Saúde (AIS), em 1983. Essas constituíram uma estratégia de extrema importância para o processo de descentralização da saúde.

A 8ª Conferência Nacional da Saúde, realizada em março de 1986, considerada um marco histórico, consagra os princípios preconizados pelo Movimento da Reforma Sanitária.

Em 1987 é implementado o Sistema Unificado e Descentralizado de Saúde (SUDS), como uma consolidação das Ações Integradas de Saúde (AIS), que adota como diretrizes a universalização e a equidade no acesso aos serviços, à integralidade dos cuidados,

a regionalização dos serviços de saúde e implementação de distritos sanitários, a descentralização das ações de saúde, o desenvolvimento de instituições colegiadas gestoras e o desenvolvimento de uma política de recursos humanos.

O capítulo dedicado à saúde na nova Constituição Federal, promulgada em outubro de 1988, retrata o resultado de todo o processo desenvolvido ao longo dessas duas décadas, criando o Sistema Único de Saúde (SUS) e determinando que “a saúde é direito de todos e dever do Estado” (art. 196).

Entre outros, a Constituição prevê o acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde, com regionalização e hierarquização, descentralização com direção única em cada esfera de governo, participação da comunidade e atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais.

A Lei nº 8.080, promulgada em 1990, operacionaliza as disposições constitucionais. São atribuições do SUS em seus três níveis de governo, além de outras, “ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde” (CF, art. 200, inciso III).

Princípios do SUS

São conceitos que orientam o SUS, previstos no artigo 198 da Constituição Federal de 1988 e no artigo 7º do Capítulo II da Lei n.º 8.080/1990. Os principais são:

Universalidade: significa que o SUS deve atender a todos, sem distinções ou restrições, oferecendo toda a atenção necessária, sem qualquer custo;

Integralidade: o SUS deve oferecer a atenção necessária à saúde da população, promovendo ações contínuas de prevenção e tratamento aos indivíduos e às comunidades, em quaisquer níveis de complexidade;

Equidade: o SUS deve disponibilizar recursos e serviços com justiça, de acordo com as necessidades de cada um, canalizando maior atenção aos que mais necessitam;

Participação social: é um direito e um dever da sociedade participar das gestões públicas em geral e da saúde pública em particular; é dever do Poder Público garantir as condições para essa participação, assegurando a gestão comunitária do SUS; e

Descentralização: é o processo de transferência de responsabilidades de gestão para os municípios, atendendo às determinações constitucionais e legais que embasam o SUS, definidor de atribuições comuns e competências específicas à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.

Principais leis

Constituição Federal de 1988: Estabelece que “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para sua promoção, proteção e recuperação”. Determina ao Poder Público sua “regulamentação, fiscalização e controle”, que as ações e os serviços da saúde “integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único”; define suas diretrizes, atribuições, fontes de financiamento e, ainda, como deve se dar a participação da iniciativa privada.

Lei Orgânica da Saúde (LOS), Lei n.º 8.080/1990: Regulamenta, em todo o território nacional, as ações do SUS, estabelece as diretrizes para seu gerenciamento e descentralização e detalha as competências de cada esfera governamental. Enfatiza a descentralização político-administrativa, por meio da municipalização dos serviços e das ações de saúde, com redistribuição de poder, competências e recursos, em direção aos municípios. Determina como competência do SUS a definição de critérios, valores e qualidade

Sistema Operacional

O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

- Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

IDENTIFICAÇÃO E MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS

Pasta

São estruturas que dividem o disco em várias partes de tamanhos variados as quais podem armazenar arquivos e outras pastas (subpastas)¹.



Arquivo

É a representação de dados/informações no computador os quais ficam dentro das pastas e possuem uma extensão que identifica o tipo de dado que ele representa.

Extensões de arquivos

Extensão	Tipo
.jpg, .jpeg, .png, .bmp, .gif, ...	Imagem
.xls, .xlsx, .xlsm, ...	Planilha
.doc, .docx, .docm, ...	Texto formatado
.txt	Texto sem formatação
.mp3, .wma, .aac, .wav, ...	Áudio
.mp4, .avi, .rmvb, .mov, ...	Vídeo
.zip, .rar, .7z, ...	Compactadores
.ppt, .pptx, .pptm, ...	Apresentação
.exe	Executável
.msi, ...	Instalador

Existem vários tipos de arquivos como arquivos de textos, arquivos de som, imagem, planilhas, etc. Alguns arquivos são universais podendo ser aberto em qualquer sistema. Mas temos outros que dependem de um programa específico como os arquivos do Corel Draw que necessita o programa para visualizar. Nós identificamos um arquivo através de sua extensão. A extensão são aquelas letras que ficam no final do nome do arquivo.

Exemplos:

.txt: arquivo de texto sem formatação.

.html: texto da internet.

.rtf: arquivo do WordPad.

.doc e .docx: arquivo do editor de texto Word com formatação.

¹ <https://docente.ifrn.edu.br/elieziosoares/disciplinas/informatica/aula-05-manipulacao-de-arquivos-e-pastas>

O quadro abaixo sintetiza a diferença entre Direito Constitucional e Constituição. Observe:

Direito Constitucional	Constituição
Ramo do Direito Positivo Público que estuda a Constituição.	Norma jurídica suprema que cria o Estado, atribuindo-lhe poder limitado pela previsão de direitos e garantias fundamentais e pela separação de poderes.

Objeto

Podemos estabelecer seu objeto como sendo aquele que se refere à organização e fundamento do Estado, à articulação de seus elementos primários, bem como ao estabelecimento das bases da estrutura política³.

Não obstante a definição ora fornecida, existem vários sentidos (perspectivas ou critérios) adotados pela doutrina para definir o termo “Constituição”.

O quadro abaixo sintetiza o Objeto do Direito Constitucional. Observe:

Objeto do Direito Constitucional		
O estudo de normas fundamentais de um ou mais Estados, quais sejam:		
a) direitos fundamentais	b) estrutura do Estado	c) organização dos Poderes

Perspectiva sociológica; perspectiva política; perspectiva jurídica

- Perspectiva sociológica⁴

Preceitua essa perspectiva que uma Constituição só seria legítima se representasse o efetivo poder estatal, refletindo as forças sociais que constituem o poder. Nesse sentido, Ferdinand Lassale afirma que a Constituição seria a somatória dos fatores reais do poder dentro de uma sociedade.

- Perspectiva política

Partindo-se do pensamento de Carl Schmitt, o professor José Afonso da Silva afirma que a Constituição só se refere à decisão política fundamental, ao passo que as leis constitucionais seriam os demais dispositivos inseridos no texto do documento constitucional, não contendo matéria de decisão política fundamental. Nesse diapasão, há uma distinção entre a Constituição e a Lei Constitucional.

Dentre da classificação moderna, e com base nos pensamentos de Schmitt, podemos

afirmar que a Constituição se enquadra no conceito de normas materialmente constitucionais, ao passo que a Lei Constitucional está inserida no conceito de normas formalmente constitucionais.

- Perspectiva jurídica

Segundo a perspectiva jurídica, que possui como seu representante Hans Kelsen, a Constituição foi alocada no mundo do dever ser e não no mundo do ser, caracterizando-se como fruto da vontade racional do homem e não das leis naturais.

O professor José Afonso da Silva preceitua que a Constituição significa norma fundamental hipotética, cuja função é servir de fundamento lógico transcendental da validade da Constituição jurídico-positiva, o que equivale à norma positiva suprema, conjunto de normas que regula a criação de outras normas, lei nacional no seu mais alto grau.

Fontes formais

As fontes da ciência constitucional podem ser materiais e formais⁵.

As fontes materiais são a origem e o manancial sociológico do direito constitucional, isto é, os elementos fáticos que conduzem à criação de uma Lei Fundamental.

Todo ordenamento constitucional que se preze democrático tem a aptidão para moldar um povo, muito embora seja por ele também moldado.

Por sua vez, as fontes formais são o manancial normativo que conduzem à criação de uma Lei Fundamental. Se costuma dividir tais fontes em fontes formais imediatas (diretas) e fontes formais mediatas (indiretas):

a) Fontes formais imediatas: São as Constituições propriamente ditas. É possível acrescentar aqui, ainda como fonte imediata, os costumes, graças aos países de tradição constitucional predominantemente não escrita, como é o caso da Inglaterra;

b) Fontes formais mediatas: São representadas pela jurisprudência e pela doutrina. Sua adjetivação como fontes “mediatas” decorre do desdobramento das fontes “imediatas”, das quais derivam. A jurisprudência e a doutrina constitucional buscam sustentáculo em uma matriz constitucional, bem como a ela auxiliam a desenvolver-se graças à dialeticidade que de sua atividade decorre.

- Fontes materiais: origem e manancial sociológico do direito constitucional

³ <https://concurseria.com.br/wp-content/uploads/2017/11/Introdu%C3%A7%C3%A3o-ao-Dto-Constitucional.pdf>

⁴ <https://www.editorajuspodivm.com.br/cdn/arquivos/8713b4e79cb9270ecc075bfab3b84b2a.pdf>

⁵ https://cdnv2.moovin.com.br/livrariadplacido/imagens/files/manuais/613_manual-de-direito-constitucional-2019-3-edicao.pdf

ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

Cortesia

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constringer emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

Interesse

Atrelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

Presteza

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefone-

mas ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavadouros, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se preta à atende-lo.

Eficiência

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para exceder no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível ticar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da inexperiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

Tolerância

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas, opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferenças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

Discrição

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e dados dos clientes que devem ser sigilados ou resguardados, estabelecendo uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo o atendente o mediador desta relação.

Podemos verificar que não foram poucos os acontecimentos da área de gestão desde o início do século XX, mas foi a partir dos anos de 1960 que começou a se falar em administração de recursos humanos, em decorrência do crescimento das organizações e foram aparecendo novas oportunidades de trabalho e as empresas passaram a valorizar o capital humano, denominado o processo de administração de recursos humanos.

A Administração de Recursos Humanos (ARH) consiste no planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e no controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal, ao mesmo tempo em que a organização representa o meio que permite às pessoas que com ela colaboram alcançar os objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente com o trabalho. Podemos entender que a ARH busca conquistar e manter empregados na organização, trabalhando e dando o máximo de si, com uma atitude positiva e favorável.

Quando se fala em Administração de Recursos Humanos (ADR), torna-se como referência a administração das pessoas que participam das organizações e que nelas desempenham determinados papéis. Visto que esta área é fundamental para o sucesso de uma organização, pois ela é responsável pelo abastecimento, aplicação, manutenção, monitoramento, desenvolvimento de novos talentos, da gestão, orientação, treinamento das pessoas. Ou seja, a função envolve todo o processo de gestão, desde a entrada do funcionário até a sua saída.

Esse setor procura por meio de suas ações integrarem e comprometer os colaboradores com os objetivos organizacionais, visando obter maior desempenho e, conseqüentemente, melhores resultados para a organização. Atualmente, devido às constantes mudanças econômicas, tecnológicas e sociais, é de fundamental importância que as organizações estejam voltadas para a gestão de recursos humanos e torna-se visível que o diferencial competitivo das organizações está nas pessoas nelas inseridas e em seus recursos disponíveis.

Diversos são os projetos que o setor desenvolve e tem a responsabilidade de manter em andamento nas organizações. Alguns desses projetos são de responsabilidade social e exigida por lei, tais como a inclusão de pessoas com deficiência.

Pode-se dizer que muitas organizações estão investindo em responsabilidade social, preocupando-se com o ambiente interno e externo da empresa. Deficientes físicos que antes eram considerados inaptos para o trabalho, assumem cada vez mais cargos em grandes empresas. O mercado de trabalho para estas pessoas especiais está crescendo gradativamente, embora lentamente.

A ARH é uma das principais áreas responsável pelas pessoas em uma organização. Sem pessoas não há empresa, produtos ou serviços, por isso é fundamental ter essa área bem estruturada e definida nas organizações.

As pessoas constituem o principal ativo da organização, o setor de RH desempenha funções que permitem a colaboração eficaz para alcance dos objetivos organizacionais e individuais, pois dependendo da maneira como as pessoas são tratadas, podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas da organização. Outros fatores importantes a serem considerados na evolução da administração de RH foi o crescimento industrial, a revolução industrial e a substituição do trabalho manual pela máquina.

A revolução gerou um impacto significativo nas indústrias e foi responsável pelo crescimento dessas firmas, e pelo aumento do ambiente competitivo. Essa transformação modificou o mercado na época e acabou influenciando também os modelos administrativos.

A preocupação com as pessoas não só evoluiu como expandiu para outros níveis. A área de RH, cuja atuação, antes se encontrava mais evidente nos níveis operacionais passou a ser considerada como um fator estratégico para as empresas.

A administração de recursos humanos sofreu alterações significativas como forma evolutiva, quando deixou de apenas contabilizar entradas de empregados na organização, dando maior importância às horas trabalhadas, absenteísmo⁶ e atrasos, com efeito nos pagamentos ou descontos, passando para a fase da administração que considera os recursos humanos de forma incorporada a estratégia do negócio.

Por meio destes processos, surge o cargo de gerente⁷ de recursos humanos, tentando, assim, humanizar a organização. Esse novo contexto tem a função de alterar o foco de protetor para planejador e agente de mudanças.

Com a era do conhecimento, na qual as informações estão à disposição de todos e a todo o momento, as pessoas procuram cada vez mais o seu desenvolvimento pessoal e profissional. A formação desses novos profissionais obrigou as empresas a remodelar as suas estratégias e os seus programas de gestão de pessoas.

A gestão de pessoas na era do conhecimento abriu inúmeros espaços relacionados à reestruturação dos processos internos de recursos humanos, dos programas, e das estratégias para atrair, desenvolver, recompensar e reter os mais importantes ativos da empresa, que são as pessoas. A figura a seguir destaca que a função de RH deve assumir a multiplicidade de papéis operacionais e estratégicos, mesmo que eles possam parecer paradoxais⁸.

Papéis do RH



⁶<https://central3.to.gov.br/arquivo/453262/>

6 Absenteísmo é uma palavra com origem no latim, onde *absens*, que significa “estar fora, afastado ou ausente”.

7 Gerente é o responsável pelo planejamento e controle da execução dos trabalhos de seus subordinados no dia a dia de uma determinada empresa.

8 Paradoxais é uma declaração aparentemente verdadeira que leva a uma contradição lógica, ou a uma situação que contradiz a intuição. Ou seja, é o oposto que alguém pensa ser a verdade.