



CÓD: SL-107AB-22  
7908433220923

# SES-MS

SECRETARIA DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Assistente de Serviços de Saúde-  
Função: Assistente de Serviços de Saúde

**EDITAL Nº 1/2022**

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão de textos. Tipos de texto. ....	01
2. Coesão e coerência. ....	14
3. Encontro vocálico e encontro consonantal. Dígrafos. Divisão silábica. Tonicidade. ....	15
4. Ortografia Oficial - Reforma ortográfica 2009. ....	15
5. Acentuação gráfica. ....	16
6. Sinais de pontuação. ....	16
7. Significação das palavras: sinônimos e antônimos, homônimos, parônimos e homógrafos, denotação e conotação. ....	18
8. Estrutura e formação das palavras. ....	19
9. Classificação e flexão das palavras. ....	21
10. Frase, oração, período. Termos da oração. Orações coordenadas e subordinadas. ....	26
11. Regência nominal e verbal. ....	28
12. Concordância nominal e verbal. ....	29
13. Colocação dos pronomes pessoais oblíquos átonos. ....	29
14. Correspondência Oficial: pronomes e expressões de tratamento, ofício, abreviaturas, siglas, símbolos. ....	30

## ***Noções de Informática***

1. Conceitos e fundamentos básicos. Conhecimento e utilização dos principais softwares utilitários (compactadores de arquivos, chat, clientes de e-mails, reprodutores de vídeo, visualizadores de imagem, antivírus). Conceitos básicos de hardware (placa mãe, memórias, processadores (cpu) e disco de armazenamento hds, cds e dvds). Periféricos de computadores. ....	01
2. Identificação e manipulação de arquivos. Transferência de arquivos pela internet. ....	01
3. Backup de arquivos. ....	04
4. Noções de sistema operacional: utilização do sistema operacional windows. ....	05
5. Utilização dos editores de texto, planilhas e apresentações (ambientes microsoft office e libreoffice). ....	15
6. Utilização e configuração de e-mail no microsoft outlook. ....	25
7. Conceitos de tecnologias relacionadas à internet e intranet, busca e pesquisa na web, mecanismos de busca na web. Navegadores de internet: internet explorer, mozilla, firefox, google chrome. ....	28
8. Segurança na internet; vírus de computadores; spyware; malware; phishing. ....	35

## ***Conhecimentos sobre Saúde Pública***

1. História da saúde pública no brasil. Conceito de saúde pública e saúde coletiva. ....	01
2. A organização do sistema de saúde no brasil e a construção do sistema único de saúde (sus) - princípios, diretrizes e arcabouço legal. ....	03
3. Controle social no sus. ....	10
4. Constituição federal: artigos de 194 a 200. ....	13
5. Lei orgânica da saúde - lei n. 8.080/1990. ....	15
6. Lei n. 8.142/1990. ....	24
7. Decreto 7.508/2011. ....	26
8. Determinantes sociais da saúde. ....	30
9. Sistemas de informação em saúde. ....	30
10. Humanização em saúde. ....	35
11. Ações de atenção à vigilância em saúde. ....	40
12. Direitos e deveres (lei n. 1.102, De 10 de outubro de 1990). ....	50

---

## **Conhecimentos Específicos**

### **Assistente de Serviços de Saúde - Função: Assistente de Serviços de Saúde**

1. Relações interpessoais entre paciente e colegas. ....	01
2. Noções básicas sobre anatomia, fisiologia, parasitologia e farmacologia. ....	06
3. Conforto, segurança e higiene dos usuários. ....	51
4. Programa Nacional de Imunização. ....	69
5. Saúde e doença: conceito, sinais e condições de saúde. ....	82
6. Conceito de doença e acidente. ....	88
7. Relações humanas. ....	103
8. Relações interpessoais entre paciente e colegas. ....	104
9. Conceito de Saúde Pública e Saúde Coletiva. A organização do sistema de saúde no Brasil e a construção do Sistema Único de Saúde (SUS) - princípios, diretrizes e arcabouço legal. Controle Social no SUS. Constituição Federal artigos de 194 a 200. Lei Orgânica da Saúde - Leis n. 8.080/1990 e n. 8.142/1990. Determinantes sociais da saúde. ....	104
10. A estratégia de saúde da família - sua evolução, seus princípios e sua aplicação. ....	105
11. Sistemas de Informação em Saúde. ....	116
12. O pacto pela Saúde. ....	116
13. Ações de atenção à vigilância em saúde. ....	152
14. Direitos e deveres (Lei n. 1.102, de 10 de outubro de 1990). ....	152
15. Ética Profissional. ....	152

---

## COMPREENSÃO DE TEXTOS. TIPOS DE TEXTO

### Compreensão e interpretação de textos

Chegamos, agora, em um ponto muito importante para todo o seu estudo: a interpretação de textos. Desenvolver essa habilidade é essencial e pode ser um diferencial para a realização de uma boa prova de qualquer área do conhecimento.

Mas você sabe a diferença entre compreensão e interpretação?

A **compreensão** é quando você entende o que o texto diz de forma explícita, aquilo que está na superfície do texto.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Por meio dessa frase, podemos entender que houve um tempo que Jorge era infeliz, devido ao cigarro.

A **interpretação** é quando você entende o que está implícito, nas entrelinhas, aquilo que está de modo mais profundo no texto ou que faça com que você realize inferências.

Quando Jorge fumava, ele era infeliz.

Já compreendemos que Jorge era infeliz quando fumava, mas podemos interpretar que Jorge parou de fumar e que agora é feliz.

Percebeu a diferença?

### Tipos de Linguagem

Existem três tipos de linguagem que precisamos saber para que facilite a interpretação de textos.

• **Linguagem Verbal** é aquela que utiliza somente palavras. Ela pode ser escrita ou oral.



• **Linguagem não-verbal** é aquela que utiliza somente imagens, fotos, gestos... não há presença de nenhuma palavra.



• **Linguagem Mista (ou híbrida)** é aquele que utiliza tanto as palavras quanto as imagens. Ou seja, é a junção da linguagem verbal com a não-verbal.



PROIBIDO FUMAR

Além de saber desses conceitos, é importante sabermos identificar quando um texto é baseado em outro. O nome que damos a este processo é intertextualidade.

### Interpretação de Texto

Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

### Dicas para interpretar um texto:

– Leia lentamente o texto todo.

No primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.

– Releia o texto quantas vezes forem necessárias.

Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.

– Sublinhe as ideias mais importantes.

Sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.

– Separe fatos de opiniões.

O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).

– Retorne ao texto sempre que necessário.

Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.

– Reescreva o conteúdo lido.

Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias setas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

O primeiro objetivo de uma interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias, ou fundamentações, as argumentações, ou explicações, que levem ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Compreendido tudo isso, interpretar significa extrair um significado. Ou seja, a ideia está lá, às vezes escondida, e por isso o candidato só precisa entendê-la – e não a complementar com algum valor individual. Portanto, apegue-se tão somente ao texto, e nunca extrapole a visão dele.

### IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

### CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que ele falaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

### IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS

#### Ironia

Ironia é o recurso pelo qual o emissor diz o contrário do que está pensando ou sentindo (ou por pudor em relação a si próprio ou com intenção depreciativa e sarcástica em relação a outrem).

A ironia consiste na utilização de determinada palavra ou expressão que, em um outro contexto diferente do usual, ganha um novo sentido, gerando um efeito de humor.

Exemplo:





Na construção de um texto, ela pode aparecer em três modos: ironia verbal, ironia de situação e ironia dramática (ou satírica).

#### Ironia verbal

Ocorre quando se diz algo pretendendo expressar outro significado, normalmente oposto ao sentido literal. A expressão e a intenção são diferentes.

Exemplo: Você foi tão bem na prova! Tirou um zero incrível!

#### Ironia de situação

A intenção e resultado da ação não estão alinhados, ou seja, o resultado é contrário ao que se espera ou que se planeja.

Exemplo: Quando num texto literário uma personagem planeja uma ação, mas os resultados não saem como o esperado. No livro “Memórias Póstumas de Brás Cubas”, de Machado de Assis, a personagem título tem obsessão por ficar conhecida. Ao longo da vida, tenta de muitas maneiras alcançar a notoriedade sem sucesso. Após a morte, a personagem se torna conhecida. A ironia é que planejou ficar famoso antes de morrer e se tornou famoso após a morte.

#### Ironia dramática (ou satírica)

A ironia dramática é um efeito de sentido que ocorre nos textos literários quando o leitor, a audiência, tem mais informações do que tem um personagem sobre os eventos da narrativa e sobre intenções de outros personagens. É um recurso usado para aprofundar os significados ocultos em diálogos e ações e que, quando captado pelo leitor, gera um clima de suspense, tragédia ou mesmo comédia, visto que um personagem é posto em situações que geram conflitos e mal-entendidos porque ele mesmo não tem ciência do todo da narrativa.

Exemplo: Em livros com narrador onisciente, que sabe tudo o que se passa na história com todas as personagens, é mais fácil aparecer esse tipo de ironia. A peça como Romeu e Julieta, por exemplo, se inicia com a fala que relata que os protagonistas da história irão morrer em decorrência do seu amor. As personagens agem ao longo da peça esperando conseguir atingir seus objetivos, mas a plateia já sabe que eles não serão bem-sucedidos.

#### **Humor**

Nesse caso, é muito comum a utilização de situações que pareçam cômicas ou surpreendentes para provocar o efeito de humor.

Situações cômicas ou potencialmente humorísticas compartilham da característica do efeito surpresa. O humor reside em ocorrer algo fora do esperado numa situação.

Há diversas situações em que o humor pode aparecer. Há as tirinhas e charges, que aliam texto e imagem para criar efeito cômico; há anedotas ou pequenos contos; e há as crônicas, frequentemente acessadas como forma de gerar o riso.

Os textos com finalidade humorística podem ser divididos em quatro categorias: anedotas, cartuns, tiras e charges.

Exemplo:



#### **ANÁLISE E A INTERPRETAÇÃO DO TEXTO SEGUNDO O GÊNERO EM QUE SE INSCREVE**

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

#### **Busca de sentidos**

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

#### **Importância da interpretação**

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

**CONCEITOS E FUNDAMENTOS BÁSICOS. CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS SOFTWARES UTILITÁRIOS (COMPACTADORES DE ARQUIVOS, CHAT, CLIENTES DE E-MAILS, REPRODUTORES DE VÍDEO, VISUALIZADORES DE IMAGEM, ANTIVÍRUS). CONCEITOS BÁSICOS DE HARDWARE (PLACA MÃE, MEMÓRIAS, PROCESSADORES (CPU) E DISCO DE ARMAZENAMENTO HDS, CDS E DVDS). PERIFÉRICOS DE COMPUTADORES**

### Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.<sup>1</sup>. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

### Gabinete

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.<sup>2</sup>

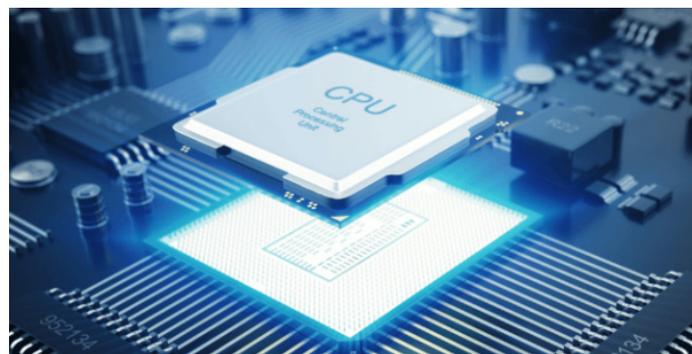
### Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basi-

<sup>1</sup> <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.>

<sup>2</sup> <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>

amente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



CPU.<sup>3</sup>

### Coolers

Quando cada parte de um computador realiza uma tarefa, elas usam eletricidade. Essa eletricidade usada tem como uma consequência a geração de calor, que deve ser dissipado para que o computador continue funcionando sem problemas e sem engasgos no desempenho. Os coolers e ventoinhas são responsáveis por promover uma circulação de ar dentro da case do CPU. Essa circulação de ar provoca uma troca de temperatura entre o processador e o ar que ali está passando. Essa troca de temperatura provoca o resfriamento dos componentes do computador, mantendo seu funcionamento intacto e prolongando a vida útil das peças.



Cooler.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> <https://www.showmetech.com.br/porque-o-processador-e-uma-peca-importante>

<sup>4</sup> <https://www.terabyteshop.com.br/produto/10546/cooler-deepcool-gammax-c40-dp-mch4-gmx-c40p-intelam4-ryzen>

**Placa-mãe**

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.



Placa-mãe.<sup>5</sup>

**Fonte**

É responsável por fornecer energia às partes que compõem um computador, de forma eficiente e protegendo as peças de surtos de energia.



Fonte<sup>6</sup>

<sup>5</sup> <https://www.terabyteshop.com.br/produto/9640/placa-mae-biostar-b360mhd-pro-ddr4-lga-1151>

<sup>6</sup> <https://www.magazineluiza.com.br/fonte-atx-alimentacao-pc-230w-01001-xway/p/dh97g572hc/in/ftpc>

**Placas de vídeo**

Permitem que os resultados numéricos dos cálculos de um processador sejam traduzidos em imagens e gráficos para aparecer em um monitor.



Placa de vídeo<sup>7</sup>

**Periféricos de entrada, saída e armazenamento**

São placas ou aparelhos que recebem ou enviam informações para o computador. São classificados em:

– **Periféricos de entrada:** são aqueles que enviam informações para o computador. Ex.: teclado, mouse, scanner, microfone, etc.



Periféricos de entrada.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> <https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2012/12/conheca-melhores-placas-de-video-lancadas-em-2012.html>

<sup>8</sup> <https://mind42.com/public/970058ba-a8f4-451b-b121-3ba-35c51e1e7>

– **Periféricos de saída:** São aqueles que recebem informações do computador. Ex.: monitor, impressora, caixas de som.



Periféricos de saída.<sup>9</sup>

– **Periféricos de entrada e saída:** são aqueles que enviam e recebem informações para/do computador. Ex.: monitor touchscreen, drive de CD – DVD, HD externo, pen drive, impressora multifuncional, etc.



Periféricos de entrada e saída.<sup>10</sup>

– **Periféricos de armazenamento:** são aqueles que armazenam informações. Ex.: pen drive, cartão de memória, HD externo, etc.



Periféricos de armazenamento.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> <https://aprendafazer.net/o-que-sao-os-perifericos-de-saida-para-que-servem-e-que-tipos-existem>

<sup>10</sup> <https://almeida3.webnode.pt/trabalhos-de-tic/dispositivos-de-entrada-e-saida>

<sup>11</sup> <https://www.slideshare.net/contatoharpa/perifricos-4041411>

## Software

Software é um agrupamento de comandos escritos em uma linguagem de programação<sup>12</sup>. Estes comandos, ou instruções, criam as ações dentro do programa, e permitem seu funcionamento.

Um software, ou programa, consiste em informações que podem ser lidas pelo computador, assim como seu conteúdo audiovisual, dados e componentes em geral. Para proteger os direitos do criador do programa, foi criada a licença de uso. Todos estes componentes do programa fazem parte da licença.

A licença é o que garante o direito autoral do criador ou distribuidor do programa. A licença é um grupo de regras estipuladas pelo criador/distribuidor do programa, definindo tudo que é ou não é permitido no uso do software em questão.

Os softwares podem ser classificados em:

– **Software de Sistema:** o software de sistema é constituído pelos sistemas operacionais (S.O). Estes S.O que auxiliam o usuário, para passar os comandos para o computador. Ele interpreta nossas ações e transforma os dados em códigos binários, que podem ser processados

– **Software Aplicativo:** este tipo de software é, basicamente, os programas utilizados para aplicações dentro do S.O., que não estejam ligados com o funcionamento do mesmo. Exemplos: Word, Excel, Paint, Bloco de notas, Calculadora.

– **Software de Programação:** são softwares usados para criar outros programas, a partir de uma linguagem de programação, como Java, PHP, Pascal, C+, C++, entre outras.

– **Software de Tutorial:** são programas que auxiliam o usuário de outro programa, ou ensina a fazer algo sobre determinado assunto.

– **Software de Jogos:** são softwares usados para o lazer, com vários tipos de recursos.

– **Software Aberto:** é qualquer dos softwares acima, que tenha o código fonte disponível para qualquer pessoa.

Todos estes tipos de software evoluem muito todos os dias. Sempre estão sendo lançados novos sistemas operacionais, novos games, e novos aplicativos para facilitar ou entreter a vida das pessoas que utilizam o computador.

## IDENTIFICAÇÃO E MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS. TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS PELA INTERNET

### Pasta

São estruturas que dividem o disco em várias partes de tamanhos variados as quais podem armazenar arquivos e outras pastas (subpastas)<sup>13</sup>.



<sup>12</sup> <http://www.itvale.com.br>

<sup>13</sup> <https://docente.ifrn.edu.br/elieziosoaes/disciplinas/informatica/aula-05-manipulacao-de-arquivos-e-pastas>

**A HISTÓRIA DA SAÚDE PÚBLICA NO BRASIL. CONCEITO DE SAÚDE PÚBLICA E SAÚDE COLETIVA**

No âmbito político-administrativo, saúde pública pode ser definida como o grupo de ações realizadas pelo Estado para assegurar o bem-estar da população, seja físico, social ou mental. No contexto científico, saúde pública é a especialidade aplicada à prevenção e ao tratamento de doenças por meio do estudo dos indicadores de saúde e sua utilização na biologia, na epidemiologia e nas áreas afins. Já a saúde coletiva é uma ramificação da saúde pública, uma área interdisciplinar, que se fundamenta nas ciências sociais e na biomedicina.

**Mudanças:** na saúde pública, as mudanças são localizadas e gradativas, ocorrendo de acordo com as expectativas do governo. Na saúde coletiva, as mudanças são extremas, influenciadas pelas demandas da comunidade e decorrentes de um confronto entre sociedade e Estado.

**Outras diferenciações:** o foco da saúde pública está no diagnóstico e no tratamento das doenças, além da busca pela garantia de que o indivíduo usufrua, dentro da sua comunidade, de um padrão de vida que lhe assegure a preservação de sua saúde. Quanto à saúde coletiva, é um conceito surgido para denominar as novas temáticas e projeções da disciplina resultante do movimento sanitário na América Latina e da reforma sanitária brasileira.

— **Conceitos e importância de Saúde Pública e Saúde Coletiva**

**Saúde pública**

• **Objeto de trabalho:** a saúde pública se dedica aos problemas de saúde, que são relacionados às doenças, mortes, riscos e agravamentos, bem como sua sucessão no âmbito coletivo. Assim, seu objetivo fundamental é a ausência de doenças.

• **Instrumentos de trabalho:** são meios e trabalho característicos da saúde pública as ações isoladas das Vigilâncias Sanitária e Epidemiológica ou de programas como Saúde Materno-Infantil ou Programa Nacional de Imunização. Nessas abordagens biológicas, a Saúde Pública associa o planejamento normativo, a epidemiologia tradicional, além da administração baseada na teoria de Taylor (1856-1915).

• **Principais atividades:** é função do agente de Saúde Pública as tarefas relacionadas às Vigilâncias Sanitária e Epidemiológica (práticas tradicionais na área da saúde) fazendo sua aplicação aos parâmetros de propagação de doenças (para controle de riscos sanitários), a realização das ações referentes à educação sanitária e a fiscalização da produção e a distribuição de bens e serviços de interesse da saúde na concepção de redução dos riscos, conforme a biomedicina. Além disso, o agente de saúde pública desempenha atividades de planejamento normativo, que estabelecem os objetivos e as metas independentemente dos demais perspectivas do Estado e da distribuição dos poderes sociais e da administração sanitária.

**Saúde coletiva**

• **Objeto de trabalho:** a saúde coletiva se concentra nas necessidades de saúde, isto é, no total de premissas que visam além da prevenção das doenças e o prolongamento da vida, estendendo-se para as melhorias da qualidade de vida, bem como, na permissão do exercício da liberdade do ser humano no alcance da felicidade.

• **Instrumentos de trabalho:** os meios de trabalho da saúde coletiva são, basicamente, a epidemiologia social ou crítica. A partir da associação com as ciências sociais, esse instrumento privilegia o planejamento comunicativo e estratégico, a gestão democrática e a exploração da definição exata das condições sociais e das desigualdades em saúde. Outros desses meios consistem na contribuição de saberes tanto populares como científicos, o que estimula a conscientização sanitária e as intervenções intersetoriais sobre os fatos que determinam as estruturas da saúde. Dessa forma, os meios que formam as estratégias da saúde coletiva são as políticas públicas saudáveis e a promoção da saúde, cidades saudáveis, etc.

• **Principais atividades:** com função mais estratégica e abrangente, o agente da Saúde Coletiva é responsável pelo gerenciamento do processo coletivo de trabalho, seja no que se refere às perspectivas social e epidemiológica de apreensão e entendimento das necessidades de saúde, seja na perspectiva administrativa e organizacional de seleção e funcionamento de tecnologias para a assistência de tais necessidades. Em outras palavras, o exercício da saúde coletiva exige do agente uma abordagem que ultrapasse a observação, o diagnóstico e a prescrição de tratamento ao paciente (este como indivíduo singular) Para os especialistas, ouvir o paciente é muito mais efetivo do que somente realizar a prescrição de tratamentos e medicações. Assim, é função do agente da saúde coletiva examinar o processo saúde-doença de uma coletividade específica, levando em conta toda a conjuntura social determinada pela história em que ela se instaura. Tal análise proporciona ao profissional possibilidades de intervenção na realidade, ocasionando melhorias e mudanças diversas naquela comunidade..

— **A Saúde no contexto do desenvolvimento Econômico Social**

A saúde é um aspecto inerente ao desenvolvimento econômico e social, consistindo, simultaneamente, um agente, um indicador e um resultado do progresso. De forma geral, as políticas públicas de financiamento da saúde pública e da saúde coletiva contribuem para o avanço econômico e para a redução das desigualdades em saúde. O maior desafio dos sistemas de saúde pública e coletiva é assegurar o provimento distributivo da assistência, e, portanto, a saúde dos indivíduos. Tais situações, no entanto, não são geradas, por diversas vezes, pelos sistemas de saúde, sendo fruto de políticas públicas, como educação, meio ambiente, transporte, agricultura e demais políticas sociais e econômicas, o que significa que a saúde. Em outras palavras, o desenvolvimento econômico-social deve levar em consideração a seguridade das necessidades sociais fundamentais associada à garantia de bem-estar social, vinculando, assim, o desenvolvimento econômico sustentável com justiça social e igualdade.

Para os especialistas na área, a melhoria na saúde pode levar ao progresso na economia econômica, pois a saúde da população é determinante de sua produtividade econômica. Essa relação é certificada por meio de estudos de períodos da história econômica, que evidenciam que muitos dos *booms* econômicos estiveram estritamente vinculados ao controle e combate de doenças e à melhoria na qualidade alimentar da população. Assim sendo, as saúdes pública e coletiva constituem *commodities* macroeconômicas, e a base organizacional do sistema de saúde de países subdesenvolvidos é uma condição prévia para o estímulo do desenvolvimento econômico, do mesmo modo que a boa saúde populacional tem importância essencial para a diminuição da pobreza e para o crescimento da economia de curto e longo prazos.

**Fatores que relacionam diretamente a produtividade econômica à saúde da população**

– a falta de saúde tem impactos futuros, pois doenças durante a gestação ou na primeira infância, produzem efeitos negativos nas habilidades psicológica e cognitiva, podendo limitar a assimilação da instrução. Ademais, as doenças predominantes em uma geração impactam de forma direta as gerações futuras, pois é inviável que pais doentes sejam capazes de proporcionar o apoio necessário para a instrução e educação dos filhos

– doenças diminuem o bem-estar econômico das pessoas, em função da renda familiar reduzida, das despesas com cuidados de saúde, das perdas de rendas futuras, da diminuição de expectativa de vida e diminuição da produtividade, em razão das condições físicas e psicológicas dos indivíduos

– taxas elevadas de mortalidade infantil e de fertilidade levam famílias ter um número maior de filhos, como forma de compensar a alta taxa de mortalidade, o que ocasiona na renda cada vez mais reduzida para ser gasta por cada filho

– a falta de saúde em um local determinado impacta negativamente a sociedade como um todo, devido à redução de atividades de turismo e de investimentos externos, afetando a força de trabalho e mobilizando os escassos recursos, fazendo com que outros âmbitos da sociedade percam sua cobertura.

**— Análise da situação de Saúde no Brasil**

**Relatórios da Comissão Nacional de Bem-Estar Social**

No Brasil, a análise sobre a contribuição da saúde para o progresso pode ser feita por meio dos pareceres da Comissão Nacional de Bem-Estar Social (1951-1954). Nos relatórios dessa comissão, a saúde é abordada como uma variável dependente do desenvolvimento econômico, e há uma profunda ponderação a respeito da construção de estruturas médicas em conformidade com a capacidade de país. A ação das políticas públicas efetuadas pelo Ministério da Saúde enfatiza os riscos de distribuição de recursos, ações múltiplas e ausência de organização na formação de profissionais, corroborando com as ações de saúde como consumo.

**ASIS**

Também existe o processo denominado Análise da Situação de Saúde, um método analítico-sintético que possibilita a caracterização, a medição e a elucidação do panorama saúde-doença de uma população, abrangendo irregularidades ou problemas de saúde, como também os fatores que os determinam, promovendo com mais facilidade o reconhecimento das prioridades e demandas em saúde, a identificação de programas adequados, de intervenções e a avaliação de seus efeitos.

**Saúde Pública X Saúde Suplementar**

Nos dias atuais, saúde no Brasil é segmentada em pública e suplementar, estando a primeira incorporada ao Sistema Único de Saúde (SUS), enquanto a segunda consiste na saúde privada (planos de saúde). A maioria, cerca de 75% da população brasileira, depende de forma exclusiva da denominada saúde pública. O cidadão que pode optar pela saúde suplementar não está impedido de acessar o SUS, pois este segue o princípio constitucional da universalidade, que determina a saúde pública como direito de todos os brasileiros. Existe uma enorme discrepância de valores investidos nessas duas categorias. Enquanto os investimentos totalizam em torno de 103 bilhões de reais ao ano, para assistir a maioria da população (75%), a saúde suplementar

investe cerca de 90,5 bilhões de reais para assistir uma parcela bem menor de pessoas (25%). Ou seja, as despesas por paciente na saúde suplementar são, em média, três vezes maiores do que na saúde pública.

**Demografia Médica**

De acordo com informação do Conselho Federal de Medicina, o Brasil dispõe, atualmente, de 453.726 médicos. Os principais fatores que corroboraram com esse número são, além da ampliação de escolas de medicina na década de 1970, o envelhecimento da população e a criação do SUS - consequência do crescimento da demanda por assistência médica. Apesar disso, diversas pesquisas indicam que muitas regiões do país sofrem com a escassez ou mesmo ausência total de médicos. Isso ocorre principalmente em localidades distantes das capitais, onde as estruturas para se atender à população são, em geral, insuficientes. Em contrapartida, verifica-se uma grande concentração de médicos nos grandes centros urbanos, locais com maiores oportunidades de trabalho e mais serviços de saúde. De acordo com o padrão de assistência em saúde estabelecido pela Organização Mundial da Saúde (OMS), deve haver 1 (um) médico para cada mil habitantes. No Brasil, essa proporção é excedida, pois, para esse número de habitantes, existem 2,11 médicos. No entanto, em razão da concentração, há imensa desigualdade na distribuição por todo território.

**Principais problemas de saúde no Brasil**

A diabetes e a hipertensão são, atualmente, as maiores epidemias entre os brasileiros, tanto que, para os portadores dessas doenças o SUS oferece assistência especializada. A obesidade é outro problema que, cada vez mais, tem exigido atenção, em razão do seu crescimento entre a população. É a obesidade, aliás, a causa principal de várias complicações de saúde, inclusive da diabetes e da hipertensão.

• **Diabetes:** essa doença crônica que incapacita o corpo de produzir a insulina (hormônio responsável pelo controle dos níveis de glicose presentes no sangue) — ou não conseguir empregá-la adequadamente —, é considerada uma epidemia mundial. A alimentação inadequada, o sedentarismo e a obesidade constituem as causas principais da diabetes. Trata-se de uma doença de alto risco, pois é silenciosa, o que quer dizer que, até que atinja seus níveis mais elevados, a diabetes não apresenta sintomas, e, sem exames de rotina, o portador pode ficar sem saber de sua condição clínica. De danos aos rins até acidente vascular e cardiovasculares, a diabetes pode provocar sérias consequências. Com 6,9% de sua população adulta (em torno de 12 milhões) portadora de diabetes, o Brasil ocupa a 4ª posição no ranking global da doença. Para atender a essa grande demanda, foi criada, a Lei nº1 1.347/2006, que garantiu gratuidade nos medicamentos e suprimentos fundamentais para aplicação, manutenção e monitoramento da glicemia. Assim como ocorre com a hipertensão, a diabetes pode ser controlada mediante diagnóstico e medicação apropriados. Os preços dos medicamentos para tais doenças são baixos, por estarem há muitos anos no mercado, e, além do mais, o Brasil conta com grande poder de barganha para adquirir esses remédios por um custo ainda mais reduzido, devido à enorme quantidade demandada. Prevenção e tratamento reduzem os potenciais agravamentos que requerem internações e procedimentos mais complexos, prevenindo gastos ainda maiores ao sistema de saúde pública do Brasil.

**A ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE NO BRASIL E A CONSTRUÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) - PRINCÍPIOS, DIRETRIZES E ARCABOUÇO LEGAL**

• **Hipertensão:** a popular pressão alta é uma condição crônica em que pressão sanguínea, em razão da contração dos vasos sanguíneos, atinge ou ultrapassa 140x90 mmHg. Essa contração dificulta a circulação do sangue, podendo entupir ou mesmo romper as vias por onde o sangue é transportado. Essa condição pode ocorrer em três órgãos do corpo:

- 1) no coração, provocando infarto;
- 2) no cérebro, levando ao acidente vascular cerebral (AVC);
- 3) nos rins, podendo paralisar os órgãos.

Essa doença de alto risco é muito frequente entre os brasileiros — afeta 25% da população. A despeito dessa proporção, a maioria dos acometidos permanece estável, além de ter havido a significativa minimização de 33% no número de internações provocadas por esses casos. As ações de saúde, a distribuição de medicamentos e a conscientização e as medidas, que levaram à redução do consumo de sódio e ao aumento da prática de exercícios físicos entre as pessoas contribuíram para o controle da doença. Além do que, assim como ocorre com os remédios para diabetes, a medicação para hipertensão é oferecida pelo SUS nas Farmácias Populares, de forma gratuita. O alto consumo de sódio é a principal causa da hipertensão, e o brasileiro consome uma média diária de 12g desse condimento, enquanto o recomendado pela OMS é de apenas 2g, o que equivale a 5 gramas de sal. Em 2011, foi fechado um acordo entre a Associação Brasileira das Indústrias Alimentícias e o Ministério da Saúde, que visou à retirada de mais de 14 mil toneladas de sódio dos alimentos. Essa meta tem previsão de ser dobrada futuramente.

• **Obesidade:** essa doença que, em si, se caracteriza pelo acúmulo de gordura no organismo, constitui também fator de risco para patologias como as doenças cardiovasculares, a diabetes e o câncer. Considerada pela OMS como uma pandemia, a obesidade é consequência do consumo de alimentos industrializados, do estresse e do sedentarismo, hábitos de vida e alimentares que têm contribuído para o aumento da obesidade entre a população mundial — países desenvolvidos e também os subdesenvolvidos registram grande incidência dessa doença. Em 2015, a OMS divulgou que 1,6 bilhões das pessoas em todo o planeta (20%) encontravam-se acima do peso. Desse número, 400 milhões já eram considerados obesas. No Brasil, esse número corresponde a 48%, para pessoas acima do peso e 15% para aqueles com obesidade. Sendo a obesidade fator de risco para diversas outras doenças, é incontestável que se trata um problema de saúde pública, devendo, assim, ser bastante estudada para que as autoridades possam formular políticas públicas. Em 2011, um estudo realizado pela Universidade de Brasília verificou que as despesas para a saúde pública com doenças associadas ao excesso de peso totalizaram R\$ 488 milhões, sendo, portanto, maiores que os custos com tabagismo, doença evitável que mais causa óbitos no mundo. Além dos tratamentos das doenças consequentes dessa condição clínica, o SUS tem investido sua atenção na promoção de hábitos alimentares saudáveis e na prática de exercícios físicos, seja na prevenção, seja no tratamento de pacientes com sobrepeso. No Brasil, diversos municípios disponibilizam tratamento com nutricionistas, profissionais de educação física e de saúde mental, com a assistência da equipe de Saúde da Família.

**O que é o Sistema Único de Saúde (SUS)?**

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. Com a sua criação, o SUS proporcionou o acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação. A atenção integral à saúde, e não somente aos cuidados assistenciais, passou a ser um direito de todos os brasileiros, desde a gestação e por toda a vida, com foco na saúde com qualidade de vida, visando a prevenção e a promoção da saúde.

A gestão das ações e dos serviços de saúde deve ser solidária e participativa entre os três entes da Federação: a União, os Estados e os municípios. A rede que compõe o SUS é ampla e abrange tanto ações quanto os serviços de saúde. Engloba a atenção primária, média e alta complexidades, os serviços urgência e emergência, a atenção hospitalar, as ações e serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental e assistência farmacêutica.

**AVANÇO:** Conforme a Constituição Federal de 1988 (CF-88), a “Saúde é direito de todos e dever do Estado”. No período anterior a CF-88, o sistema público de saúde prestava assistência apenas aos trabalhadores vinculados à Previdência Social, aproximadamente 30 milhões de pessoas com acesso aos serviços hospitalares, cabendo o atendimento aos demais cidadãos às entidades filantrópicas.

**Estrutura do Sistema Único de Saúde (SUS)**

O Sistema Único de Saúde (SUS) é composto pelo Ministério da Saúde, Estados e Municípios, conforme determina a Constituição Federal. Cada ente tem suas co-responsabilidades.

**Ministério da Saúde**

Gestor nacional do SUS, formula, normatiza, fiscaliza, monitora e avalia políticas e ações, em articulação com o Conselho Nacional de Saúde. Atua no âmbito da Comissão Intergestores Tripartite (CIT) para pactuar o Plano Nacional de Saúde. Integram sua estrutura: Fiocruz, Funasa, Anvisa, ANS, Hemobrás, Inca, Inca e oito hospitais federais.

**Secretaria Estadual de Saúde (SES)**

Participa da formulação das políticas e ações de saúde, presta apoio aos municípios em articulação com o conselho estadual e participa da Comissão Intergestores Bipartite (CIB) para aprovar e implementar o plano estadual de saúde.

**Secretaria Municipal de Saúde (SMS)**

Planeja, organiza, controla, avalia e executa as ações e serviços de saúde em articulação com o conselho municipal e a esfera estadual para aprovar e implantar o plano municipal de saúde.

**Conselhos de Saúde**

O Conselho de Saúde, no âmbito de atuação (Nacional, Estadual ou Municipal), em caráter permanente e deliberativo, órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS ENTRE  
PACIENTE E COLEGAS**

As relações humanas no trabalho ocorrem de maneira ininterrupta, a partir da interação entre duas ou mais pessoas. Essa habilidade é essencial para obter um clima organizacional produtivo e harmonioso porque gera empatia, colaboração e o alinhamento de objetivos.

As relações humanas no trabalho são essenciais para o estabelecimento de um clima organizacional produtivo e harmonioso.

Mas que isso não seja o único motivo para a promoção e a contínua manutenção das boas relações humanas no trabalho: afinal, o seu desequilíbrio pode gerar uma série de problemas.

Entre os principais podemos citar a desmotivação, o estresse e o acúmulo de conflitos internos — sintomas característicos de uma empresa desagregadora e com baixo índice de desenvolvimento.

Como andam as relações humanas no trabalho em sua empresa? Que tal conferir, conosco, o impacto positivo em trabalhá-la e promover um clima verdadeiramente produtivo? É só seguir com esta leitura, então!

**O que são as relações humanas no trabalho?**

Basicamente, uma relação humana é aquela em que ocorre a interação entre duas ou mais pessoas. Quando eficiente, essa habilidade é trabalhada de maneira ininterrupta. Ocorre, por exemplo, quando:

- um líder delega atividades para a sua equipe;
- uma reunião é convocada;
- um feedback é fornecido;
- ideias são sugeridas;
- divergência estabelecem a riqueza de um debate.

Ou seja: a todo momento as relações humanas no trabalho interpellam o caminho dos colaboradores.

**Qual é a importância das relações humanas no trabalho?**

Anteriormente, destacamos que a falta de sintonia no convívio entre os colaboradores pode, lenta e gradualmente, evoluir para um estado crônico de estresse, desmotivação, desagregação e improdutividade.

Por sua vez, exemplos de boas relações humanas no trabalho são, de fato, soluções para minimizar as situações acima. Veja só alguns deles que contribuem para um bom clima organizacional:

- respeito aos colegas e superiores;
- focos são erradicadas do dia a dia;
- paciência para saber ouvir;
- colaboração com os colegas;
- ideias e sugestões sem atacar os companheiros de trabalho;
- respeito e acolhimento de uma cultura de respeito às diferenças.

Isso significa que a importância das relações humanas no trabalho está intimamente associada à construção de um ambiente positivo, de condições favoráveis para o exercício da profissão.

E não pense que o conceito é recente: em 1930, um estudo foi conduzido na fábrica de Hawthorne Works (Illinois, EUA) e apontou que pequenas mudanças, na rotina, já afetam a produtividade das equipes.

Além disso, descobriu-se que as relações humanas têm elevado impacto nessa oscilação de produção. Não à toa, essa é toda a base estrutural da Gestão de Recursos Humanos.

**Quais riscos impedem o desenvolvimento das relações humanas?**

As consequências das más relações humanas no trabalho já foram identificadas, até aqui. O que muitos profissionais de RH devem estar pensando, então, é: “e o que motiva esse tipo de problema na empresa?”

Abaixo, algumas das questões associadas a esse problema serão observadas, como:

**Falta de empatia**

Muitos confundem lógica e razão com a ausência de empatia — um engano tremendo!

Afinal de contas, é por meio da empatia que as pessoas criam elos, afinidade e a compreensão que facilite as relações humanas no trabalho.

Por exemplo: funcionários empáticos avaliam todo o processo de trabalho e entendem como a sua etapa do fluxo impacta os profissionais responsáveis pela sequência do processo. Eles não se limitam, exclusivamente, ao que gira em torno de suas rotinas.

Ao contrário de um profissional que, para ascender na carreira, focam só no seu sucesso e permanece indiferente às consequências que suas ações causam aos outros.

**Desrespeito**

Outro aspecto que influencia negativamente nas relações humanas no trabalho, o desrespeito impede que exista harmonia entre as equipes.

Perceba, inclusive, que isso pode acontecer em qualquer cargo hierárquico e a qualquer momento. Daí a importância em construir um local de trabalho cuja qualidade de vida e o bem-estar coletivo sejam enaltecidos.

**Arbitrariedade**

Pessoas que se abstêm da imparcialidade geram transtornos diversos, no ambiente corporativo. Por exemplo: gestores que auxiliam aqueles com quem eles têm afinidade.

Como consequência disso, o resto da equipe se sente desprotegida e desvalorizada, iniciando um processo de desmotivação e uma falta de compromisso coletiva e crônica.

**Muita competitividade**

Até como um complemento ao tópico da empatia, podemos apontar a competitividade como um elemento debilitante das boas relações humanas no trabalho.

Afinal, em nome de um reconhecimento maior, muitos podem optar por abandonar a gentileza, o respeito e a generosidade no dia a dia.

E, aí, os problemas podem se acumular, com o aumento de conflitos internos, estresse em níveis desproporcionais e uma insatisfação que pode levar ao aumento do índice de rotatividade na empresa.

**Como promover as relações humanas no trabalho?**

A seguir, nós vamos destacar alguns pontos-chave que o setor de RH pode se inspirar para valorizar — continuamente — as relações humanas no trabalho. São eles:

- monte um plano de carreira que envolva a todos os profissionais;
- consolide um sistema de avaliação com o feedback 360°, permitindo a transparência e a autonomia para que todos tenham voz ativa na empresa;
- treine e capacite as equipes a desenvolverem a inteligência emocional — individual e coletivamente;

- monte uma comunicação eficaz na empresa;
- coíba ações que possam ferir o orgulho dos colaboradores;
- promova campanhas de conscientização e respeito à diversidade no ambiente de trabalho;
- estabeleça eventos internos que facilitem e fortaleçam a interação e integração das equipes. Isso fomenta, qualitativamente, as relações humanas no trabalho;
- oriente a liderança a estimular a competitividade, para gerar engajamento, mas sempre sob a sua supervisão para evitar os excessos.

Convém adiantar: todas essas ações devem ser planejadas e executadas pelo setor de RH — sempre em conjunto com as lideranças da empresa.

Pois, assim, há como realizar um monitoramento próximo e efetivo a respeito dos resultados de cada ação promovida. Com base em métricas previamente estipuladas, os profissionais conseguem avaliar o efeito que cada campanha surtiu, podendo intensificar ou diversificar as ações seguintes.

No fim das contas, promover as relações humanas no trabalho é uma necessidade. Suas ações e consequências contribuem diretamente com o desenvolvimento de uma empresa.

Na mesma proporção que a falta de um cuidado, nesse sentido, estabelece um clima desagregador à rotina, com resultados bastante problemáticos. (<https://www.xerpa.com.br/blog/relacoes-humanas-no-trabalho/>)

O Relacionamento interpessoal é um conceito da área da sociologia e psicologia que significa uma relação entre duas ou mais pessoas. Este tipo de relacionamento é marcado pelo contexto onde ele está inserido, podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade.

O relacionamento interpessoal é fundamental em qualquer organização, pois são as pessoas que movem os negócios, estão por trás dos números, lucros e todo bom resultado, daí a importância de se investir nas relações humanas. No contexto das organizações, o relacionamento interpessoal é de extrema importância. Um relacionamento interpessoal positivo contribui para um bom ambiente dentro da empresa, o que pode resultar em um aumento da produtividade.

Em uma empresa é muito importante desenvolver cursos e atividades que estimulem as relações interpessoais a fim de melhorar a produtividade através da eficácia. Pessoas focadas produzem mais, se cansam menos e causam menos acidentes. Por isso, o conceito de relacionamento interpessoal vem sendo aplicado em dinâmicas de grupo para auxiliar a integração entre os participantes, para resolver conflitos e proporcionar o autoconhecimento.

Estimulando as Relações Interpessoais todos saem ganhando, a empresa em forma de produtividade e os colaboradores em forma de autoconhecimento, o que agrega valores em sua carreira e em sua relação com a família e a sociedade.

Trabalhar as relações interpessoais dentro das empresas é tão importante quanto à qualificação e capacitação individual, pois quanto melhores forem as relações, maiores serão a colaboração, a produtividade e a qualidade.

Entre os relacionamentos que temos na vida, os de trabalho são diferenciados por dois motivos: um é que não escolhemos novos colegas, chefes, clientes ou parceiros; o outro é que, independentemente do grau de afinidade que temos com as pessoas no ambiente corporativo, precisamos relacionar bem com elas para realizar algo junto. A cordialidade desinteressada que oferecemos

por iniciativa própria, sem esperar nada em troca, é um facilitador do bom relacionamento no ambiente de trabalho. Afinal, os relacionamentos são a melhor escola para o nosso desenvolvimento pessoal.

Chiavenato (2002), nos leva a compreender que a qualidade de vida das pessoas pode aumentar através de sua constante capacitação e de seu crescente desenvolvimento profissional, pois pessoas treinadas e habilitadas trabalham com mais facilidade e confiabilidade, prazer e felicidade, além de melhorar na qualidade e produtividade dentro das organizações também deve haver relacionamentos interpessoais, pois o homem é um ser de relações, ninguém consegue ser autossuficiente e saber se relacionar também é um aprendizado.

As convivências ajudam na reflexão e interiorização das pessoas, e também apresentam uma rejeição à sociedade egoísta em que vivemos.

De qualquer forma, não podemos deixar de entender que uma organização sem pessoas não teria sentido. Uma fábrica sem pessoas pára; um computador sem uma pessoa é inútil. “Em sua essência, as organizações têm sua origem nas pessoas, o trabalho é processado por pessoas e o produto de seu trabalho destina-se às pessoas (LUCENA, 1990, p.52)”.

Nesse sentido, Chiavenato (1989) fala que a integração entre indivíduos na organização é importante porque se torna viável um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos.

Para Chiavenato (2000, p.47), antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas.

Hoje, há diferenças individuais e também, há diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

A diversidade está em alta. As pessoas estão deixando de serem meros recursos produtivos para ser o capital humano da organização. O trabalho está deixando de ser individualizado, solitário e isolado para se transformar em uma atividade grupal, solidária e conjunta.

Hoje, em vez de dividir, separar e isolar tornou-se importante juntar e integrar para obter efeito de melhor e maior resultado e multiplicador. As pessoas trabalham melhor e mais satisfeitas quando o fazem juntas. Equipes, trabalho em conjunto, compartilhamento, participação, solidariedade, consenso, decisão em equipes: essas estão sendo as palavras de ordem nas organizações (CHIAVENATO, 2002, p.71-72).

Como se viu até então, as pessoas são produtos do meio em que vivem, têm emoções, sentimentos e agem de acordo com o conjunto que as cercam seja no espaço físico ou social.

#### **As Relações Humanas nas Organizações**

Os indivíduos dentro da organização participam de grupos sociais e mantêm-se em uma constante interação social. Para explicar o comportamento humano nas organizações, a Teoria das Relações Humanas passou a estudar essa interação social. As relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas e através dos contatos entre pessoas e grupos.

Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influi no comportamento e atitudes das outras com quem mantém contatos e é, por outro lado, igualmente influenciada pelas outras. Cada pessoa procura ajustar-se às demais pessoas e grupos, pretendendo ser compreendida, aceita e participa, com o objetivo de entender os seus interesses e aspirações.

A compreensão da natureza dessas relações humanas permite melhores resultados dos subordinados e uma atmosfera onde cada pessoa é encorajada a expressar-se livre e de maneira sadia.

Com o avanço da tecnologia, o trabalho também passa a ser mais individual, cada funcionário em seu setor, isso faz com que as pessoas fiquem distantes uma das outras, aumentando o nível de stress, pois não conseguem mais se relacionarem, não há mais tempo para o diálogo.

A comunicação hoje é tudo, saber se comunicar é fundamental e para o sucesso de uma organização isso é essencial. Chiavenato (2010, p.47) diz: "A informação não é tocada, palpável nem medida, mas é um produto valioso no mundo atual porque proporciona poder".

Diante do exposto vê-se que o mundo gira em torno da comunicação e da informação e para que uma organização tenha sucesso é necessário que a comunicação seja clara, direta e transparente assim como as relações interpessoais.

Conforme diz Chiavenato (1989, p.3):

As organizações são unidades sociais (e, portanto, constituídas de pessoas que trabalham juntas) que existem para alcançar determinados objetivos. Os objetivos podem ser o lucro, as transações comerciais, o ensino, a prestação de serviços públicos, a caridade, o lazer, etc. Nossas vidas estão intimamente ligadas às organizações, porque tudo o que fazemos é feito dentro das organizações.

Os ambientes de trabalho são, pois, organizações, e nelas sobressai a interação entre as pessoas, para a promoção da formação humana.

Romão (2002) registra:

Hoje temos que nos preparar para viver a era emocional, onde a empresa tem de mostrar ao colaborador que ele é necessário como funcionário profissional, e antes de qualquer coisa que é um ser humano com capacidades que reúnem à produção da empresa, formarão uma equipe e harmoniosa em que o maior beneficiado será ele mesmo com melhoria em sua qualidade de vida, relacionamentos com os outros e, principalmente, o cliente que sentirá isso quando adquirir o produto ou serviço da empresa gerando a fidelização que tanto se busca.

O melhor negócio de uma organização ainda se chama gente, e ver gente integrada na organização como matéria-prima principal também é lucro, além de ser um fator primordial na geração de resultados.

Percebe-se que a parte humana da empresa precisa estar sempre em processo de educação, não a educação escolar, mas uma educação que tenha como objetivo melhorias no comportamento das pessoas, nas relações do dia a dia, pois somos seres de relações, não nos bastamos, precisamos sempre um do outro. Precisamos nos relacionar e se comunicar, somos seres inacabados em processo de educação constante, estamos em busca contínua de mudar nossa realidade.

Algumas dicas que podem ajudar a manter boas relações interpessoais no ambiente organizacional:

Procure investir em sua equipe e na manutenção de relacionamentos saudáveis.

Evite gerar competição uns com os outros e estimule a colaboração entre colegas e equipes.

Investir no desenvolvimento de habilidades e aprimoramento de competências da equipe.

Quando surgirem os conflitos e as diferenças, aja com cautela e não tome partido de ninguém.

Promova a conversa e evite brigas e discussões.

Algumas Normas de Convivência:

Fale com as pessoas, seja comunicativo, não há nada melhor que chegar para uma pessoa e conversar alegremente, discutir ideias e falar sobre várias coisas.

Sorria para as pessoas, é sempre bom encontrar uma pessoa alegre, sorridente, ela te deixa mais à vontade.

Chame as pessoas pelo nome, nunca coloque apelido de mau gosto nas pessoas, afinal você não gostaria que fizessem o mesmo com você.

Seja amigo e prestativo, pois ninguém quer um amigo impresentável perto de si, e para que você tenha amigos e pessoas prestativas, cultive isso também, seja amigo e prestativo.

Seja cordial, faça as coisas com boa vontade, ninguém gosta de pessoas que tudo que faz, é com raiva.

Tenha mais interesse com o que as pessoas falam com você, seja sincero e franco, mas é claro, com toda educação sem deixar as outras pessoas desajeitadas e desconfortáveis ao seu lado.

A dificuldade de relacionamento entre as pessoas é um dos principais problemas vivenciados no mundo moderno, quer seja entre amigos, entre pessoas da família ou entre colegas de trabalho. De modo geral essas desavenças surgem na interação diária entre duas ou mais pessoas, ocasionadas por divergências de ideias, por diferenças de personalidade, objetivos ou metas ou por variedade de percepções e modos de analisar uma mesma informação ou fato.

Atualmente, muito tem se falado da importância das relações interpessoais dentro das organizações, de se humanizar o ambiente de trabalho, mas afinal o que é essa tal humanização?

Humanizar significa respeitar o trabalhador enquanto pessoa, enquanto ser humano. Significa valorizá-lo em razão da dignidade que lhe é interna. A prática da humanização deve ser observada continuamente.

O comportamento ético deve ser o princípio da vida da organização, uma vez que se é ético é preocupar-se com a felicidade pessoal e coletiva.

Numa sociedade em que os valores morais estão deixando de existir por ações que destroem a ética e a moralidade, existe uma necessidade oculta de se buscar humanizar as pessoas e consequentemente as organizações.

Diante disso, com o aumento da necessidade das empresas de gerarem resultados positivos, tem se enfatizado a importância das relações interpessoais com vistas a melhorar o desempenho funcional e consequentemente contribuir para a realização dos objetivos organizacionais.

O relacionamento interpessoal saudável, por exemplo, às vezes não encontra proteção no ambiente organizacional, gerando os mais diversos conflitos e, portanto, "desumanizando" as organizações.

#### **Entendendo o Relacionamento Interpessoal: Relações Humanas**

Relacionamento interpessoal é atualmente o grande diferencial competitivo das mais variadas organizações, ele por sua vez, está intimamente ligado à necessidade de se ter recursos humanos, mais importantes inclusive que os financeiros e tecnológicos, ou seja, tem a ver com trabalho em equipe, confiança, amizade, cooperação, capacidade de julgamento e sabedoria das pessoas.

Chiavenato nos diz que antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas. Hoje, as diferenças individuais estão em alta: A área de