



Estratégia
CONCURSOS

Aula

Gerenciamento de Serviços de Enfermagem p/ ALE-SE (Enfermeiro)

Professor: Kelly Coelho

AULA 00: GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM

SUMÁRIO	PÁGINA
Apresentação	2
Cronograma	4
TEORIA DA ADMINISTRAÇÃO E OS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM	3
TEORIAS ADMINISTRATIVAS	8
Teoria Científica - Taylorismo	8
Teoria Clássica	09
Teoria das Relações Humanas	10
Teoria Burocrática	11
Teoria Comportamental	13
Teoria das Decisões	15
Teoria dos Sistemas	15
Teoria Contingencial	17
COMPETÊNCIAS GERENCIAIS	20
ÉTICA E GERENCIAMENTO	40
QUESTÕES	43
GABARITO	51
REFERÊNCIAS	51

1. Apresentação

Olá concurseiro, como vai?

Seja bem-vindo ao **Curso de Administração e Gerenciamento dos Serviços de Enfermagem**. Primeiramente gostaria de lhe dizer que está sendo um prazer e uma honra poder preparar este material especialmente para você que almeja a tão sonhada aprovação em um concurso público.

Espero que este nosso contato seja muito agradável e lhe permita sentir confiança e conhecer melhor a proposta do **Estratégia Concursos** e dos módulos deste curso.

Vou me apresentar e contar um pouco da minha trajetória profissional até a tão sonhada nomeação.

Sou a Profª Kelly Coelho, Enfermeira, especialista em docência em saúde e em saúde pública com ênfase em saúde da família, professora universitária e do **estratégia concursos**. Me formei em Enfermagem no ano de 2008, e fui aprovada pela primeira vez em uma seleção pública para o Hospital Regional de Santa Maria (DF), em 3º Lugar, no ano de 2009. Após essa seleção tracei a meta de ser aprovada no concurso público para enfermeira da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e em 2011 consegui a tão sonhada aprovação e nomeação. Em 2013, fui aprovada e nomeada para o concurso da EBSEH – Hospital Universitário de Brasília. E no ano 2014 fui aprovada, novamente, para Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e aguardo nomeação para acúmulo do segundo cargo público de enfermeira na SES-DF, algo permitido para a nossa categoria. Minha meta agora é ajudar na sua aprovação para o concurso dos seus sonhos e para isso você precisa de: **Dedicação**, **planejamento**, **bom material** e **FOCO**!



Então, vamos juntos nesta empreitada!

2. Cronograma	
Aula 00	Teoria da administração e os serviços de Enfermagem Competências gerenciais Ética e gerenciamento Tomada de decisão
Aula 01	Modelos assistenciais em Enfermagem Gestão do Enfermeiro nas Unidades de Saúde Gerenciamento de conflitos e negociação Gerenciamento de recursos humanos Liderança em Enfermagem Dimensionamento de pessoal Recrutamento e seleção Educação continuada, treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho
Aula 02	Gestão de recursos físicos na Enfermagem Gestão de recursos materiais nos serviços de saúde Classificação de materiais Função do Enfermeiro na administração de materiais
Aula 03	Qualidade em serviços de saúde Ferramentas de qualidade e indicadores Gestão de risco do paciente Qualidade de vida no trabalho Saúde do trabalhador de enfermagem
Aula 04	Auditoria em Enfermagem

TEORIA DA ADMINISTRAÇÃO E OS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM

A profissão da enfermagem surgiu do desenvolvimento e evolução das práticas de saúde no decorrer dos períodos históricos, as quais de forma instintiva foram os primeiros movimentos de prestação do cuidado, que ganharam vida por meio de homens e mulheres abnegados que cuidavam dos doentes, idosos e deficientes, firmando-se depois entre os religiosos como um sacerdócio.

No século XVI, a Enfermagem passa a ser vista como uma atividade profissional institucionalizada e, no século XIX, como Enfermagem moderna na Inglaterra, tendo a contribuição da *American Nurse Association (ANA)*, que definiu os seguintes padrões para a profissão:

- Educar para saúde.
- Cuidar dos problemas de saúde.
- Ter habilidades em prever doenças.
- O cuidado do paciente.

Essa visibilidade do século XIX ocorreu devido ao trabalho de Florence Nightingale no período de guerra. Florence colocou em prática o que considerava uma **"boa enfermagem": alimentação adequada dos doentes; a limpeza e ventilação do ambiente; troca de roupas de cama; a separação entre doentes e feridos; higiene, privacidade e lazer dos pacientes.** Essas ações destacaram sua capacidade administrativa e organizacional. Ao introduzir essas práticas, foi registrada uma queda importante na mortalidade dos soldados feridos em combate, o que foi possível de ser observado a partir de sua preocupação em **organizar e manter registros estatísticos para documentar** o que ocorresse com a vida dos soldados.

Segundo Sanna “A organização do conhecimento sobre Administração em Enfermagem não pode se desconectar dos referenciais da ciência da Administração nem tampouco se limitar à reprodução destas”.

Assim, as Bases Ideológicas e Teóricas da Administração em Enfermagem contemplam as **Teorias da Administração**, as **Políticas de Saúde** que orientam o **funcionamento do sistema de saúde**, a **Filosofia do Serviço de Enfermagem**, e as condições do **Mercado de Trabalho e Áreas de Atuação da Enfermagem**.

São alguns exemplos práticos das Bases Ideológicas e Teóricas:

Teorias da Administração: A divisão hierárquica rígida dentro do trabalho da enfermagem é um traço importante das teorias administrativas. Uma característica provinda do Taylorismo pela enfermagem é a valorização do “como fazer” e do “porque fazer”, especificado nos manuais de normas, rotinas e procedimentos técnicos que descrevem detalhadamente os passos a serem seguidos nas atividades desenvolvidas;

Política de Saúde: Princípios do Sistema Único de Saúde como universalidade, equidade e integralidade; as normas de Agências de Vigilância em Saúde e legislações em geral que orientam e organizam o funcionamento dos serviços de saúde e enfermagem;

Filosofia do Serviço de Enfermagem: Em um hospital evangélico, por exemplo, a Enfermagem deve seguir a filosofia evangélica, e o mesmo acontece em hospitais-escola, católicos, militares, filantrópicos ou de outras naturezas. A missão, a visão e valores da instituição dos serviços de saúde e enfermagem também são exemplo de filosofia, pois, o enfermeiro só conseguirá executar os métodos de intervenção se os serviços de enfermagem tiverem uma direção para atingir os objetivos daquele serviço;

Mercado de Trabalho e Áreas de Atuação: Para inaugurar uma clínica de reprodução assistida, por exemplo, é preciso levar em consideração as

condições do mercado de trabalho e verificar se existem enfermeiros competentes nessa área de atuação. Outro exemplo é quando a instituição define se contratará profissionais com especialização, com experiência ou não. Há serviços de saúde que preferem contratar sem experiência para treinar os profissionais na sua filosofia de trabalho.

Os Métodos de Intervenção para que um processo de gerenciamento ocorra, equivalem às funções básicas do processo administrativo que, segundo a Teoria Neoclássica da Administração são assim apresentados: planejar, organizar, dirigir e controlar conforme sugere a figura abaixo.



Prática de Administração de Recursos

A Prática de Administração de Recursos contempla os recursos políticos, humanos, físicos, financeiros, tecnológicos e de informação e materiais.

Como exemplos, podemos citar a prática de **Administração de Recursos** Humanos, que pode ser evidenciada quando da previsão de pessoal feita por meio dimensionamento de enfermagem. A **Tomada de decisão** pode ser evidenciada pelo ato de decidir por contratar candidatos cujo perfil se alinha à missão do hospital. Já a **supervisão** pode ser evidenciada pela vigilância na realização dos processos de trabalho dos profissionais, e a **auditoria** pode ser evidenciada pela avaliação de desempenho dos profissionais ou pelos indicadores de avaliação do trabalho, dentre outros.

TEORIAS ADMINISTRATIVAS

As **Teorias Administrativas** acompanharam os movimentos que o mundo seguiu, sofrendo diferentes influências, por exemplo, da igreja católica, da organização militar, de pensadores, de economistas e da Revolução Industrial. O enfoque destas teorias se fundamenta em cinco variáveis básicas: **Tarefa, Estrutura, Pessoas, Ambiente e Tecnologia**, mas atualmente é acrescentado uma sexta variável que é a **competitividade**.

1) TEORIA CIENTÍFICA – Taylorismo

A Teoria Científica foi elaborada por **Taylor** e **preconizava a divisão do trabalho, a especialização do operário e a padronização das atividades** para se obter a **eficiência em nível operacional** e **assim aumentar a produção**, que é o **foco na tarefa**.

Esta teoria trouxe o conceito de **"homem econômico"**, onde o **homem é motivado pela remuneração material** e para obtê-la, **produz mais**. Com a especialização do trabalho ocorreu a **especialização** com ponto crítico o **mecanicismo**, onde o homem é visto como uma engrenagem e não como ser humano. Esta teoria **não leva em consideração a influência do grupo** e é vista como **limitadora** porque é essencialmente prescritiva e normativa.



Especialização do operário e a **padronização das atividades** e tarefas por eles desenvolvidas.

Homem econômico: o homem é motivado pela remuneração material e quanto maior a remuneração, maior a produção.



1. (EBC – CESPE – 2011) Divisão do trabalho, autoridade e responsabilidade, disciplina, hierarquia e unidade de comando e de direção são consideradas características da teoria de Taylor.

Comentário: Quando tratamos de hierarquia e unidade de comando, nos relacionamos diretamente à Teoria Clássica de Fayol, baseada na formalidade das organizações militares que visava unicamente a eficiência. Assim a questão é considerada como ERRADA.

2. (EBC – CESPE – 2011) Tendo em vista que a administração em enfermagem é influenciada pela teoria clássica de Henry Fayol e pela teoria científica de Frederick Winslow Taylor, julgue o item a seguir, a respeito dessas teorias. A expressão "um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar" sintetiza os princípios administrativos de Fayol.

Comentário: Lembre-se: Taylor começa com "T" de "tarefa". Fayol começa com "F" de função. Dessa forma, a questão está CERTA.

2) TEORIA CLÁSSICA

A Teoria Clássica foi proposta por **Fayol** e seu **foco é a estrutura e o funcionamento** desta, pois acreditava que se conseguiria a **eficiência** da organização **por meio do estabelecimento de uma estrutura funcional**. É um modelo autoritário **influenciado pelas organizações militares** e seus idealizadores, os "anatomistas" e os "fisiologistas" das organizações, ou seja, existe um lugar para cada coisa.

A **organização**, nesta teoria, é palco de seis funções que coexistem: **técnica, comercial, financeira, de segurança, contábil e administrativa**. A preocupação com o trabalho é **departamentalizada**, e assim surgiu a **horizontalização da divisão do trabalho**. Também **surgiram os conceitos de hierarquia, autoridade, rigidez, centralização das decisões, inflexibilidade, disciplina e subordinação** no contexto das organizações.

A parte crítica desta teoria é que ela apenas leva em consideração a **estruturação formal e linear** e não admite a informal que é constituída pelas pessoas e as relações interpessoais.



Caráter prescritivo e normativo por determinar com regras e normas o comportamento do administrador.

Divisão horizontal do trabalho = agrupamento de atividades afins (departamentalização).

3) TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

Na década de 1930, o **enfoque** deixou de ser a estrutura e passou a ser as **pessoas** e isso deu origem à Teoria das Relações Humanas, que **considera as questões psicológicas e sociológicas nas relações de trabalho**. O principal representante desta Teoria foi **Mayo**.

Mayo concluiu que a interação social, o comportamento social, a detecção das **necessidades psicológicas e sociais dos funcionários** e a importância do conteúdo dos cargos e das tarefas para as pessoas eram os grandes **motivadores da produtividade** e trouxe para o contexto o **"homem social"** no lugar do homem econômico, pois acreditava que as pessoas eram motivadas pela necessidade de reconhecimento, aprovação social e participação nas atividades dos grupos sociais nos quais convivem e que a remuneração financeira teria um papel secundário. Em função disto, também passou-se a valorizar a **organização informal** da organização. Como críticas a esta teoria, observa-se a colocação da organização formal em segundo plano e a valorização apenas da organização informal.



A teoria das Relações Humanas considera que **as recompensas sociais é que são fatores determinantes** no desempenho do indivíduo, assim o homem é considerado um ser social – **"homem social"**.

4) TEORIA BUROCRÁTICA

Na década de 1940, com as críticas às teorias clássica e das relações humanas, veio a abordagem estrutural com a Teoria Burocrática, que foi inspirada nas ideias do economista e sociólogo Max **Weber**. Weber acreditava na **eficiência da organização através da racionalização da organização**,

isto é, adequação dos meios aos objetivos pretendidos, com a finalidade de **garantir a máxima eficiência possível**.

Ao contrário do que a ideia de burocracia tem no conceito popular (papelada, lentidão), o conceito de Max Weber era a organização eficiente por excelência e tinha por **características**:

- ☐ Caráter legal das **normas e regulamentos** (onde todos deviam ser por escrito e detalhados).
- ☐ **Caráter formal da organização**.
- ☐ **Caráter racional e divisão do trabalho** (a divisão do trabalho é feita de maneira sistemática para atingir os objetivos da organização, além da divisão do poder, através das atribuições e responsabilidades do funcionário).
- ☐ **Impessoalidade nas relações** (relações baseadas no cargo ocupado).
- ☐ **Hierarquia da autoridade** (todos os cargos devem estar sob supervisão e controle de um cargo superior).
- ☐ Rotinas e procedimentos padronizados.
- ☐ Competência técnica e **meritocracia** que baseiam a escolha das pessoas para os cargos.
- ☐ Especialização da Administração (surge a figura do administrador na organização).
- ☐ Previsibilidade do comportamento (todos os participantes deverão se comportar de acordo com as normas e rotinas da organização).
- ☐ Profissionalização dos participantes.

As críticas a esta teoria estão pautadas, principalmente, no excesso de **formalismo** e a papelada, as dificuldades no atendimento ao público e excesso de apego as normas e rotinas pelos funcionários.

**ATENÇÃO
DECORE!**

Caracteriza-se pela **impessoalidade nas relações humanas**, considerando os trabalhadores **apenas em função dos cargos e funções que exercem nas instituições**.



3. (ANS – FCC – 2007) Determinado serviço de enfermagem mantém uma estrutura administrativa de valorização de regras e normas, e a área de enfermagem caracteriza-se por ter técnicos especializados, com comportamentos e posições estrategicamente definidos pelos gestores. Este contexto administrativo é característico da teoria:

- A) comportamentalista
- B) burocrática.
- C) de sistemas.
- D) contingencial.
- E) científica.

Comentário: Lembre-se: A Teoria científica foi elaborada por Taylor que era baseada em divisão de trabalho, especialização do operário, o foco era a tarefa e essencialmente prescritiva e normativa. Assim, a alternativa correta está presente na Letra B.

5) TEORIA COMPORTAMENTAL

No final da década de 1940, surge a Teoria Comportamental, que traz para a administração o **ênfoque das ciências do comportamento**. Os representantes desta Teoria são McGregor e Likert, principalmente.

As origens desta teoria vieram da tentativa de síntese da organização formal com o **ênfoque das relações humanas e fundamenta-se no comportamento individual das pessoas** e para entender como as pessoas se comportam, sendo um dos temas fundamentais desta teoria a motivação humana. O administrador precisaria então, conhecer as necessidades humanas para compreender o comportamento e assim utilizar a motivação como meio de melhorar a qualidade de vida nas organizações.

Maslow apresentou uma teoria da motivação na qual as **necessidades humanas** estão organizadas de maneira hierárquicas como em uma pirâmide sendo que na base estão necessidades fisiológicas e no topo necessidades mais elevadas como a de autorrealização e esta teoria fornece um esquema orientador útil ao administrador.

McGregor já cria uma teoria para comparar estilos opostos e antagônicos de administrar. Um **estilo que era o baseado na teoria tradicionalista mecanicista e pragmática, batizado de teoria X**; e um **estilo baseado nas concepções modernas a respeito do comportamento humano, denominado Teoria Y**.

Na **teoria X** a concepção acerca das pessoas era de que eram **sem ambição, avessas a responsabilidades** e que precisariam ser dirigidas e controladas e para tal o administrador deveria ter um estilo autoritário. Já na **teoria Y** o estilo de administração seria mais **dinâmico e democrático**, pois vê as pessoas como sendo esforçadas e que gostam de trabalhar, que aceitam desafios e responsabilidades, que podem ser responsáveis pela sua auto-direção e auto-motivação e são criativas e competentes.

Likert traz a ideia de sistemas de administração, pois acreditava que a administração é um processo relativo no qual não existem princípios universais válidos pra todas as situações. Para ele há quatro sistemas, que não tem limites definidos entre si e uma empresa pode ter mais de um sistema, dependendo da unidade em questão. Os sistemas são:

- Sistema 1: Autoritário Coercitivo (controla rigidamente a organização).
- Sistema 2: Autoritário Benevolente (é o sistema 1, mas menos rígido).
- Sistema 3: Consultivo (sistema pende mais para o lado participativo que autocrático).
- Sistema 4: "Participativo" (sistema democrático e aberto).

**ATENÇÃO
DECORE!**

- Ênfase nas pessoas;
- Preocupação com o comportamento organizacional (processo de trabalho);
- Estudo do comportamento humano (motivação humana – **teoria de Maslow**).

6) TEORIA DAS DECISÕES

Simon propôs a Teoria das Decisões **para explicar o comportamento humano nas organizações**, sendo que ele entendia a organização como um **complexo sistema de decisões, do qual todos participam racionalmente** (administradores e funcionários).

Ele postula que as **decisões individuais** têm uma enorme subjetividade e por isso mesmo a **racionalidade é limitada**, logo, não existirão decisões perfeitas, e a solução normalmente será apenas satisfatória.

A **principal crítica** apontada a estas teorias que compõe a teoria comportamental é a que pode gerar uma visão tendenciosa sobre a organização, o comportamento ou os funcionários.

7) TEORIA DOS SISTEMAS

A partir da década de 1960, surge a Teoria de Sistemas, que é um ramo da Teoria Geral de Sistemas proposta por **Ludwig**, um biólogo alemão. Ele acreditava que o **mundo não deveria ser compreendido de maneira dividida**, pois a natureza não é assim e o que ele propõe é que se devem

estudar os sistemas globalmente, envolvendo a interdependência de suas partes.

A teoria de sistemas possui **três premissas básicas** que são: os **sistemas existem dentro de sistemas** (cada sistema é constituído de um subsistema que ao mesmo tempo faz parte de um sistema maior), os **sistemas são abertos** (há um processo de intercâmbio entre os ambientes dos sistemas para troca de energia e informação) e as **funções de um sistema dependem de sua estrutura**.

Ela traz uma abordagem sistêmica para a Administração na tentativa de compreender a organização como um todo, possibilitando a integração de assuntos de naturezas diferentes que coexistem dentro das instituições.

Os **sistemas** têm como características serem **unidades reciprocamente relacionadas** decorrente dos conceitos de propósito ou objetivo e de globalismo.

Os **sistemas**, quanto a sua constituição, podem ser **físicos** (equipamentos, coisas concretas) **ou abstratos** (idéias, conceitos, filosofias); e quanto a sua natureza, **fechados** (tem pouco ou nenhum intercâmbio com o ambiente que os circunda) ou **abertos** (têm relações de intercâmbio com o ambiente e possuem adaptabilidade).



As **organizações são aceitas como subsistemas de um sistema maior**, no caso o **sistema de saúde**.

8) TEORIA CONTINGENCIAL

Logo em seguida, foi desenvolvida a Teoria Contingencial, que defende que não há nada de absoluto nas organizações ou nas teorias de administração; **tudo é relativo** e **tudo depende** e as relações estabelecidas não são mais de causa e efeito e sim de uma relação funcional entre as variáveis independentes (do ambiente) e as variáveis dependentes (organizacionais ou administrativas).

Esta teoria surgiu de uma série de estudos feitos para avaliar modelos organizacionais e estabelecer quais seriam os mais eficazes e **chegou-se a conclusão que não há um único e melhor jeito de organizar, pois a estrutura e o funcionamento da organização dependem da interface com o ambiente.**

Nesta teoria a **tecnologia assume um papel de variável** independente que influencia as variáveis dependentes (organizacionais), pois as organizações necessitaram de tecnologia para funcionarem e atingirem seus objetivos, seja ela rudimentar ou mais sofisticada.



ATENÇÃO
DECORE!

Relação funcional entre variáveis dependentes e independentes.



**CAIU
na prova!**

4. (FMS – NUCEPE – 2015) A estrutura formal de uma organização causa impacto na comunicação. As pessoas em níveis mais inferiores na hierarquia organizacional estão mais suscetíveis a uma comunicação inadequada oriunda dos níveis superiores. Assinale a alternativa que NÃO corresponde a uma das características que dificultam a comunicação nas grandes organizações:

A) A distância espacial na organização pode ser uma barreira a comunicação.

- B) Subgrupos e subculturas diferentes na organização têm seu próprio sistema de valores e identidades. Os membros desses subgrupos estabelecem uma lealdade entre si. A consequência são decodificações diferentes das mensagens oriundas da administração, dependendo da importância das mesmas para as coisas que o subgrupo valoriza e batalha para conseguir
- C) As pessoas estão estruturadas em diferentes sistemas de relacionamento nas organizações. Existe uma estrutura de trabalho em que as tarefas devem ser realizadas por determinadas pessoas. Existe também uma estrutura de autoridade quando alguns funcionários estão encarregados da supervisão de outros. Uma estrutura de status determina quais as pessoas detentoras de direitos e privilégios. Uma estrutura de prestígio possibilita que alguns indivíduos tenham tratamento diferenciado dos outros. A estrutura de amizade estimula a confiança interpessoal. Todos esses sistemas influenciam quem deve se comunicar com quem e de que maneira.
- D) As organizações estão em um constante estado de fluxo. As relações (subgrupos, ou subculturas) e os locais geográficos mudam constantemente. Fica difícil comunicar as decisões a todas as pessoas afetadas por elas devido a esse permanente estado de mudança.
- E) A comunicação deve ser clara, simples e precisa. O administrador (emissor) não é responsável por garantir que a mensagem seja compreendida, essa função é do supervisor.

Comentário:

- A) A distância espacial na organização pode ser uma barreira a comunicação.

Distância espacial é uma característica dificultadora.

- B) Subgrupos e subculturas diferentes na organização têm seu próprio sistema de valores e identidades. Os membros desses subgrupos estabelecem uma lealdade entre si. A consequência são decodificações diferentes das mensagens oriundas da administração, dependendo da importância das mesmas para as coisas que o subgrupo valoriza e batalha para conseguir. **Subgrupos e subculturas são dificultadores.**

C) As pessoas estão estruturadas em diferentes sistemas de relacionamento nas organizações. Existe uma estrutura de trabalho em que as tarefas devem ser realizadas por determinadas pessoas. Existe também uma estrutura de autoridade quando alguns funcionários estão encarregados da supervisão de outros. Uma estrutura de status determina quais as pessoas detentoras de direitos e privilégios. Uma estrutura de prestígio possibilita que alguns indivíduos tenham tratamento diferenciado dos outros. A estrutura de amizade estimula a confiança interpessoal. Todos esses sistemas influenciam quem deve se comunicar com quem e de que maneira. **Tratamentos diferenciados, privilégios e relacionamento interpessoal alterados são dificultadores. Toda relação de comunicação deve ser imparcial.**

D) As organizações estão em um constante estado de fluxo. As relações (subgrupos, ou subculturas) e os locais geográficos mudam constantemente. Fica difícil comunicar as decisões a todas as pessoas afetadas por elas devido a esse permanente estado de mudança. **Mudanças contínuas são aspectos dificultadores.**

E) A comunicação deve ser clara, simples e precisa. O administrador (emissor) não é responsável por garantir que a mensagem seja compreendida, essa função é do supervisor. **CORRETO! O supervisor deve servir de decodificador da mensagem que deve ser clara, simples e objetiva na intenção de chegar ao receptor sem ruídos na comunicação.**

Logo, alternativa correta letra E.

COMPETÊNCIAS GERENCIAIS

O conceito de competência passou a ser mundialmente difundido associado à globalização. A palavra competência refere-se à ideia de faculdade que o indivíduo tem para apreciar e resolver qualquer assunto, executar determinada atividade, relaciona-se à capacidade, habilidade e a qualificação.

Segundo Fleury e Fleury, competências são definidas como um **"saber agir responsável, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo"**.

Um enfermeiro que propõe e implanta um protocolo para prevenção de úlcera por pressão, por exemplo, entrega um produto que impacta na qualidade e segurança da assistência, na satisfação do paciente e na redução de custos institucionais e, desta forma, agrega valor à organização. A informação permanecerá na instituição, mesmo que este não faça mais parte desta. Assim, a partir disso, podemos afirmar que este profissional é considerado competente.

A **competência** deve ser compreendida como a **entrega de algo à organização, por um indivíduo que resulta na agregação de valor para a instituição**. É preciso considerar que a entrega ocorra, mediante aos determinantes ambientais, que pode estar relacionado às condições de trabalho, cultura da empresa, imprevistos, limitações de tempo e recursos e outros.

As **competências** podem ser atribuídas em diferentes perspectivas, de um lado as **organizacionais**, representadas por um conjunto de **características do patrimônio** que lhe oferecem vantagens competitivas para a empresa no nicho em que está inserida, e por outro lado as **essenciais**, que se referem à **capacidade das pessoas agregarem valor** ao patrimônio de conhecimentos da organização e compartilharem seu aprendizado.

O Enfermeiro como Gerente: Competências requeridas

O Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo – COREN/SP realizou nos anos de 2008 e 2009 um mapeamento das competências dos responsáveis técnicos que foram assim discriminadas:

- Liderança.

- Comunicação.
- Tomada de Decisão.
- Negociação.
- Trabalho em Equipe.
- Relacionamento Interpessoal.
- Flexibilidade.
- Empreendedorismo.
- Criatividade.
- Visão Sistêmica.
- Planejamento e Organização.



5. (UFPB – CESPE – 2012) Nas organizações de saúde, da mesma forma que podem ser definidas competências para cada indivíduo, em cada processo de trabalho, também podem ser definidas competências para as equipes e para a instituição como um todo.

Comentário: A competência gerencial diz respeito apenas ao Enfermeiro Gerente, no entanto, as competências gerais podem ser definidas para a equipe uma vez que as equipes podem ser descritas com determinado perfil. O perfil define a competência que cada equipe deve ter com relação à ação que deverá ser executada. Dessa forma, a questão está CORRETA.

6. (EBSERH – AOCP – 2015) Na administração do serviço de enfermagem, o papel da gerência de enfermagem requer alguns atributos importantes para que se consiga delegar as ações assistenciais; coordenar as diversas situações que exijam sua avaliação e atitude; e, especialmente, tomar decisões certas nessas situações. Assinale a alternativa que apresenta os atributos que se destacam para que o enfermeiro consiga realizar sua atividade.

- A) A participação e o empenho físico-emocional.
- B) A liderança e o conhecimento técnico-científico
- C) O envolvimento e a adesão aos procedimentos formais.
- D) O comprometimento e o entusiasmo com o exercício das atividades.
- E) A prudência e o conservadorismo nas práticas de atendimento aos pacientes.

Comentário:

- A) A participação e o ~~empenho físico-emocional~~. ERRADO. A participação deve ser efetiva, no entanto, separar o emocional do racional é essencial para que a imparcialidade seja preservada.
- B) A liderança e o conhecimento técnico-científico. CORRETO!
- C) O envolvimento e a adesão aos procedimentos ~~formais~~. ERRADO! Os procedimentos formais devem ser associados aos informais. A informalidade facilita o relacionamento interpessoal e aumenta o vínculo de confiança.
- D) O comprometimento e o ~~entusiasmo~~ com o exercício das atividades. ERRADO! Lembre-se: não existe mérito no cumprimento do dever, portanto, todo bom trabalho deve ser reconhecido, porém, as emoções devem ser contidas e preservadas com vistas à manutenção da homogeneidade no tratamento com a equipe.
- E) A prudência e o ~~conservadorismo~~ nas práticas de atendimento aos pacientes. ERRADO! Inovações são necessárias à assistência de Enfermagem. Manter uma assistência conservadora e engessada não facilita o processo de liderança uma vez que liderança é pautada em novidade e criatividade.

7. (DEPEN – CESPE – 2013) Com relação ao gerenciamento em enfermagem pode-se afirmar que é essencial que as empresas ajustem as expectativas empresariais aos objetivos do indivíduo, no âmbito da enfermagem.

Comentário: O indivíduo neste caso trata-se do cliente, logo, o mesmo deve ter seus anseios atendidos e a empresa deve estar alinhada com essa situação. Baseado nisso, a questão está CORRETA.

8. (TJ/PE – FCC 2012) Sabendo-se que o técnico de enfermagem colabora junto ao enfermeiro nas ações de supervisão em enfermagem, quando se utiliza o modelo de gestão compartilhada, o princípio da autoridade com responsabilidade é aplicado, na situação em que:

- A) uma tarefa é delegada pelo supervisor sem consultar o colaborador.
- B) a responsabilidade sobre as ações do colaborador é exclusivamente do supervisor.
- C) os relacionamentos entre supervisores e subordinados são verticais e não horizontais.
- D) a atitude do colaborador é totalmente controlada pela instituição.
- E) o profissional tem autonomia, autoridade e controle sobre as suas ações visando bons resultados.

Comentário:

- A) uma tarefa é delegada pelo supervisor ~~sem consultar~~ o colaborador. ERRADA! A consulta deve ser realizada e o colaborador deve estar ciente das tarefas a ele delegadas.
- B) a responsabilidade sobre as ações do colaborador é ~~exclusivamente do supervisor~~. ERRADA! A responsabilidade é compartilhada com o autor do ato, neste caso, o supervisionado.
- C) os relacionamentos entre ~~supervisores e subordinados são verticais e não horizontais~~. (são horizontais e não verticais)
- D) a atitude do colaborador é ~~totalmente controlada pela instituição~~. ERRADA! A atitude do colaborador deve seguir uma linha autônoma respeitando-se os princípios da instituição.
- E) o profissional tem autonomia, autoridade e controle sobre as suas ações visando bons resultados. CORRETA!!

Logo, alternativa que melhor representa a questão é a de **letra E**. O profissional tem autonomia, autoridade e controle sobre as suas ações visando bons resultados.



Esclarecendo

LIDERANÇA

É a capacidade de influenciar pessoas, de forma a atingir ou superar os objetivos propostos pela instituição, investindo no desenvolvimento profissional e respeitando as diversidades.

Ações norteadoras da competência:

- a) Influência para o desenvolvimento de uma visão de futuro da profissão e dos profissionais;
- b) Alinhamento da cultura organizacional ao planejamento estratégico, segundo Missão, Visão e Valores da empresa;
- c) Conhecimento dos **diferentes tipos de liderança** e adoção de estilo, de acordo com a situação;
- d) **Coordenação de ações gerenciais** com incentivo da defesa de direitos individuais, juntamente com a aceitação dos direitos dos outros;
- e) Desenvolvimento de atividades com **justiça, equidade e ética** na tomada de decisões;
- f) Implementação de **mudanças flexíveis, transparentes e criativas** nas ações do cotidiano;
- g) Manutenção do **autocontrole para gerenciamento de conflitos**, frente às adversidades e pressões no ambiente de trabalho;
- h) Promoção e **estímulo à cooperação** entre as equipes interdisciplinares e equipes multiprofissionais;

- i) Atuação como **facilitador dos processos** de trabalho com foco no cliente;
- j) Domínio de conhecimento teórico e prático nas áreas de atuação;
- k) Definição do perfil do profissional da equipe de trabalho, alinhada aos requisitos técnicos, comportamentais e às expectativas da instituição;
- l) Estabelecimento de programas de sucessão e de novas lideranças;
- m) **Participação e comprometimento** com o comportamento e desempenho dos liderados **para o alcance de metas e objetivos**;
- n) Implementação da cultura de gestão de riscos nas atividades cotidianas da equipe;
- o) Condução da equipe de trabalho com o **reconhecimento, desenvolvimento e retenção de talentos**;
- p) Promoção, compartilhamento e incentivo de ações no desenvolvimento profissional, mantido o respeito às diferenças individuais;
- q) Reconhecimento e **suporte ao desempenho da equipe**, decorrente da percepção de problemas pessoais;
- r) Comemoração das vitórias, com entusiasmo e transmissão de energia à equipe.



9. (UFBA – UFBA – 2014) A liderança é uma característica considerada como inerente ao trabalho de enfermagem e de grande influência no seu processo gerencial, devendo ser exercida com firmeza para que o Enfermeiro possa ser respeitado no que se refere à hierarquia dentro da equipe.

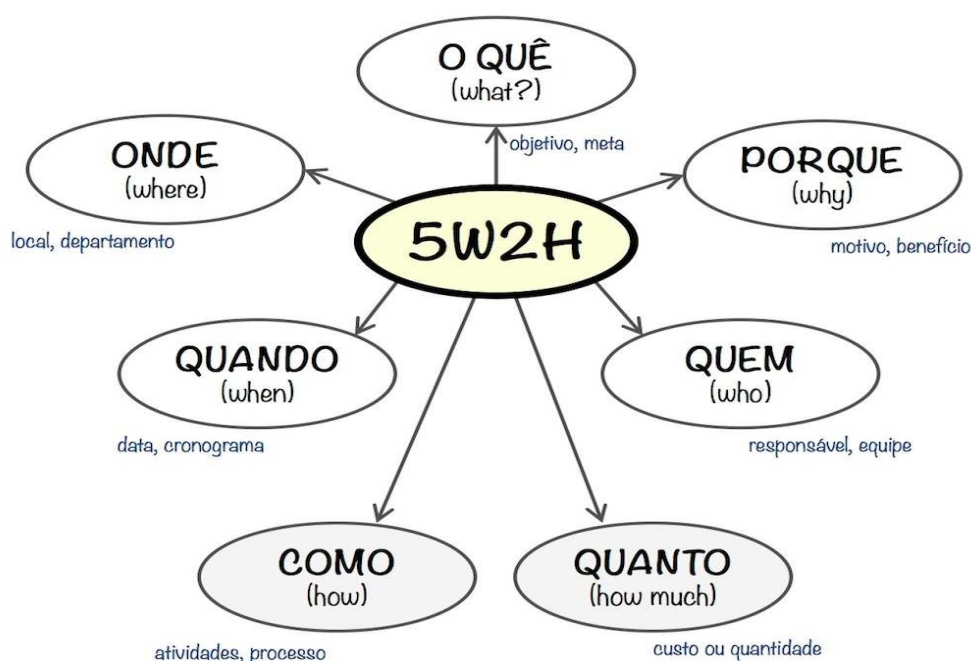
Comentário: Ainda que as relações devam ser um misto entre o processo formal e informal, a firmeza nas ações deve ser mantida uma vez que esta característica resulta em credibilidade entre os membros da equipe. Assim, a questão está CORRETA.

Há quatro **ferramentas do processo de trabalho do Enfermeiro:**

Planejamento, Tomada de Decisão, Supervisão e Auditoria

1. PLANEJAMENTO

O planejamento é um processo que auxilia a decidir de maneira antecipada, ou seja, um **plano de ação** através das perguntas que nortearão o projeto: **o que fazer, quem vai fazer, onde e quando fazer, porque vai fazer, como fazer e quanto vai custar**, também conhecido como **5W2H (What? Who? Where? When? Why? How? How much?)**, tendo como foco o alcance de objetivos preestabelecidos.



O **plano de ação** está relacionado às **decisões presentes que implicarão no futuro** da organização. O administrador deve identificar as **metas a curto e em longo prazo** e as mudanças que precisam ser realizadas para garantir o alcance dos objetivos.

No **contexto da saúde** o pensar futuro está relacionado à percepção das tendências econômicas, governamentais, legais, tecnológicas e as pesquisas científicas, principalmente no que diz respeito aos **avanços diagnósticos** que conduzirão novos investimentos, novas formas de administrar e, conseqüentemente a aplicação de níveis de planejamento.

O planejamento é classicamente dividido em três níveis de tomada de decisão e planejamento: **Estratégico, Tático e Operacional**.

1) Nível estratégico

Está relacionado com os **altos executivos**, onde os principais alvos ou **resultados finais** são relacionados com o ambiente externo da organização, a sobrevivência, o valor e o crescimento de **longo prazo** da empresa através de alocação de recursos projetados para atingir as metas da organização. Esse nível é responsável em verificar as posições de concorrência, as tendências de mercado, as ações governamentais.

2) Nível Tático

O foco deste nível é ter as **percepções externa e interna** simultaneamente. Os membros deste nível são responsáveis por **converter as metas e os planos estratégicos mais abrangentes em metas e planos específicos relevantes** para uma parte distinta da organização. As ações, de grosso modo, são de **médio prazo**.

3) Nível Operacional

Nesse nível são identificados os **procedimentos e processos específicos** necessários nos níveis inferiores da organização, **executando** as atividades operacionais propriamente ditas das empresas. Trata-se de missões de **curto prazo**. A sua missão é **fazer acontecer**, e acompanhar de perto todas as ações que geram o produto ou o serviço da empresa.



10. (TRE/AM – IBFC – 2014) O planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente o que se deve fazer e quais os objetivos devem ser atingidos. O planejamento _____ constitui-se de planos de curto alcance, tratando de ações atuais da instituição. Apresenta sequência cronológica de tarefas específicas requeridas para realizar determinados trabalhos. Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna.

- A) Individual.
- B) Tático.
- C) Estratégico.
- D) Operacional.

Comentário: As ações que são específica e de curto prazo trata-se de planejamento operacional, fazer acontecer, executar, portanto, alternativa correta de Letra D.

O processo de planejamento envolve ainda algumas etapas importantes para que se alcancem os objetivos e se tenham sucesso em longo prazo, com isso, existe um contexto no qual o planejamento segue um rito e isso facilita o processo de conclusão de uma tarefa. Vejamos a seguir essas etapas e ao que se referem:

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

É o **processo de elaborar a estratégia**; envolve decisões sobre metas de **longo prazo** da organização. Consiste em estruturar e esclarecer a visão dos **caminhos que a organização deve seguir** e os objetivos que deve alcançar bem como a tomada de decisões sobre o padrão de comportamento que a organização pretende seguir. Um processo sistemático de planejamento

estratégico é uma sequência de análises e decisões que compreende as seguintes etapas:

2. TOMADA DE DECISÃO

Tomar decisões é **identificar e selecionar um curso de ação** para lidar com um problema específico seja ele simples ou complexo. Portanto, tomar decisões é escolher um caminho, dentre as alternativas analisadas para que a solução de um problema seja colocada em prática.

Quando falamos em tomar decisões, precisamos também avaliar os **tipos de decisões**, que podem ser basicamente de dois tipos: as **programadas e as não programadas**. No quadro são descritas algumas técnicas para a resolução de problemas e como elas são aplicadas na prática.

TÉCNICAS DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	
MÉTODOS CARTESIANOS	<u>Princípio da dúvida</u> : questionar se determinada solução é ou não eficaz <u>Princípio da análise</u> : analisar todas as alternativas para escolher a melhor. <u>Princípio da síntese</u> : reduzir o problema a sua raiz para saná-lo. <u>Princípio da enumeração</u> : listar problemas e soluções possíveis.
BRAINSTORMING ou "Tempestade de ideias"	Nesta técnica, congregam-se as pessoas envolvidas, ou que de alguma maneira possam contribuir, em um ambiente comum (real ou virtual) com o objetivo de propor estratégias variadas para resolver o problema.
ANÁLISE DO CAMPO DE FORÇAS	Parte do pressuposto de que se devem identificar as forças que atuam no problema. São elas: Forças positivas, que limitam e restringem o problema e Forças negativas, que provocam e sustentam o problema.
PRINCÍPIO DE PARETO	Representação gráfica através do histograma dos problemas mais importantes. Sua aplicação facilita a ação em áreas onde a intervenção é mais crítica.
GRÁFICO DE ISHIKAWA	Diagrama de espinha de peixe ou diagrama de causa / efeito. Ele representa uma forma de traçar os problemas para que ele seja melhor avaliado sob o impacto que estes têm em sob diferentes aspectos. É muito usado para se tomar decisões relacionadas às questões de qualidade.

3. SUPERVISÃO

A prática da supervisão insere-se no contexto do trabalho do enfermeiro como **instrumento gerencial**, a partir do momento em que inicia suas atividades laborais, seja na supervisão das práticas assistenciais quanto nas atividades administrativas.

É importante salientar que o **enfermeiro** deve embasar a sua atuação segundo a lei do exercício profissional que diz que ele é o **profissional com competência para liderar, supervisionar de perto sua equipe, além de prestar cuidados a pacientes graves, realizar procedimentos de maior complexidade**. Associando a supervisão as funções descritas por Fayol, podemos dizer que a supervisão tem afinidades com as **funções de comando e coordenação**, pois utilizam a administração, as técnicas e os mecanismos disciplinares como controle sobre o processo de trabalho dos demais trabalhadores da sua equipe.

O **processo de supervisão** passa a ser uma importante ferramenta para gerir e organizar o trabalho em saúde **possibilita**, quando bem planejada e conduzida, **uma assistência de enfermagem livre de danos, riscos e agravos aos usuários, assim como a melhoria dos processos e o desenvolvimento da equipe na qual trabalha**. O papel do supervisor passa a ser o de um orientador e facilitador, tornando-se co-responsável pela manutenção de um serviço de qualidade.

**TOME NOTA!**

O **supervisor deve** articular suas atividades para que possa orientar e motivar sua equipe, além de resolver questões como: **provisão de recursos materiais, avaliação dos recursos físicos, dimensionamento de pessoal, tomada de decisão gerencial e resolução de problemas, trabalhando-os preventivamente, traçando estratégias e reconhecendo a importância do componente político, além de atividades de assistência, ensino e pesquisa.**



11. (UNIPAMPA – CESPE – 2013) Nas instituições de saúde, os enfermeiros não desenvolvem a função de supervisão.

Comentário: Um dos principais papéis do Enfermeiro é justamente a supervisão uma vez que o Enfermeiro é um líder no processo de cuidar, visto que coordena uma equipe de técnicos e supervisiona todas as ações desses agentes. Dessa forma, a questão está ERRADA.

12. (IF/TO – 2015) Varia de acordo com a situação, dependendo de fatores como similaridade das funções, proximidade física, complexidade do trabalho, competência dos subordinados. Marque o correto.

- A) Autonomia de enfermagem.
- B) Coordenação de enfermagem.
- C) Trabalho de enfermagem.

D) Supervisão de enfermagem.

E) Direção de enfermagem.

Comentários: Vejamos que as opções distinguem-se pela sua finalidade, observe:

A) ~~Autonomia de enfermagem~~: ato de poder decidir sobre algo sem que seja necessário consultar alguém para tomada de decisão; gerencia em nível tático.

B) ~~Coordenação de enfermagem~~: trata-se de uma função normativa que decorre do ato de coordenar determinada situação onde o líder direciona as ações a serem executadas. Inserida na lógica de trabalho multidisciplinar e privilegia o trabalho em equipe, porém, mantém aspecto formal.

C) ~~Trabalho de enfermagem~~: diz respeito ao conjunto de tarefas executadas por uma equipe.

D) Supervisão de enfermagem: trata-se do indivíduo que atua como facilitador de um serviço, integra a equipe através de seu know how e torna-se responsável pelas ações executadas por seus supervisionados. CORRETO!

E) ~~Direção de enfermagem~~: trata-se de uma função executiva em nível estratégico de caráter formal que indica comando.

Portanto, alternativa correta de letra D.

13. (UFPE – CONVEST – 2010) São funções do gerente do serviço de enfermagem, EXCETO:

A) estabelecer o regime de trabalho, visando o melhor atendimento ao paciente e a satisfação do funcionário.

B) analisar e avaliar os cuidados de enfermagem prestados aos pacientes.

C) visitar todos os pacientes da unidade, atendendo as suas solicitações.

D) convocar e presidir reuniões com a equipe de enfermagem.

E) manter uma interrelação com os demais serviços do hospital para facilitar e agilizar o atendimento ao paciente.

Comentários:

- A) estabelecer o regime de trabalho, visando o melhor atendimento ao paciente e a satisfação do funcionário. CORRETO!
- B) analisar e avaliar os cuidados de enfermagem prestados aos pacientes. CORRETO!
- C) visitar todos os pacientes da unidade, atendendo as suas solicitações. ERRADO! A função de visitar o paciente é delegada ao supervisor. Ainda que o gerente deva ser comunicado sobre o estado dos pacientes, é o supervisor que trata deste elo. Lembre-se que o gerente é uma posição estratégica na estrutura e o supervisor, tática. São níveis gerenciais diferentes, porém, complementares.
- D) convocar e presidir reuniões com a equipe de enfermagem. CORRETO.
- E) manter uma interrelação com os demais serviços do hospital para facilitar e agilizar o atendimento ao paciente. CORRETO.

14. (PREF. DE JURUTI/PA – FADESP – 2010) No processo de trabalho de enfermagem, o enfermeiro, ao executar a supervisão, necessita, como requisito de competência profissional, de habilidade no relacionamento com pessoas, motivação, e crença no potencial humano e na importância do envolvimento de toda a equipe em decisões relativas às rotinas de trabalho. Considerando esse perfil, a alternativa correta quanto ao contexto da supervisão de enfermagem é:

- A) o enfermeiro que desenvolve função de supervisão deve, durante todo o processo, desde o planejamento, iniciar a avaliação dos resultados obtidos.
- B) a existência de uma política de trabalho centralizada, autoritária e tarefaira estimula a participação dos funcionários na adequação das rotinas, facilitando a função de supervisão do enfermeiro.
- C) a área física inadequada não interfere na função de supervisão do enfermeiro se os recursos humanos forem bem qualificados.

D) a atividade de orientação do enfermeiro visa o desenvolvimento técnico e humano, cabendo a ele incentivar apenas funcionários em desenvolvimento de acordo com o seu perfil.

Comentários:

A) o enfermeiro que desenvolve função de supervisão deve, durante todo o processo, desde o planejamento, iniciar a avaliação dos resultados obtidos. CORRETO!

B) a existência de uma política de trabalho ~~centralizada, autoritária e tarefaira~~ estimula a ~~participação dos funcionários~~ na adequação das rotinas, facilitando a função de supervisão do enfermeiro. ERRADO! Uma política de trabalho centralizada e autoritária nunca será motivo de estimulação uma vez que isso restringe a autonomia do supervisor.

C) a área física inadequada ~~não interfere na função de supervisão~~ do enfermeiro se os recursos humanos forem bem qualificados. ERRADO! A área física interfere na função do supervisor ainda que os recursos humanos sejam qualificados já que seus supervisionados podem ficar restritos à realização de algumas funções em virtude da não conformidade de espaço.

D) a atividade de orientação do enfermeiro visa o desenvolvimento técnico e humano, cabendo a ele incentivar ~~apenas funcionários em desenvolvimento~~ de acordo com o seu perfil. ERRADO! O Enfermeiro supervisor deve incentivar todos os funcionários pelos quais ele é responsável.

4. AUDITORIA

Consiste no exame sistemático e independente dos fatos obtidos através da observação, medição, ensaio ou outras técnicas apropriadas, de uma atividade, elemento ou sistema, para verificar a adequação aos requisitos preconizados pelas leis e normas vigentes e determinar se as ações de saúde e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas.

Através da análise e verificação operativa, avalia-se a qualidade dos processos, sistemas e serviços e a necessidade de melhoria ou de ação preventiva/corretiva/saneadora.

Tem como objetivo maior propiciar à alta administração informações necessárias ao exercício de um controle efetivo sobre a organização ou sistema, contribuir para o planejamento e replanejamento das ações de saúde e para o aperfeiçoamento do Sistema.

A auditoria possui duas modalidades **interna e externa**, sendo que a interna é feita por uma pessoa de dentro da empresa para averiguar se o seguimento das normas internas, e a externa é feita por uma pessoa que não pertence à empresa auditada onde o objetivo desta é emitir um parecer para que depois a empresa se organize para conseguir seus objetivos.

Com relação aos **tipos de auditoria**, esta pode ser:

- a) **Regular(ou de ação ordinária):** com caráter de rotina, prospectivas e com vistas a averiguação da qualidade, custo e produtividade de um serviço.
- b) **Especial (ou extraordinária):** são retrospectivas e acontecem para averiguar alguma irregularidade na realização de atividade específica; utiliza-se de fatos e de um período de tempo determinado.

A auditoria **pode ser realizada deduas formas**, que são a analítica e operativa. Na **analítica**, relatórios, documentos e processos são analisados; na **operativa**, a análise é feita pela observação direta dos fatos, documentos e situações com vistas a aprofundar as análises no sistema de atenção à saúde a partir de situações decorrentes do impacto diferente do estabelecido no processo de planejamento.



15. (FCC – 2013) Em uma instituição de saúde é realizada avaliação contínua da qualidade da assistência de enfermagem por meio da análise da documentação da assistência registrada nos prontuários e da verificação do atendimento prestado ao cliente durante a internação. Essa atividade avaliativa do enfermeiro é denominada:

- A) acreditação dos serviços de enfermagem.
- B) programas de autoavaliação da equipe de enfermagem.
- C) otimização da assistência de enfermagem.
- D) auditoria de enfermagem.
- E) efetividade da assistência de enfermagem.

Comentário: A Auditoria em Enfermagem vem atender às necessidades das instituições de saúde no controle dos fatores geradores de processos de alto custo. Permite uma avaliação dos aspectos quantitativos e qualitativos relacionados à assistência. Logo, alternativa correta de Letra D.

16. (EBSERH – AOCP – 2015) No que consiste a fase Operativa da Auditoria?

- A) Análise dos documentos e dados disponíveis nos sistemas informatizados, que permitam subsidiar a fase operativa.
- B) Diagnóstico do objeto da auditoria, permitindo um melhor planejamento da fase operativa da auditoria.
- C) Verificação in loco das ações, com exame direto dos fatos e situações, tendo por objetivo sistematizar procedimentos.
- D) Definição do escopo do trabalho, inclusive das unidades que deverão ser visitadas.
- E) Elaboração do relatório analítico a partir das informações levantadas nessa fase.

Comentário: Como vimos na aula, a auditoria operativa é baseada em análise que é feita pela observação direta dos fatos, documentos e situações. Portanto, alternativa correta letra C. A auditoria operativa decorre em:

- Analisar e auditar in loco as solicitações de internações. As análises devem ser feitas in loco e, se possível, de todas as internações hospitalares ou no mínimo 50% delas.
- Acionar a realização de auditoria analítica a partir da detecção de distorções ou problemas específicos.

E mais, deve-se seguir um roteiro para a auditoria operacional com o objetivo de sistematizar as ações de controle dos atendimentos realizados pelas unidades prestadoras.

Lembrando que essas diretrizes são balizadas pelo Sistema Nacional de Auditoria foi criado pela Lei nº 8.689 de 7 de março de 1993, artigo 6º, e regulamentado pelo Decreto-Lei nº 1.651 de 28 de setembro 1995.

A operação do sistema de auditoria deve ocorrer descentralizadamente, com definição das competências de cada esfera de governo. O Decreto nº 1.651/94 definiu que as atividades de auditoria ficam a cargo do Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria, subordinado à Secretaria de Assistência à Saúde, do Ministério da Saúde.

17. (EBSERH – AOCP – 2015) Preencha as lacunas e assinale a alternativa correta. Quanto a Natureza das Auditorias, apresenta-se de forma _____ as ações inseridas no planejamento anual de atividades dos componentes de auditoria ou de forma _____ as ações não inseridas no planejamento, realizadas para apurar denúncias ou para atender alguma demanda específica.

- A) Regular ou Ordinária / Especial ou Extraordinária
- B) Regular ou Ordinária / Compartilhada
- C) Regular ou Ordinária / Direta
- D) Especial ou Extraordinária / Integrada
- E) Especial ou Extraordinária / Regular ou Ordinária

Comentário: Como vimos, a auditoria Regular ou de ação ordinária apresenta que visa averiguação e manutenção da qualidade, custo e produtividade de um serviço e esta deve ser realizada ao menos anualmente. Já a auditoria especial ou extraordinária acontece para averiguar alguma irregularidade ou atividade específica. Alternativa de correta de letra A.

18. (TJ/AM – FGV – 2013)

Nos serviços de saúde, a auditoria controla e avalia o grau de atenção efetivamente prestada pelo sistema, em comparação a um modelo definido, podendo ser operacional ou analítica. Em relação à auditoria operacional, assinale a afirmativa correta.

- A) Está baseada no desenvolvimento de atividades que têm por objetivo aprofundar as análises de aspectos específicos do sistema de saúde.
- B) Concentra-se nas condições da rede física, nos mecanismos de regulação e no desenvolvimento das ações de saúde.
- C) Visa subsidiar o processo de decisão do gestor a partir da identificação de situações que comprometem o bom andamento da prestação de serviços.
- D) É voltada para a avaliação quantitativa, inferindo, em algumas situações, a qualidade das ações de saúde.
- E) Visa aprofundar as análises no sistema de atenção à saúde a partir de situações decorrentes do impacto diferente do estabelecido no processo de planejamento.

Comentário: Na auditoria operacional ou operativa, a análise é feita pela observação direta dos fatos, documentos e situações com vistas a aprofundar as análises no sistema de atenção à saúde a partir de situações decorrentes do impacto diferente do estabelecido no processo de planejamento. Portanto, alternativa correta letra E.

ÉTICA E GERENCIAMENTO

O conhecimento da **Lei do Exercício Profissional de Enfermagem nº 7.498/86 e do decreto nº 94.406/87**, que a regulamenta é dever de todo profissional de enfermagem, pois nela está determinado o limite de atuação de cada categoria, portanto, a Enfermagem tem seu exercício aprovado por meio de lei e sua atuação fiscalizada por meio do conselho federal e de conselhos estaduais de enfermagem, cujas atividades também são previstas em legislação. Estes **conselhos têm função disciplinadora e fiscalizadora do exercício da enfermagem em todo o território nacional**, ou seja, cobram do profissional de enfermagem o cumprimento das legislações pertinentes ao exercício da enfermagem de modo a garantir que a assistência prestada ao usuário/cliente/paciente seja realizada dentro dos parâmetros legais, de modo que haja sempre a garantia de segurança e qualidade ao cuidado prestado.

O Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem também prevê os direitos, deveres, responsabilidades e proibições no que diz respeito ao ensino, pesquisa, produção científica e publicidade e sobre os tipos de infrações. Há ainda a **Resolução Cofen nº 458/2014** que além de definir, prever normas, requisitos e documentos para concessão da Anotação de Responsabilidade Técnica, estabelecem ainda as **atribuições do enfermeiro responsável técnico (RT)** nas diversas instituições.

No artigo 12 do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, encontramos como Responsabilidades e Deveres “Assegurar à pessoa, família e coletividade assistência de enfermagem livre de danos decorrentes de imperícia, negligência ou imprudência”. Esse aspecto merece destaque, porque existe a possibilidade legal de o enfermeiro ser acusado de cumplicidade ou coautoria em prática de delito (crime ou contravenção) praticado por profissionais de áreas afins.

Anteriormente, cabia ao prejudicado (quem sofreu o dano, por exemplo) demonstrar com provas substanciadas a culpa do profissional que lhe atendeu.

Atualmente com a inversão do ônus da prova, segundo o Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90 - cabe ao profissional e/ou à instituição de saúde provar que o tratamento realizado era tecnicamente correto, estava indicado pelo diagnóstico e também que foi adequadamente realizado.



19. (EBSERH – IBFC – 2013) Considerando a estrutura e organização do serviço de enfermagem (SE), leia as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. O SE é um grupo organizado de pessoas, possui um número grande de pessoas, apresenta diversidade e complexidade das atividades e necessidade de divisão e distribuição do trabalho.
- II. O SE possui exclusivamente uma estrutura formal, que é planejada e formalizada oficialmente. Não sofrendo influência da estrutura informal na dinâmica da instituição, atuação dos integrantes e no alcance dos objetivos propostos.
- III. A divisão do trabalho e especialização pode ser vertical e horizontal. Sendo que a divisão vertical aumenta a qualidade da supervisão, acrescentando níveis hierárquicos.
- IV. A Estrutura Linear (baseada em Fayol, na Teoria Clássica) apresenta as seguintes características: forma piramidal, rigidez no princípio de hierarquia (órgãos de linha), centralização da decisão, limitação e inflexibilidade à inovação e demora na ação. A) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- B) Apenas as afirmativas II e III estão corretas
- C) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas.
- D) Apenas a afirmativa IV está correta.

Comentários: Observe:

- I. O SE é um grupo organizado de pessoas, possui um número grande de pessoas, apresenta diversidade e complexidade das atividades e necessidade de divisão e distribuição do trabalho. CORRETO!

II. O SE possui ~~exclusivamente uma estrutura formal~~, que é planejada e formalizada oficialmente. ~~Não sofrendo influência da estrutura informal na dinâmica da instituição, atuação dos integrantes e no alcance dos objetivos propostos.~~ ERRADO! O serviço de enfermagem não é uma estrutura exclusivamente formal uma vez que o relacionamento entre a equipe caracteriza informalidade entre as partes, logo, o SE sofre sim influência informal.

III. A divisão do trabalho e especialização pode ser vertical e horizontal. Sendo que a divisão vertical aumenta a qualidade da supervisão, acrescentando níveis hierárquicos. CORRETO!

IV. A Estrutura Linear (baseada em Fayol, na Teoria Clássica) apresenta as seguintes características: forma piramidal, rigidez no princípio de hierarquia (órgãos de linha), centralização da decisão, limitação e inflexibilidade à inovação e demora na ação. CORRETO!

Portanto, alternativa correta letra C: I, III e IV corretas.

20. (TRE/AL – CESPE – 2004) Organização formal é aquela planejada, escrita e apresentada em forma de organograma, e organização informal é aquela não-planejada, que surge de forma espontânea em decorrência de relacionamentos e interações entre os funcionários.

Comentário: A organização informal parte do princípio das relações impessoais e não-planejada. Assim, a alternativa está CORRETA.



NEGLIGÊNCIA: É a indiferença do profissional que, mesmo sabendo o que fazer não o faz, agindo assim com desleixo, descuido, ignorando o que seria um dever ao exercício de suas funções.

IMPRUDÊNCIA: Quando o profissional atua com precipitação, desatenção, afoiteza ou inobservância do dever em realizar determinado procedimento, com as precauções necessárias.

IMPERÍCIA: É a incapacidade, a falta de conhecimentos técnicos no exercício de arte ou profissão; O profissional não sabe fazer, não tem competência para fazê-lo ou não possui aptidão para a tarefa a ser feita.



21. (TRT – 24ª região – FCC – 2011) No exercício da enfermagem, situações podem acontecer por displicência, atitude precipitada e falta de conhecimento técnico do profissional ao executar um determinado procedimento. Previstas no Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, tais falhas caracterizam-se, respectivamente, por:

- A) imperícia, imperícia, negligência.
- B) negligência, imprudência, imperícia.
- C) imperícia, negligência, imprudência.
- D) imprudência, imperícia, negligência.
- E) negligência, negligência, imprudência.

Comentário: Para lembrar: Negligência começa com “N”, então lembre-se da palavra “negação”. Quando alguém nega algo, essa pessoa negligencia o que

há de ser feito. Imprudência tem PR no meio da palavra (imPRudência), então lembre-se que PRecipitação também tem "PR" no meio da palavra, assim como imperícia tem "PE", a mesma sílaba que há em comPEtência. Agora vc não esquecerá mais. Logo, alternativa correta letra B.

Portanto além da **atualização permanente** de conhecimentos técnicos, o **Enfermeiro Gerente** necessita também conhecer os **aspectos legais** do seu próprio exercício profissional e disseminá-los para sua equipe, a fim de não incorrer ou ser envolvido em problemas de responsabilidade civil ou criminal, que poderá exigir reparação pecuniária ou até mesmo a pena de restrição da liberdade. Sendo assim, as medidas de prevenção, ainda constituem a sistemática mais eficaz contra ocorrências.

Ufa! Chegamos ao final!

Agradeço a companhia.

E aí? Animado para as próximas aulas?

Seja perseverante, você vencerá!

Pintou uma dúvida? Me procure no fórum.



Estou à disposição.

Até a próxima aula!!!

QUESTÕES

1. (TRT – 24ª região – FCC – 2011) No exercício da enfermagem, situações podem acontecer por displicência, atitude precipitada e falta de conhecimento técnico do profissional ao executar um determinado procedimento. Previstas no Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, tais falhas caracterizam-se, respectivamente, por:

- A) imperícia, imperícia, negligência.
- B) negligência, imprudência, imperícia.
- C) imperícia, negligência, imprudência.
- D) imprudência, imperícia, negligência.
- E) negligência, negligência, imprudência.

2. (IF/TO – 2015) Varia de acordo com a situação, dependendo de fatores como similaridade das funções, proximidade física, complexidade do trabalho, competência dos subordinados. Marque o correto.

- A) Autonomia de enfermagem.
- B) Coordenação de enfermagem.
- C) Trabalho de enfermagem.
- D) Supervisão de enfermagem.
- E) Direção de enfermagem.

3. Em uma instituição de saúde é realizada avaliação contínua da qualidade da assistência de enfermagem por meio da análise da documentação da assistência registrada nos prontuários e da

verificação do atendimento prestado ao cliente durante a internação.

Essa atividade avaliatória do enfermeiro é denominada:

- A) acreditação dos serviços de enfermagem.
- B) programas de autoavaliação da equipe de enfermagem.
- C) otimização da assistência de enfermagem.
- D) auditoria de enfermagem.
- E) efetividade da assistência de enfermagem.

4. (EBC – CESPE – 2011) Divisão do trabalho, autoridade e responsabilidade, disciplina, hierarquia e unidade de comando e de direção são consideradas características da teoria de Taylor.

5. (EBC – CESPE – 2011) Tendo em vista que a administração em enfermagem é influenciada pela teoria clássica de Henry Fayol e pela teoria científica de Frederick Winslow Taylor, julgue o item a seguir, a respeito dessas teorias. A expressão “um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar” sintetiza os princípios administrativos de Fayol.

6. (TRE/AM – IBFC – 2014) O planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente o que se deve fazer e quais os objetivos devem ser atingidos. O planejamento _____ constitui-se de planos de curto alcance, tratando de ações atuais da instituição. Apresenta sequencia cronológica de tarefas específicas requeridas para realizar determinados trabalhos. Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna.

- A) Individual.
- B) Tático.
- C) Estratégico.
- D) Operacional.

7. (EBSERH – IBFC – 2013) Considerando a estrutura e organização do serviço de enfermagem (SE), leia as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta.

I. O SE é um grupo organizado de pessoas, possui um número grande de pessoas, apresenta diversidade e complexidade das atividades e necessidade de divisão e distribuição do trabalho.

II. O SE possui exclusivamente uma estrutura formal, que é planejada e formalizada oficialmente. Não sofrendo influência da estrutura informal na dinâmica da instituição, atuação dos integrantes e no alcance dos objetivos propostos.

III. A divisão do trabalho e especialização pode ser vertical e horizontal. Sendo que a divisão vertical aumenta a qualidade da supervisão, acrescentando níveis hierárquicos.

IV. A Estrutura Linear (baseada em Fayol, na Teoria Clássica) apresenta as seguintes características: forma piramidal, rigidez no princípio de hierarquia (órgãos de linha), centralização da decisão, limitação e inflexibilidade à inovação e demora na ação.

A) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.

B) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.

C) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas.

D) Apenas a afirmativa IV está correta.

8. (UFPB – CESPE – 2012) Nas organizações de saúde, da mesma forma que podem ser definidas competências para cada indivíduo, em cada processo de trabalho, também podem ser definidas competências para as equipes e para a instituição como um todo.

9. (TJ/PE – FCC 2012) Sabendo-se que o técnico de enfermagem colabora junto ao enfermeiro nas ações de supervisão em enfermagem, quando se utiliza o modelo de gestão compartilhada, o princípio da autoridade com responsabilidade é aplicado, na situação em que:

- A) uma tarefa é delegada pelo supervisor sem consultar o colaborador.
- B) a responsabilidade sobre as ações do colaborador é exclusivamente do supervisor.
- C) os relacionamentos entre supervisores e subordinados são verticais e não horizontais.
- D) a atitude do colaborador é totalmente controlada pela instituição.
- E) o profissional tem autonomia, autoridade e controle sobre as suas ações visando bons resultados.

10. (FMS – NUCEPE – 2015) A estrutura formal de uma organização causa impacto na comunicação. As pessoas em níveis mais inferiores na hierarquia organizacional estão mais suscetíveis a uma comunicação inadequada oriunda dos níveis superiores. Assinale a alternativa que NÃO corresponde a uma das características que dificultam a comunicação nas grandes organizações:

- A) A distância espacial na organização pode ser uma barreira a comunicação.
- B) Subgrupos e subculturas diferentes na organização têm seu próprio sistema de valores e identidades. Os membros desses subgrupos estabelecem uma lealdade entre si. A consequência são decodificações diferentes das mensagens oriundas da administração, dependendo da importância das mesmas para as coisas que o subgrupo valoriza e batalha para conseguir
- C) As pessoas estão estruturadas em diferentes sistemas de relacionamento nas organizações. Existe uma estrutura de trabalho em que as tarefas devem ser realizadas por determinadas pessoas. Existe também uma estrutura de autoridade quando alguns funcionários estão encarregados da supervisão de outros. Uma estrutura de status determina quais as pessoas detentoras de direitos e privilégios. Uma estrutura de prestígio possibilita que alguns indivíduos tenham tratamento diferenciado dos outros. A estrutura de amizade estimula a confiança interpessoal. Todos esses sistemas influenciam quem deve se comunicar com quem e de que maneira.

D) As organizações estão em um constante estado de fluxo. As relações (subgrupos, ou subculturas) e os locais geográficos mudam constantemente. Fica difícil comunicar as decisões a todas as pessoas afetadas por elas devido a esse permanente estado de mudança.

E) A comunicação deve ser clara, simples e precisa. O administrador (emissor) não é responsável por garantir que a mensagem seja compreendida, essa função é do supervisor.

11. (EBSERH – AOCP – 2015) Na administração do serviço de enfermagem, o papel da gerência de enfermagem requer alguns atributos importantes para que se consiga delegar as ações assistenciais; coordenar as diversas situações que exijam sua avaliação e atitude; e, especialmente, tomar decisões certas nessas situações. Assinale a alternativa que apresenta os atributos que se destacam para que o enfermeiro consiga realizar sua atividade.

- A) A participação e o empenho físico-emocional.
- B) A liderança e o conhecimento técnico-científico
- C) O envolvimento e a adesão aos procedimentos formais.
- D) O comprometimento e o entusiasmo com o exercício das atividades.
- E) A prudência e o conservadorismo nas práticas de atendimento aos pacientes.

Comentário:

12. (UFBA – UFBA – 2014) A liderança é uma característica considerada como inerente ao trabalho de enfermagem e de grande influência no seu processo gerencial, devendo ser exercida com firmeza para que o Enfermeiro possa ser respeitado no que se refere à hierarquia dentro da equipe.

13. (DEPEN – CESPE – 2013) Com relação ao gerenciamento em enfermagem pode-se afirmar que é essencial que as empresas ajustem

as expectativas empresariais aos objetivos do indivíduo, no âmbito da enfermagem.

14. (UNIPAMPA – CESPE – 2013) Nas instituições de saúde, os enfermeiros não desenvolvem a função de supervisão.

15. (UFPE – CONVEST – 2010) São funções do gerente do serviço de enfermagem, EXCETO:

- A) estabelecer o regime de trabalho, visando o melhor atendimento ao paciente e a satisfação do funcionário.
- B) analisar e avaliar os cuidados de enfermagem prestados aos pacientes.
- C) visitar todos os pacientes da unidade, atendendo as suas solicitações.
- D) convocar e presidir reuniões com a equipe de enfermagem.
- E) manter uma interrelação com os demais serviços do hospital para facilitar e agilizar o atendimento ao paciente.

16. (PREF. DE JURUTI/PA – FADESP – 2010) No processo de trabalho de enfermagem, o enfermeiro, ao executar a supervisão, necessita, como requisito de competência profissional, de habilidade no relacionamento com pessoas, motivação, e crença no potencial humano e na importância do envolvimento de toda a equipe em decisões relativas às rotinas de trabalho. Considerando esse perfil, a alternativa correta quanto ao contexto da supervisão de enfermagem é:

- A) o enfermeiro que desenvolve função de supervisão deve, durante todo o processo, desde o planejamento, iniciar a avaliação dos resultados obtidos.
- B) a existência de uma política de trabalho centralizada, autoritária e tarefaira estimula a participação dos funcionários na adequação das rotinas, facilitando a função de supervisão do enfermeiro.
- C) a área física inadequada não interfere na função de supervisão do enfermeiro se os recursos humanos forem bem qualificados.

D) a atividade de orientação do enfermeiro visa o desenvolvimento técnico e humano, cabendo a ele incentivar apenas funcionários em desenvolvimento de acordo com o seu perfil.

17. (ANS – FCC – 2007) Determinado serviço de enfermagem mantém uma estrutura administrativa de valorização de regras e normas, e a área de enfermagem caracteriza-se por ter técnicos especializados, com comportamentos e posições estrategicamente definidos pelos gestores. Este contexto administrativo é característico da teoria:

- A) comportamentalista
- B) burocrática.
- C) de sistemas.
- D) contingencial.
- E) científica.

18. (EBSERH – AOCP – 2015) No que consiste a fase Operativa da Auditoria?

- A) Análise dos documentos e dados disponíveis nos sistemas informatizados, que permitam subsidiar a fase operativa.
- B) Diagnóstico do objeto da auditoria, permitindo um melhor planejamento da fase operativa da auditoria.
- C) Verificação in loco das ações, com exame direto dos fatos e situações, tendo por objetivo sistematizar procedimentos.
- D) Definição do escopo do trabalho, inclusive das unidades que deverão ser visitadas.
- E) Elaboração do relatório analítico a partir das informações levantadas nessa fase.

19. (EBSERH – AOCP – 2015) Preencha as lacunas e assinale a alternativa correta. Quanto a Natureza das Auditorias, apresenta-se de forma _____ as ações inseridas no planejamento anual de

**atividades dos componentes de auditoria ou de forma _____
as ações não inseridas no planejamento, realizadas para apurar
denúncias ou para atender alguma demanda específica.**

- A) Regular ou Ordinária / Especial ou Extraordinária
- B) Regular ou Ordinária / Compartilhada
- C) Regular ou Ordinária / Direta
- D) Especial ou Extraordinária / Integrada
- E) Especial ou Extraordinária / Regular ou Ordinária

20. (TJ/AM – FGV – 2013) Nos serviços de saúde, a auditoria controla e avalia o grau de atenção efetivamente prestada pelo sistema, em comparação a um modelo definido, podendo ser operacional ou analítica. Em relação à auditoria operacional, assinale a afirmativa correta.

- A) Está baseada no desenvolvimento de atividades que têm por objetivo aprofundar as análises de aspectos específicos do sistema de saúde.
- B) Concentra-se nas condições da rede física, nos mecanismos de regulação e no desenvolvimento das ações de saúde.
- C) Visa subsidiar o processo de decisão do gestor a partir da identificação de situações que comprometem o bom andamento da prestação de serviços.
- D) É voltada para a avaliação quantitativa, inferindo, em algumas situações, a qualidade das ações de saúde.
- E) Visa aprofundar as análises no sistema de atenção à saúde a partir de situações decorrentes do impacto diferente do estabelecido no processo de planejamento.

21. (TRE/AL – CESPE – 2004) Organização formal é aquela planejada, escrita e apresentada em forma de organograma, e organização informal é aquela não-planejada, que surge de forma espontânea em decorrência de relacionamentos e interações entre os funcionários.

GABARITO

QUESTÃO	ALTERNATIVA	QUESTÃO	ALTERNATIVA
1	B	12	CERTO
2	D	13	CORRETO
3	D	14	ERRADO
4	ERRADO	15	C
5	CERTO	16	A
6	D	17	E
7	C	18	A
8	CORRETO	19	A
9	E	20	E
10	E	21	CORRETO
11	B		

REFERÊNCIAS

BALSANELLI AP, FELDMAN LB, RUTHES RM. Competências Gerenciais: desafio para o enfermeiro. Martinari, 2008.

CHIAVENATO I. Princípios da Administração – O essencial em Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Lei nº 7498/86. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem. Disponível em: www.cofen.gov.br

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução Cofen-311/2007. Aprova a Reformulação do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Disponível em: <http://se.corens.portalcofen.gov.br/codigo-de-etica-resolucao-cofen-3112007>

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO ESTADO DE SÃO PAULO. Projeto Competências. São Paulo: 2009. Disponível em: http://inter.corensp.gov.br/sites/default/files/Projeto_Competencias.pdf

DUTRA JS. Gestão de Pessoas. Modelos, processos, tendências e perspectivas. Ed. Atlas, São Paulo, 2013.

FLEURY MTL, FLEURY A. Construindo o Conceito de Competência. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>

LEONARDI M. Contribuição das teorias administrativas na produção do conhecimento sobre administração em enfermagem: análise de um periódico [Mestrado]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2004.

MATOS E, PIRES D. Teorias administrativas e organização do trabalho: de Taylor aos dias atuais, influências no setor saúde e na enfermagem. Texto & Contexto Enfermagem, julho-setembro, ano/vol. 15, número 3, 2006.

MENESES AS. Análise da Produção Científica dos Enfermeiros Brasileiros sobre Administração em Enfermagem no Contexto dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu: uma abordagem histórica (1963-2011). [dissertação]. São Paulo: Universidade Federal de São Paulo, Escola Paulista de Enfermagem, 2014.

OGUISSO T, ZOBOLI E. Ética e bioética: desafios para a enfermagem e a saúde. São Paulo: Manole. 2006.

RUAS RL. Desenvolvimento de competências gerenciais e contribuição da aprendizagem organizacional. Gestão estratégia do conhecimento. São Paulo: Atlas; 2001.

SANNA MC. A estrutura do conhecimento sobre Administração em Enfermagem. Rev Bras Enferm. 2007.

ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.