

Petróleo Brasileiro S.A.

PETROBRAS

Técnico(a) de Administração e Controle Júnior

Edital Nº 1 - Petrobras/PSP RH 2018.1, de 07 de Fevereiro de 2018

FV024-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Petróleo Brasileiro S.A. - PETROBRAS

Cargo: Técnico(a) de Administração e Controle Júnior

(Baseado no Edital Nº 1 - Petrobras/PSP RH 2018.1, de 07 de Fevereiro de 2018)

- Língua Portuguesa
 - Matemática
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/Editoração Eletrônica

Elaine Cristina

Igor de Oliveira

Camila Lopes

Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

| | |
|--|----|
| Interpretação textual. | 01 |
| Pontuação: emprego da vírgula. | 06 |
| Emprego do acento indicativo de crase. | 11 |
| Ortografia (escrita correta das palavras e acentuação gráfica - em conformidade com o novo acordo ortográfico). | 16 |
| Colocação pronominal dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise). | 24 |
| Uso dos pronomes relativos. | 24 |
| Concordância verbal e nominal. | 33 |
| Regência verbal. | 38 |
| Uso das palavras: porque, por que, por quê e porquê, que, se, há e a. | 45 |
| Classes das palavras e suas funções sintáticas..... | 47 |

Matemática

| | |
|--|----|
| Teoria dos Conjuntos. Conjuntos Numéricos. Relações entre conjuntos; | 01 |
| Funções exponenciais, logarítmicas e trigonométricas. | 07 |
| Equações de 1º grau. | 15 |
| Equações Polinomiais reduzidas ao 2º grau. | 19 |
| Equações exponenciais, logarítmicas e trigonométricas;..... | 24 |
| Análise Combinatória: permutação, arranjo, combinação..... | 30 |
| Eventos independentes; Progressão Aritmética. Progressão Geométrica;..... | 34 |
| Matrizes. | 46 |
| Determinantes..... | 50 |
| Sistemas Lineares; Trigonometria. | 56 |
| Geometria Plana..... | 70 |
| Geometria Espacial;..... | 76 |
| Geometria Analítica: equação da reta, parábola e círculo;..... | 83 |
| Matemática Financeira: capital, juros simples, juros compostos, montante. | 91 |

Conhecimentos Específicos

| | |
|--|-----|
| BLOCO 1- PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E LEGISLAÇÃO: Recursos Humanos: Recrutamento e seleção, plano de cargos e carreira; Treinamento, Desenvolvimento e Educação; Gerenciamento de Desempenho e Gestão de Competências;..... | 01 |
| Relações de Trabalho e Benefícios. Sistema de Gestão Integrado;..... | 18 |
| Função Administração Patrimonial: manutenções preventiva, corretiva e preditiva;..... | 19 |
| Gestão de Indicadores: Acompanhamento de indicadores; Análise de indicadores; | 20 |
| Gestão de Compras: Modalidades de compras e orçamento;..... | 21 |
| Lei 13.303/2016 (artigos 28 ao 91); | 59 |
| Gestão de Contratos;..... | 73 |
| Redação oficial: memorandos, comunicações internas e requerimentos..... | 74 |
| BLOCO 2 – LOGÍSTICA E CONTABILIDADE: Matemática Financeira: Descontos, Juros Simples, Juros Compostos e Porcentagem. Registros contábeis. Fluxo de caixa. | 96 |
| Noções de Logística: Modalidades de transporte. Noções de Gestão, Planejamento, Previsão e Controle de Estoques. Noções de Armazenagem..... | 118 |
| BLOCO 3 – NOÇÕES DE INFORMÁTICA: Principais aplicativos comerciais para edição de textos e planilhas, tabelas e gráficos, correio eletrônico, apresentações de slides e para geração de material escrito e visual. | 127 |
| Conceitos de organização de arquivos e métodos de acesso. | 198 |

LÍNGUA PORTUGUESA

| | |
|--|----|
| Interpretação textual. | 01 |
| Pontuação: emprego da vírgula. | 06 |
| Emprego do acento indicativo de crase. | 11 |
| Ortografia (escrita correta das palavras e acentuação gráfica - em conformidade com o novo acordo ortográfico). .. | 16 |
| Colocação pronominal dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise). | 24 |
| Uso dos pronomes relativos. | 24 |
| Concordância verbal e nominal. | 33 |
| Regência verbal. | 38 |
| Uso das palavras: porque, por que, por quê e porquê, que, se, há e a. | 45 |
| Classes das palavras e suas funções sintáticas..... | 47 |

INTERPRETAÇÃO TEXTUAL.

É muito comum, entre os candidatos a um cargo público, a preocupação com a interpretação de textos. Por isso, vão aqui alguns detalhes que poderão ajudar no momento de responder às questões relacionadas a textos.

Texto – é um conjunto de ideias organizadas e relacionadas entre si, formando um todo significativo capaz de produzir interação comunicativa (capacidade de codificar e decodificar).

Contexto – um texto é constituído por diversas frases. Em cada uma delas, há uma certa informação que a faz ligar-se com a anterior e/ou com a posterior, criando condições para a estruturação do conteúdo a ser transmitido. A essa interligação dá-se o nome de contexto. Nota-se que o relacionamento entre as frases é tão grande que, se uma frase for retirada de seu contexto original e analisada separadamente, poderá ter um significado diferente daquele inicial.

Intertexto - comumente, os textos apresentam referências diretas ou indiretas a outros autores através de citações. Esse tipo de recurso denomina-se intertexto.

Interpretação de 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.

Normalmente, numa prova, o candidato é convidado a:

- **Identificar** – é reconhecer os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).

- **Comparar** – é descobrir as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.

- **Comentar** - é relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade, opinando a respeito.

- **Resumir** – é concentrar as ideias centrais e/ou secundárias em um só parágrafo.

- **Parafrasear** – é reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários:

- Conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática;

- Conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico;

Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem, entre outros.

- Capacidade de observação e de síntese e
- Capacidade de raciocínio.

Interpretar X compreender

Interpretar significa

- *Explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.*
- *Através do texto, infere-se que...*
- *É possível deduzir que...*
- *O autor permite concluir que...*
- *Qual é a intenção do autor ao afirmar que...*

Compreender significa

- *intelecção, entendimento, atenção ao que realmente está escrito.*
- *o texto diz que...*
- *é sugerido pelo autor que...*
- *de acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...*
- *o narrador afirma...*

Erros de interpretação

É muito comum, mais do que se imagina, a ocorrência de erros de interpretação. Os mais frequentes são:

- **Extrapolação (viagem):** Ocorre quando se sai do contexto, acrescentado ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.

- **Redução:** É o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto, esquecendo que um texto é um conjunto de ideias, o que pode ser insuficiente para o total do entendimento do tema desenvolvido.

- **Contradição:** Não raro, o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, conseqüentemente, errando a questão.

Observação - Muitos pensam que há a ótica do escritor e a ótica do leitor. Pode ser que existam, mas numa prova de concurso, o que deve ser levado em consideração é o que o autor diz e nada mais.

Coesão - é o emprego de mecanismo de sintaxe que relaciona palavras, orações, frases e/ou parágrafos entre si. Em outras palavras, a coesão dá-se quando, através de um pronome relativo, uma conjunção (NEXOS), ou um pronome oblíquo átono, há uma relação correta entre o que se vai dizer e o que já foi dito.

OBSERVAÇÃO – São muitos os erros de coesão no dia-a-dia e, entre eles, está o mau uso do pronome relativo e do pronome oblíquo átono. Este depende da regência do verbo; aquele do seu antecedente. Não se pode esquecer também de que os pronomes relativos têm, cada um, valor semântico, por isso a necessidade de adequação ao antecedente.

Os pronomes relativos são muito importantes na interpretação de texto, pois seu uso incorreto traz erros de coesão. Assim sendo, deve-se levar em consideração que existe um pronome relativo adequado a cada circunstância, a saber:

- *que (neutro)* - relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.
- *qual (neutro)* idem ao anterior.
- *quem (pessoa)*
- *cujo (posse)* - antes dele aparece o possuidor e depois o objeto possuído.
- *como (modo)*
- *onde (lugar)*
- *quando (tempo)*
- *quanto (montante)*

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

Falou tudo QUE queria (errado - antes do QUE, deveria aparecer o demonstrativo O).

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Ler todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto;
- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura;
- Ler, ler bem, ler profundamente, ou seja, ler o texto pelo menos duas vezes;
- Inferir;
- Voltar ao texto quantas vezes precisar;
- Não permitir que prevaleçam suas ideias sobre as do autor;
- Fragmentar o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão;
- Verificar, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão;
- O autor defende ideias e você deve percebê-las.

Fonte:

<http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/portugues/como-interpretar-textos>

QUESTÕES

1-) (SABESP/SP – ATENDENTE A CLIENTES 01 – FCC/2014 - ADAPTADA) Atenção: Para responder à questão, considere o texto abaixo.

A marca da solidão

Deitado de bruços, sobre as pedras quentes do chão de paralelepípedos, o menino espia. Tem os braços dobrados e a testa pousada sobre eles, seu rosto formando uma tenda de penumbra na tarde quente.

Observa as ranhuras entre uma pedra e outra. Há, dentro de cada uma delas, um diminuto caminho de terra, com pedrinhas e tufo minúsculos de musgos, formando pequenas plantas, ínfimos bonsais só visíveis aos olhos de quem é capaz de parar de viver para, apenas, ver. Quando se tem a marca da solidão na alma, o mundo cabe numa fresta.

(SEIXAS, Heloísa. Contos mais que mínimos. Rio de Janeiro: Tinta negra bazar, 2010. p. 47)

No texto, o substantivo usado para ressaltar o universo reduzido no qual o menino detém sua atenção é

- (A) fresta.
- (B) marca.
- (C) alma.
- (D) solidão.
- (E) penumbra.

Texto para a questão 2:

DA DISCRIÇÃO

Mário Quintana

Não te abras com teu amigo

Que ele um outro amigo tem.

E o amigo do teu amigo

Possui amigos também...

(http://pensador.uol.com.br/poemas_de_amizade)

2-) (PREFEITURA DE SERTÃOZINHO – AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE – VUNESP/2012) De acordo com o poema, é correto afirmar que

- (A) não se deve ter amigos, pois criar laços de amizade é algo ruim.
- (B) amigo que não guarda segredos não merece respeito.
- (C) o melhor amigo é aquele que não possui outros amigos.
- (D) revelar segredos para o amigo pode ser arriscado.
- (E) entre amigos, não devem existir segredos.

3-) (GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA – AGENTE PENITENCIÁRIO – VUNESP/2013) Leia o poema para responder à questão.

Casamento

Há mulheres que dizem:

Meu marido, se quiser pescar, pesque,
mas que limpe os peixes.

Eu não. A qualquer hora da noite me levanto,
ajudo a escamar, abrir, retalhar e salgar.
É tão bom, só a gente sozinhos na cozinha,
de vez em quando os cotovelos se esbarram,
ele fala coisas como "este foi difícil"
"prateou no ar dando rabanadas"
e faz o gesto com a mão.

O silêncio de quando nos vimos a primeira vez
atravessa a cozinha como um rio profundo.

Por fim, os peixes na travessa,
vamos dormir.

Coisas prateadas espocam:
somos noivo e noiva.

(Adélia Prado, Poesia Reunida)

A ideia central do poema de Adélia Prado é mostrar que

- (A) as mulheres que amam valorizam o cotidiano e não gostam que os maridos frequentemente pescarias, pois acham difícil limpar os peixes.
- (B) o eu lírico do poema pertence ao grupo de mulheres que não gostam de limpar os peixes, embora valorizem os esbarrões de cotovelos na cozinha.

MATEMÁTICA

| | |
|--|----|
| Teoria dos Conjuntos. Conjuntos Numéricos. Relações entre conjuntos;..... | 01 |
| Funções exponenciais, logarítmicas e trigonométricas. | 07 |
| Equações de 1º grau. | 15 |
| Equações Polinomiais reduzidas ao 2º grau. | 19 |
| Equações exponenciais, logarítmicas e trigonométricas;..... | 24 |
| Análise Combinatória: permutação, arranjo, combinação..... | 30 |
| Eventos independentes; Progressão Aritmética. Progressão Geométrica;..... | 34 |
| Matrizes. | 46 |
| Determinantes. | 50 |
| Sistemas Lineares; Trigonometria..... | 56 |
| Geometria Plana..... | 70 |
| Geometria Espacial;..... | 76 |
| Geometria Analítica: equação da reta, parábola e círculo;..... | 83 |
| Matemática Financeira: capital, juros simples, juros compostos, montante. | 91 |

**TEORIA DOS CONJUNTOS.
CONJUNTOS NUMÉRICOS. RELAÇÕES ENTRE
CONJUNTOS;**

Conjuntos

É uma reunião, agrupamento de pessoas, seres ou objetos. Dá a ideia de coleção.

Conjuntos Primitivos

Os conceitos de conjunto, elemento e pertinência são primitivos, ou seja, não são definidos.

Um cacho de bananas, um cardume de peixes ou uma porção de livros são todos exemplos de conjuntos.

Conjuntos, como usualmente são concebidos, têm elementos. Um elemento de um conjunto pode ser uma banana, um peixe ou um livro. Convém frisar que um conjunto pode ele mesmo ser elemento de algum outro conjunto.

Por exemplo, uma reta é um conjunto de pontos; um feixe de retas é um conjunto onde cada elemento (reta) é também conjunto (de pontos).

Em geral indicaremos os conjuntos pelas letras maiúsculas A, B, C, ..., X, e os elementos pelas letras minúsculas a, b, c, ..., x, y, ..., embora não exista essa obrigatoriedade.

Em Geometria, por exemplo, os pontos são indicados por letras maiúsculas e as retas (que são conjuntos de pontos) por letras minúsculas.

Outro conceito fundamental é o de relação de pertinência que nos dá um relacionamento entre um elemento e um conjunto.

Se x é um elemento de um conjunto A, escreveremos $x \in A$

Lê-se: x é elemento de A ou x pertence a A.

Se x não é um elemento de um conjunto A, escreveremos $x \notin A$

Lê-se x não é elemento de A ou x não pertence a A.

Como representar um conjunto

Pela designação de seus elementos: Escrevemos os elementos entre chaves, separando os por vírgula.

Exemplos

- {3, 6, 7, 8} indica o conjunto formado pelos elementos 3, 6, 7 e 8.

{a; b; m} indica o conjunto constituído pelos elementos a, b e m.

{1; {2; 3}; {3}} indica o conjunto cujos elementos são 1, {2; 3} e {3}.

Pela propriedade de seus elementos: Conhecida uma propriedade P que caracteriza os elementos de um conjunto A, este fica bem determinado.

P termo "propriedade P que caracteriza os elementos de um conjunto A" significa que, dado um elemento x qualquer temos:

Assim sendo, o conjunto dos elementos x que possuem a propriedade P é indicado por:

{x, tal que x tem a propriedade P}

Uma vez que "tal que" pode ser denotado por t.q. ou | ou ainda :, podemos indicar o mesmo conjunto por:

{x, t . q . x tem a propriedade P} ou, ainda,

{x : x tem a propriedade P}

Exemplos

- { x, t.q. x é vogal } é o mesmo que {a, e, i, o, u}

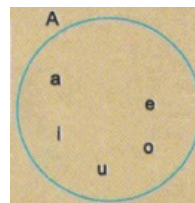
- {x | x é um número natural menor que 4 } é o mesmo que {0, 1, 2, 3}

- {x : x em um número inteiro e $x^2 = x$ } é o mesmo que {0, 1}

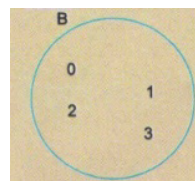
Pelo diagrama de Venn-Euler: O diagrama de Venn-Euler consiste em representar o conjunto através de um "círculo" de tal forma que seus elementos e somente eles estejam no "círculo".

Exemplos

- Se $A = \{a, e, i, o, u\}$ então



- Se $B = \{0, 1, 2, 3\}$, então



Conjunto Vazio

Conjunto vazio é aquele que não possui elementos. Representa-se pela letra do alfabeto norueguês \emptyset ou, simplesmente { }.

Simbolicamente: $\forall x, x \notin \emptyset$

Exemplos

- $\emptyset = \{x : x \text{ é um número inteiro e } 3x = 1\}$

- $\emptyset = \{x | x \text{ é um número natural e } 3 - x = 4\}$

- $\emptyset = \{x | x \neq x\}$

Subconjunto

Sejam A e B dois conjuntos. Se todo elemento de A é também elemento de B, dizemos que A é um subconjunto de B ou A é a parte de B ou, ainda, A está contido em B e indicamos por $A \subset B$.

Simbolicamente: $A \subset B \Leftrightarrow (\forall x)(x \in A \Rightarrow x \in B)$

Portanto, $A \not\subset B$ significa que A não é um subconjunto de B ou A não é parte de B ou, ainda, A não está contido em B.

Por outro lado, $A \not\subset B$ se, e somente se, existe, pelo menos, um elemento de A que não é elemento de B.

Simbolicamente: $A \not\subset B \Leftrightarrow (\exists x)(x \in A \text{ e } x \notin B)$

Exemplos

- $\{2, 4\} \subset \{2, 3, 4\}$, pois $2 \in \{2, 3, 4\}$ e $4 \in \{2, 3, 4\}$
- $\{2, 3, 4\} \not\subset \{2, 4\}$, pois $3 \notin \{2, 4\}$
- $\{5, 6\} \subset \{5, 6\}$, pois $5 \in \{5, 6\}$ e $6 \in \{5, 6\}$

Inclusão e pertinência

A definição de subconjunto estabelece um relacionamento entre dois conjuntos e recebe o nome de relação de inclusão (\subset).

A relação de pertinência (\in) estabelece um relacionamento entre um elemento e um conjunto e, portanto, é diferente da relação de inclusão.

Simbolicamente
 $x \in A \Leftrightarrow \{x\} \subset A$
 $x \notin A \Leftrightarrow \{x\} \not\subset A$

Igualdade

Sejam A e B dois conjuntos. Dizemos que A é igual a B e indicamos por $A = B$ se, e somente se, A é subconjunto de B e B é também subconjunto de A.

Simbolicamente: $A = B \Leftrightarrow A \subset B \text{ e } B \subset A$

Demonstrar que dois conjuntos A e B são iguais equivale, segundo a definição, a demonstrar que $A \subset B$ e $B \subset A$.

Segue da definição que dois conjuntos são iguais se, e somente se, possuem os mesmos elementos.

Portanto $A \neq B$ significa que A é diferente de B. Portanto $A \neq B$ se, e somente se, A não é subconjunto de B ou B não é subconjunto de A. Simbolicamente: $A \neq B \Leftrightarrow A \not\subset B$ ou $B \not\subset A$

Exemplos

- $\{2,4\} = \{4,2\}$, pois $\{2,4\} \subset \{4,2\}$ e $\{4,2\} \subset \{2,4\}$. Isto nos mostra que a ordem dos elementos de um conjunto não deve ser levada em consideração. Em outras palavras, um conjunto fica determinado pelos elementos que o mesmo possui e não pela ordem em que esses elementos são descritos.

- $\{2,2,2,4\} = \{2,4\}$, pois $\{2,2,2,4\} \subset \{2,4\}$ e $\{2,4\} \subset \{2,2,2,4\}$. Isto nos mostra que a repetição de elementos é desnecessária.

- $\{a,a\} = \{a\}$
- $\{a,b = \{a\}\} \Leftrightarrow a = b$
- $\{1,2\} = \{x,y\} \Leftrightarrow (x = 1 \text{ e } y = 2) \text{ ou } (x = 2 \text{ e } y = 1)$

Conjunto das partes

Dado um conjunto A podemos construir um novo conjunto formado por todos os subconjuntos (partes) de A. Esse novo conjunto chama-se conjunto dos subconjuntos (ou das partes) de A e é indicado por P(A).

Simbolicamente: $P(A) = \{X \mid X \subset A\}$ ou $X \subset P(A) \Leftrightarrow X \subset A$

Exemplos

a) $A = \{2, 4, 6\}$
 $P(A) = \{\emptyset, \{2\}, \{4\}, \{6\}, \{2,4\}, \{2,6\}, \{4,6\}, A\}$

b) $A = \{3,5\}$
 $P(A) = \{\emptyset, \{3\}, \{5\}, A\}$

c) $A = \{8\}$
 $P(A) = \{\emptyset, A\}$

d) $A = \emptyset$
 $P(A) = \{\emptyset\}$

Propriedades

Seja A um conjunto qualquer e \emptyset o conjunto vazio. Valem as seguintes propriedades

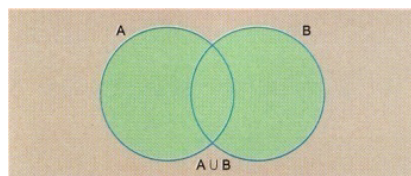
| | | | |
|--|------------------------------|--|-------------------------------|
| $\emptyset \neq (\emptyset)$ | $\emptyset \notin \emptyset$ | $\emptyset \subset \emptyset$ | $\emptyset \in \{\emptyset\}$ |
| $\emptyset \subset A \Leftrightarrow \emptyset \in P(A)$ | | $A \subset A \Leftrightarrow A \in P(A)$ | |

Se A tem n elementos então A possui 2^n subconjuntos e, portanto, P(A) possui 2^n elementos.

União de conjuntos

A união (ou reunião) dos conjuntos A e B é o conjunto formado por todos os elementos que pertencem a A ou a B. Representa-se por $A \cup B$.

Simbolicamente: $A \cup B = \{X \mid X \in A \text{ ou } X \in B\}$



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico(A) de Administração e Controle Júnior

| | |
|--|-----|
| BLOCO 1- PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E LEGISLAÇÃO: Recursos Humanos: Recrutamento e seleção, plano de cargos e carreira; Treinamento, Desenvolvimento e Educação; Gerenciamento de Desempenho e Gestão de Competências;..... | 01 |
| Relações de Trabalho e Benefícios. Sistema de Gestão Integrado;..... | 18 |
| Função Administração Patrimonial: manutenções preventiva, corretiva e preditiva;..... | 19 |
| Gestão de Indicadores: Acompanhamento de indicadores; Análise de indicadores; | 20 |
| Gestão de Compras: Modalidades de compras e orçamento;..... | 21 |
| Lei 13.303/2016 (artigos 28 ao 91); | 59 |
| Gestão de Contratos;..... | 73 |
| Redação oficial: memorandos, comunicações internas e requerimentos..... | 74 |
| BLOCO 2 – LOGÍSTICA E CONTABILIDADE: Matemática Financeira: Descontos, Juros Simples, Juros Compostos e Porcentagem. Registros contábeis. Fluxo de caixa..... | 96 |
| Noções de Logística: Modalidades de transporte. Noções de Gestão, Planejamento, Previsão e Controle de Estoques. Noções de Armazenagem..... | 118 |
| BLOCO 3 – NOÇÕES DE INFORMÁTICA: Principais aplicativos comerciais para edição de textos e planilhas, tabelas e gráficos, correio eletrônico, apresentações de slides e para geração de material escrito e visual. | 127 |
| Conceitos de organização de arquivos e métodos de acesso..... | 198 |

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico(A) de Administração e Controle Júnior

BLOCO 1- PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E LEGISLAÇÃO: RECURSOS HUMANOS: RECRUTAMENTO E SELEÇÃO, PLANO DE CARGOS E CARREIRA; TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO; GERENCIAMENTO DE DESEMPENHO E GESTÃO DE COMPETÊNCIAS;

Em relação ao tipo de organização, há dois tipos divergentes: mecânico e orgânico. No primeiro, a estrutura hierarquizada da empresa é muito valorizada, com atividades especializadas e determinadas pela posição funcional do funcionário perante à empresa; decisões são centralizadas; sistema rígidos de controle, entre outros.

Já no modelo orgânico ocorre descentralização da decisão, comunicação lateral mais frequente que a vertical, além de serem organizações menos enrijecidas e mais mutáveis que as organizações mecânicas.

É importante ressaltar que entre as estruturas mecânicas ou orgânicas, existem modelos intermediários ou mistos, os quais englobam características de ambos os padrões. Dentre as quais podemos citar as ferramentas do RH.

No ambiente de trabalho quando cada administrador desempenha as quatro funções administrativas (planejar, organizar, dirigir e controlar). A ARH realiza a ligação de cooperação entre subordinados e seu superior através de políticas e práticas que podem ser resumidas em seis processos básicos, dinâmicos e interativos.

A nova tendência nas organizações de administração de recursos humanos ou gestão de pessoas é obter por meio de consultorias interna em conjunto e apoiando o gerente de linha à detenção de recursos humanos especializado, de alto nível e com conhecimento específicos do setor, assim como um domínio satisfatório do contexto da organização como um todo.

O sentido de linha e staff (assessoria), onde os órgãos de linha atuam em atividades de execução e comando como responsáveis diretos pelas atividades- fins de negócio. Enquanto as assessorias ou staffs influenciam e aconselham as unidades de linha, ou seja, inferindo na atividade-meio da empresa.

Os objetivos da gestão de pessoas ou ARH passaram a ser estratégicos e os seus processos são: agregar, aplicar, recompensar, manter, desenvolver e monitorar pessoas. Contudo, a ARH é uma responsabilidade de linha e uma função de staff, o que requer compartilhamento entre os especialistas de RH e os gerentes de linha.

Diante da necessidade de contabilizar, registrar e gerenciar as entradas e saídas de empregados na organização, assim como quantificar sua produtividade, ausências, faltas e atrasos com descontos nas folhas de pagamentos ou descontos. Surgindo a administração de recursos humanos, que difere da área de recursos humanos. Dentre as quais destacam se as cinco fases de evolução de perfil, como a fase contábil, a fase legal, a fase tecnicista, a fase administrativa (ou sindicalista), a

fase estratégica, e o surgimento do cargo de gerente de recursos humanos, tentando assim humanizar o cargo. Assim, surgindo a todo o momento, novos paradigmas para os usos do conhecimento aplicados de forma rentável para os negócios, uma vez que o mesmo se torna mutável.

A gestão de recursos humanos passou a desempenhar um papel fundamental nas organizações, tornando se responsável pelas políticas de RH, pela elaboração das estratégias correlacionadas com os objetivos organizacionais, assim como as demais áreas. As organizações passaram a perceber a importância do trabalho integrado entre os recursos humanos e as demais áreas da empresa, e a necessidade de enriquecimento das atividades tradicionais, estabelecendo e desenvolvendo políticas de estratégias centradas na qualidade, como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, qualidade de vida, cargos e salários, avaliação de desempenho e processo de comunicação.

Portanto as mudanças que ocorreram nos últimos anos na administração de recursos humanos em diversas organizações são alterações de terminologia que refletem também no resultado positivo na evolução do departamento de pessoal para a administração de pessoas, quanto à forma de gerir pessoas, verificando alterações profundas na administração de recursos humanos ou gestão de pessoas, podendo de ser incorporada na estratégia organizacional através da implementação de políticas por subsectores dentro da área recursos humanos a administrativa inferida no texto.

A EVOLUÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES E DE SEUS MODELOS DE GESTÃO DE PESSOAS

A evolução dos modelos de gestão de pessoas está atrelada à evolução das próprias organizações. Se gerenciar pessoas é gerenciar a relação entre as pessoas e as organizações, unindo os anseios daquelas aos objetivos organizacionais, pode-se afirmar que para cada modelo de organização haverá um modelo de gestão de pessoas correspondente.

Embora sejam diversas as classificações, as quatro grandes marcas dos modelos de gestão de pessoas: modelo clássico, modelo motivacional, modelo estratégico e modelo competitivo.

↳ Modelo estratégico de gestão de pessoas

Até 1970 as organizações eram classificadas em escolas que enfocavam apenas um aspecto como fator de produtividade no trabalho. Foram citadas duas dessas escolas: uma com foco na melhor tarefa, e outra com foco no funcionário mais satisfeito. Por volta de 1970 um novo conceito surge: o de que as organizações se comportam como sistemas. Esse conceito, importado da biologia e relatado por Ludwing von Bertalanffy, apresenta um modelo no qual a organização é composta de diversos subsistemas que interagem entre si, se influenciam e se potencializam. Além disso, essa organização interage com o ambiente externo, influenciando e sofrendo sua influência. Esse novo conceito revolucionou os modelos de organização, e todas as classificações a partir de então passam a se basear nesse conceito.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnico(A) de Administração e Controle Júnior

Em função das pressões externas e da interação com o ambiente, desenvolve-se entre 1970 e 1990 a organização estratégica. Nos modelos anteriores, o foco de gestão se voltava principalmente para aspectos internos, como a preocupação com tarefas, a satisfação dos funcionários, a melhoria dos processos e da estrutura hierárquica. O cliente exercia pouca influência na confecção dos produtos ofertados pelas empresas e, por conseguinte, no funcionamento da própria empresa. No modelo estratégico de gestão de pessoas, que surge na década de 90, os clientes passam a exercer um papel mais ativo em relação às organizações.

O cenário tem um desenho diferente: níveis mais altos de produtividade foram alcançados em função da elevada automação dos processos produtivos. Com o aumento da produtividade e do número de empresas, o mercado não é mais aquele em que as demandas por produtos eram maiores que a oferta. O cliente, que antes aceitava o produto da forma que a empresa oferecia, se vê diante de um cenário em que pode escolher entre opções diferentes. As empresas de maior sucesso são aquelas que compreendem melhor as necessidades dos clientes. O foco da organização se volta para o mundo externo, as relações da empresa se ampliam, e o cliente se torna peça chave. Surgem os primeiros estudos sobre estratégia empresarial. As organizações passam a definir sua proposta de valor e segmento de mercado. Definições de missão, visão, negócio e estratégia para atingimento dos objetivos organizacionais vêm à reboque desse movimento.

Nesse novo cenário as empresas não podem contar apenas com pessoas que saibam executar bem suas tarefas, e que estejam motivadas. Os funcionários passam a ser considerados colaboradores, envolvidos e comprometidos com os objetivos estratégicos da empresa. Nos modelos citados anteriormente a relação gerente-subordinado era quase paternal. O gestor tinha ascensão sobre o funcionário, ora cobrando sua máxima produtividade, ora motivando-o para o trabalho. Além de motivar e cobrar resultados, os novos gerentes passam a ter o desafio de comunicar a estratégia e de alinhar processos e pessoas a essas estratégias.

► Modelo competitivo de gestão de pessoas

A partir de 2000 as organizações entraram na era da extrema competição. As organizações modernas sofrem pressões ainda maiores do ambiente externo: a globalização traz um novo patamar de concorrência no mercado. As organizações, que antes se preocupavam apenas com os concorrentes locais, agora se preocupam com empresas virtuais, que atingem seus mercados. Por outro lado, os próprios clientes, diante de tantas ofertas e de tamanha concorrência, tornam-se mais exigentes e percebem o poder que têm de influenciar produtos e serviços. Nesse cenário de alta pressão externa, surge um novo modelo de gestão de pessoas, conhecido como modelo competitivo. Nesse modelo o foco da organização é na sua capacidade de adaptação a esse ambiente de constantes mudanças e demandas dos clientes.

As pessoas geridas por um modelo competitivo de gestão de pessoas são acima de tudo conscientes da responsabilidade pelo seu desenvolvimento pessoal. Esse modelo de gestão afasta o viés paternalista das escolas humanistas e amplia a responsabilidade dos participantes das organizações para além do cumprimento das metas estabelecidas no planejamento estratégico. Os profissionais nesse modelo são levados a pensar na melhoria contínua de seus processos de trabalho, na importância da inovação, na geração de capital intelectual para a organização, nas parcerias estratégicas e na importância do processo de aprendizagem e conhecimento para o sucesso organizacional.

Os gerentes têm como foco os resultados do negócio, e atuam como orientadores do desenvolvimento das pessoas e das competências organizacionais.

A área de recursos humanos assume um papel totalmente diferente nesse novo contexto. Seu posicionamento e sua forma de atuação torna-se cada vez mais importante para conseguir direcionar a energia das pessoas para as necessidades organizacionais. O RH torna-se um parceiro estratégico: aquele que ajuda a comunicar e disseminar a estratégia organizacional para todas as pessoas. Também exerce um papel importantíssimo como agente da mudança, num cenário em que a empresa sofre influências constantes e precisa se adaptar rapidamente para sobreviver.

O modelo competitivo é assim denominado em função de dois fatores principais: o ambiente competitivo no qual atua e o foco no desenvolvimento de competências.

Este relato sobre a evolução das organizações e dos modelos de gestão de pessoas mostra que para cada organização, inserida em seu respectivo contexto organizacional e social, existe um modelo de gestão de pessoas correspondente e coerente com as necessidades e os fatores condicionantes da época. Não existem modelos certos ou errados. Existem modelos adequados ou não adequados para uma organização que funciona em um contexto ambiental com fatores condicionantes externos e internos.

OS NOVOS MODELOS DE GESTÃO DE PESSOAS

As organizações encontram-se diante da necessidade de adaptação de seus modelos de gestão organizacional e de gestão de pessoas aos desafios da era moderna: globalização, necessidade de aumentar a lucratividade por meio do crescimento, e clientes cada vez mais conscientes e exigentes. Em comum, as organizações modernas são caracterizadas por serem sistemas abertos, que realizam trocas com o ambiente externo em um grau muito mais elevado que o existente há poucas décadas atrás. O foco em estratégia e competências é essencial nos dias de hoje. Dessa forma, empresas modernas alternam seus modelos de gestão entre o estratégico e o competitivo, ora focalizando mais a estratégia, ora focalizando mais o desenvolvimento de competências.

Tanto o modelo estratégico de gestão de pessoas quanto o modelo competitivo ocorrem em organizações que se comportam como sistemas abertos. Conforme relatado, esses modelos possuem características próprias