

**1ª Questão:**

--	--

Resposta:

As pessoas deixam de ser olhadas segundo o cargo que ocupam ou um perfil (moldura) ao qual devem ser enquadradas. A pessoa é observada com base em sua entrega. Quando a pessoa não consegue entregar o que é esperado dela, pode ser analisado o que foi motivado por problemas que a organização precisa sanar e o que foi motivado por deficiências individuais.

Ao olhar a capacidade de entrega das pessoas, é possível detectar o porquê da não-entrega. Podem ser deficiências no nível de informação, conhecimento ou habilidades, podem ser problemas comportamentais, podem ser problemas de orientação do desenvolvimento, pode ser falta de formação básica.

Ao estabelecer com a pessoa um plano de ação de desenvolvimento, temos a cumplicidade entre a mesma e sua chefia em relação ao plano. Essa cumplicidade aumenta as chances de sucesso, que pode ser medido ao serem analisadas mudanças ou não na entrega da pessoa após as ações de desenvolvimento.

Da mesma forma que devemos analisar as pessoas, respeitando sua individualidade e singularidade, devemos pensar no desenvolvimento delas. As pessoas desenvolvem-se usando de forma cada vez mais elaborada e sofisticada seus pontos fortes. As ações de desenvolvimento devem centrar-se nos pontos fortes das pessoas.

Gestão de Pessoas, Joel Dutra, Atlas, p. 137 e seguintes

**2ª Questão:**

--	--

Resposta:

: As premissas são: 1 – foco no desenvolvimento em vez de foco no controle (a pessoa abandona o papel passivo e assume um papel ativo na gestão de pessoas, de forma compartilhada com a organização), 2 – foco no processo em vez de foco nos instrumentos, 3 – foco no interesse conciliado, em vez de foco no interesse da empresa, 4 – foco no modelo integrado e estratégico em vez de foco no modelo constituído por partes desarticuladas entre si.

Cabe às pessoas a gestão de seu desenvolvimento, de sua competitividade profissional e de sua carreira. As pessoas estão adquirindo consciência de seu papel e passam a cobrar de si mesmas a gestão de sua carreira, e da empresa as condições objetivas de desenvolvimento profissional.

Cabe às empresas criar o espaço, estimular o desenvolvimento e oferecer o suporte e as condições para uma relação de alavancagem mútua das expectativas e necessidades. A empresa não conseguirá fazê-lo sem estar em contínua interação com as pessoas e, ao fazê-lo, conseguirá alavancar sua competitividade por meio das pessoas.

As bases estruturais são constituídas pelo conjunto de compromissos mútuos estabelecidos entre a empresa e as pessoas. Esses compromissos são traduzidos no conjunto de políticas e práticas existentes na organização que orientam o comportamento.

Gestão de Pessoas, Joel Dutra, Atlas, p. 41 e seguintes

**3ª Questão:**

--	--

Resposta:

O padrão de qualidade é a medida do grau de satisfação das necessidades e exigências estabelecidas e requeridas pelos clientes.

A norma é tudo aquilo que se estabelece como base ou medida para a realização da avaliação de algo. Refere-se a um princípio, regra, preceito ou lei.

Um padrão ou indicador é aquilo que serve de base para se avaliar a qualidade ou quantidade. Refere-se a tudo o que unifica e simplifica para benefício das pessoas. É a expressão numérica do índice.

Índice é a relação entre as medidas identificadas em um processo estruturado de análise. A produtividade é a otimização dos recursos disponíveis para a obtenção de melhores resultados para a organização.

Teoria Geral da Administração, Djalma de Pinho Rebouças, Atlas, p. 346.