

FASEPA

FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOE-
DUCATIVO DO PARÁ

Agente Administrativo

EDITAL NO 01/SEPLAD-FASEPA, DE 03 DE ABRIL DE 2023

CÓD: SL-059AB
7908433235156

Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de texto(s) original(is) ou adaptado(s), de natureza diversa: descritivo, narrativo e dissertativo, e de diferentes gêneros, como por exemplo: poema, crônica, notícia, reportagem, editorial, artigo de opinião, texto ficcional, texto argumentativo, informativo, normativo, charge, tirinha, cartun, propaganda, ensaio e outros. Identificar a ideia central de um texto; Identificar informações no texto; Estabelecer relações entre ideia principal e ideias secundárias; Relacionar uma informação do texto com outras informações oferecidas no próprio texto ou em outro texto; Relacionar uma informação do texto com outras informações pressupostas pelo contexto; Analisar a pertinência de uma informação do texto em função da estratégia argumentativa do autor; Depreender de uma afirmação explícita outra afirmação implícita; Inferir o sentido de uma palavra ou expressão, considerando: o contexto e/ou universo temático e/ou estrutura morfológica da palavra (radical, afixos e flexões); Relacionar, na análise e compreensão do texto, informações verbais com informações de ilustrações ou fatos e/ou gráficos ou tabelas e/ou esquemas; Relacionar informações constantes de texto com conhecimentos prévios, identificando situações de ambiguidade ou de ironia, opiniões, valores implícitos e pressuposições. Conhecimentos linguísticos gerais e específicos relativos à leitura e interpretação de texto, recursos sintáticos e semânticos, do efeito de sentido de palavras, expressões e ilustrações	9
2. Interpretação de recursos coesivos na	
3. construção do texto	18
4. Conteúdos gramaticais e conhecimento gramatical de acordo com o padrão culto da língua.....	19
5. FONÉTICA: acento tônico, sílaba, sílaba tônica, ortoépia e prosódia.....	20
6. ORTOGRAFIA: divisão silábica, acentuação gráfica, correção ortográfica.....	21
7. MORFOLOGIA: estrutura dos vocábulos; elementos mórficos; processos de formação de palavras; derivação, composição e outros processos; classes de palavras; classificação, flexões nominais e verbais, emprego.....	24
8. SINTAXE: teoria geral da frase e sua análise: frase, oração, período, funções sintáticas; concordância verbal e nominal; regência nominal e verbal; crase; colocação de pronomes: próclise, mesóclise, ênclise	34
9. SEMÂNTICA: antônimos, sinônimos, homônimos e parônimos	41
10. PONTUAÇÃO: emprego dos sinais de pontuação	41

Legislação e Ética no Serviço Público

1. Lei Estadual n. º 5.810/1994 e alterações (Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará.)	51
2. Lei Estadual nº. 5.789, de 22 de dezembro de 1993 e suas alterações.....	72
3. Lei Federal n. 13.853/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)	73
4. Lei Federal n. 8.429/1992 e suas alterações	77
5. Decreto Federal n. 11.129/2022	86
6. Lei Federal n. 12.846/2013 e suas alterações	95
7. Lei Federal n. 7.716, de 05 de janeiro de 1989, e suas alterações.....	99
8. Lei Estadual n. 9.341, de 11 de novembro de 2021, e suas alterações.....	100
9. Ética e moral	107
10. Ética, princípios, valores e a lei	107
11. Ética e democracia: exercício da cidadania.....	108
12. Conduta ética	109
13. Ética profissional	110
14. Ética e responsabilidade social	112
15. Ética e função pública	115
16. Ética no setor público	116

Noções de Informática

1. Sistema operacional e ambiente, Windows 8, Windows 10	121
2. Edição de textos, planilhas e apresentações utilizando BrOffice (Calc, Write e Impress), no ambiente Windows.....	134
3. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Intranet.....	179
4. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	182
5. Conceitos Básico de Computação em Nuvem (Cloud Computing): Definição e tipos de nuvens (privada, pública e híbrida) ...	185

Noções de Administração Pública

1. Características básicas das organizações formais modernas: tipos de Estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização	193
2. Organização Administrativa: centralização, descentralização, concentração e desconcentração. Organização Administrativa do Estado: Administração direta e indireta.....	195
3. Gestão de Processos	203
4. Gestão de Contratos	205
5. Noções gerais de licitação e contratos (Lei Federal nº 8.666/1993 e Lei Federal nº 14.133/2021).....	208

Noções Básicas de Secretaria

1. Preparo, preenchimento e tratamento de documentos; preparo de relatórios, formulários e planilhas. Controle de documentos: envio e recebimento. Técnicas de arquivo	285
2. Noções sobre os modelos de gestão: competência, processos, projetos e resultados	285
3. Noções de atendimento ao público	293
4. Manual de redação da Presidência da República	305

Noções Básicas de Administração Geral

1. Noções básicas de planejamento: tipos de planos, abrangência e horizonte temporal. Plano de Ação 5W2H	317
2. Ciclo PDCA como ferramenta de gestão	320
3. Princípios e conceitos do gerenciamento de projetos: conceito de projeto, tipos diferença entre projetos e processos, tipos de projetos, stakeholders, benefícios, ciclo de vida do projeto, papel do gerente de projetos.....	320

Noções de Arquivologia

1. Princípios e conceitos fundamentais de arquivologia.....	329
2. Gestão de documentos; Protocolos (recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos). Gerenciamento da informação e a gestão de documentos	330

ÍNDICE

3. Classificação de documentos; Arquivamento Tabela de temporalidade de documentos de arquivo; e ordenação de documentos de arquivo;	332
4. Tipologias documentais e suportes físicos.....	336

Noções de Administração de Recursos Materiais

1. Administração de compras e materiais; Classificação de materiais; Processos de compras governamentais e gerenciamento de materiais e estoques; Recebimento e Armazenagem; Gestão Patrimonial	353
---	-----

(B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.

(C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.

(D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.

(E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Comentário da questão:

Em “A” – Errado: o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade.

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis.

Em “C” – Errado: o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições.

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes.

Resposta: Letra B.

IDENTIFICANDO O TEMA DE UM TEXTO

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

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

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

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

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

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros

podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

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

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

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

IDENTIFICAÇÃO DE EFEITOS DE IRONIA OU HUMOR EM TEXTOS VARIADOS

Ironia

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

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

Exemplo:



SEÇÃO II DO CONCURSO

Art. 9º A investidura em cargo de provimento efetivo depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, observado o disposto no art. 4º. desta lei.

Art. 10. A aprovação em concurso público gera o direito à nomeação, respeitada a ordem de classificação dos candidatos habilitados.

§ 1º Terá preferência para a ordem de classificação o candidato já pertencente ao serviço público estadual e, persistindo a igualdade, aquele que contar com maior tempo de serviço público ao Estado.

§ 2º Se ocorrer empate de candidatos não pertencentes ao serviço público do Estado, decidir-se-á em favor do mais idoso.

Art. 11. A instrumentação e execução dos concursos serão centralizadas na Secretaria de Estado de Administração, no âmbito do Poder Executivo, e nos órgãos competentes dos Poderes Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, e dos Tribunais de Contas.

§ 1º O conteúdo programático, para preenchimento de cargo técnico de nível superior poderá ser elaborado pelo órgão solicitante do concurso.

§ 2º O concurso público será realizado, preferencialmente, na sede do Município, ou na região onde o cargo será provido.

§ 3º Fica assegurada a fiscalização do concurso público, em todas as suas fases, pelas entidades sindicais representativas de servidores públicos.

Art. 12. As provas serão avaliadas na escala de zero a dez pontos, e aos títulos, quando afins, serão atribuídos, no máximo, cinco pontos.

Parágrafo único. As provas de título, quando constantes do Edital, terão caráter meramente classificatório.

Art. 13. O Edital do concurso disciplinará os requisitos para a inscrição, o processo de realização, os critérios de classificação, o número de vagas, os recursos e a homologação.

Art. 14. Na realização dos concursos, serão adotadas as seguintes normas gerais:

I - não se publicará Edital, na vigência do prazo de validade de concurso anterior, para o mesmo cargo, se ainda houver candidato aprovado e não convocado para a investidura, ou enquanto houver servidor de igual categoria em disponibilidade;

II - poderão inscrever-se candidatos até 69 anos de idade;

III - Os concursos terão a validade de até dois anos, a contar da publicação da homologação do resultado, no Diário Oficial, prorrogável expressamente uma única vez por igual período. (Redação dada pela Lei nº 7.071, de 2007).

IV - Comprovação, no ato da posse, dos requisitos previstos no edital. (Redação dada pela Lei nº 7.071, de 2007).

V - participação de um representante do Sindicato dos Trabalhadores ou de Conselho Regional de Classe das categorias afins na comissão organizadora do concurso público ou processo seletivo. (Incluído pela Lei nº 7.071, de 2007).

§ 1º Será publicada lista geral de classificação contendo todos os candidatos aprovados e, paralela e concomitantemente, lista própria para os candidatos que concorreram às vagas reservadas aos deficientes. (Incluído pela Lei nº 7.071, de 2007).

§ 2º Os candidatos com deficiência aprovados e incluídos na lista reservada aos deficientes serão chamados e convocados alternadamente a cada convocação de um dos candidatos chamados da

lista geral até preenchimento do percentual reservado às pessoas com deficiência no edital do concurso. (Incluído pela Lei nº 7.071, de 2007).

§ 3º Equipe multiprofissional avaliará a compatibilidade entre as atribuições do cargo e a deficiência do candidato durante o estágio probatório. (Incluído pela Lei nº 7.071, de 2007).

Art. 15. A administração proporcionará aos portadores de deficiência, condições para a participação em concurso de provas ou de provas e títulos.

Parágrafo único. Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de inscrever-se em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras, às quais serão reservadas até 20% (vinte por cento), das vagas oferecidas no concurso.

SEÇÃO III DA POSSE

Art. 16. Posse é o ato de investidura em cargo público ou função gratificada.

Parágrafo único. Não haverá posse nos casos de promoção e reintegração.

Art. 17. São requisitos cumulativos para a posse em cargo público:

I - ser brasileiro, nos termos da Constituição;

II - ter completado 18 (dezoito) anos;

III - estar em pleno exercício dos direitos políticos;

IV - ser julgado apto em inspeção de saúde realizada em órgão médico oficial do Estado do Pará;

V - possuir a escolaridade exigida para o exercício do cargo;

VI - declarar expressamente o exercício ou não de cargo, emprego ou função pública nos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, Federal ou Municipal, para fins de verificação do acúmulo de cargos. (Redação dada pela Lei nº 7.071, de 2007).

VII - a quitação com as obrigações eleitorais e militares;

VIII - não haver sofrido sanção impeditiva do exercício de cargo público.

IX - não ter contra si ordem de prisão ou de medida protetiva decretadas nos termos da Lei Federal nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. (Incluído pela Lei nº 9.710, de 2022)

Art. 18. A compatibilidade das pessoas portadoras de deficiência, de que trata o art. 15, parágrafo único, será declarada por junta especial, constituída por médicos especializados na área da deficiência diagnosticada.

Parágrafo único. Caso o candidato seja considerado inapto para o exercício do cargo, perde o direito à nomeação. (Incluído pela Lei nº 7.071, de 2007).

Art. 19. São competentes para dar posse:

I - No Poder Executivo:

a) o Governador, aos nomeados para cargos de Direção ou Assessoramento que lhe sejam diretamente subordinados;

b) os Secretários de Estado e dirigentes de Autarquias e Fundações, ou a quem seja delegada competência, aos nomeados para os respectivos órgãos, inclusive, colegiados;

II - No Poder Legislativo, no Poder Judiciário, no Ministério Público e nos Tribunais de Contas, conforme dispuser a legislação específica de cada Poder ou órgão.

Art. 20. O ato de posse será transcrito em livro especial, assinado pela autoridade competente e pelo servidor empossado.

• **Login com Microsoft Account**

O Windows 8 é a versão da família Windows que mais se integra às nuvens, razão pela qual agora o usuário precisa informar sua Microsoft Account (ou Windows Live ID) para se logar no sistema. Com isso, a pessoa conseguirá acessar facilmente seus arquivos no SkyDrive e compartilhar dados com seus contatos, por exemplo. É claro que esta característica não é uma exigência: o usuário que preferir poderá utilizar o esquema tradicional de login, onde seu nome e senha existem só no computador, não havendo integração com as nuvens. Também é importante frisar que, quem preferir o login com Microsoft Account, poderá acessar o computador mesmo quando não houver acesso à internet.

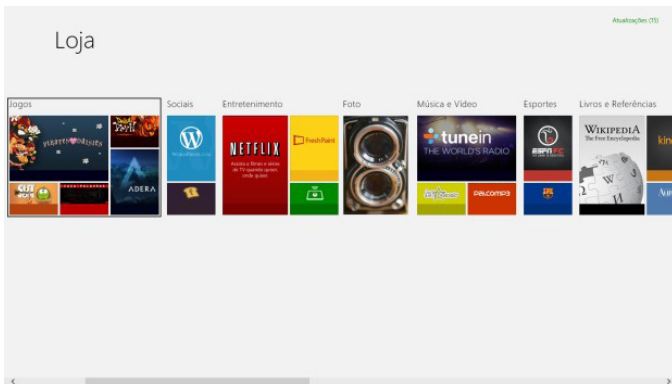
• **Senha com imagem**

Outra novidade do Windows 8 em relação à autenticação de usuários é a funcionalidade de senha com imagem. A ideia é simples: em vez de digitar uma combinação de caracteres, o usuário deve escolher uma imagem – uma foto, por exemplo – e fazer um desenho com três gestos em uma parte dela. A partir daí, toda vez que for necessário realizar login, a imagem em questão será exibida e o usuário terá que repetir o movimento que criou.

É possível utilizar esta opção com mouse, mas ela é particularmente interessante para login rápido em tablets, por causa da ausência de teclado para digitação de senha.

• **Windows Store (Loja)**

Seguindo o exemplo de plataformas como Android e iOS, o Windows 8 passou a contar com uma loja oficial de aplicativos. A maioria dos programas existentes ali são gratuitos, mas o usuário também poderá adquirir softwares pagos também.



É válido destacar que o Windows 8 é compatível com programas feitos para os Windows XP, Vista e 7 – pelo menos a maioria deles. Além disso, o usuário não é obrigado a utilizar a loja para obter softwares, já que o velho esquema de instalar programas distribuídos diretamente pelo desenvolvedor ou por sites de download, por exemplo, continua valendo.

• **Notificações**

A Microsoft também deu especial atenção às notificações no Windows 8. E não só notificações do sistema, que avisam, por exemplo, quando há atualizações disponíveis: também há notificações de aplicativos, de forma que você possa saber da chegada de e-mails ou de um compromisso em sua agenda por meio de uma pequena nota que aparece mesmo quando outro programa estiver ocupando toda a tela.

• **Gestos e atalhos**

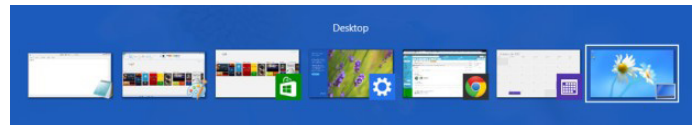
Apesar de diferente, o Windows 8 não é um sistema operacional de difícil utilização. Você pode levar algum tempo para se acostumar a ele, mas muito provavelmente chegará lá. Um jeito de acelerar este processo e ao mesmo tempo aproveitar melhor o sistema é aprendendo a utilizar gestos (para telas sensíveis ao toque), movimentos para o mouse ou mesmo atalhos para teclado. Eis alguns:

– **Para voltar à janela anterior:** leve o cursor do mouse até o canto superior esquerdo (bem no canto mesmo). Uma miniatura da janela será exibida. Clique nela. No caso de toques, arraste o seu dedo do canto esquerdo superior até o centro da janela;

– **Para fechar um aplicativo sem o botão de encerramento:** com mouse ou com toque, clique na barra superior do programa e a arraste até a parte inferior da tela;

– **Para desinstalar um aplicativo:** na tela inicial, clique com o botão direito do mouse no bloco de um aplicativo. Aparecerão ali várias opções, sendo uma delas a que permite desinstalar o software. No caso de telas sensíveis ao toque, posicione o dedo bloco e o mova para cima;

– **Para alternar entre as janelas abertas usando teclado:** a velha e boa combinação – pressione as teclas Alt e Tab ao mesmo tempo;



– **Para ativar a pesquisa automaticamente na tela inicial:** se você estiver na tela inicial e quiser iniciar um aplicativo ou abrir um arquivo, por exemplo, basta simplesmente começar a digitar o seu nome. Ao fazer isso, o sistema operacional automaticamente iniciará a busca para localizá-lo.

Versões do Windows 8

– **Windows RT:** versão para dispositivos baseados na arquitetura ARM. Pode ocorrer incompatibilidade com determinados aplicativos criados para a plataforma x86. Somente será possível encontrar esta versão de maneira pré-instalada em tablets e afins;

– **Windows 8:** trata-se da versão mais comum, direcionada aos usuários domésticos, a ambientes de escritório e assim por diante. Pode ser encontrada tanto em 32-bit quanto em 64-bit;

– **Windows 8 Pro:** é a versão mais completa, consistindo, essencialmente, no Windows 8 acrescido de determinados recursos, especialmente para o segmento corporativo, como virtualização e gerenciamento de domínios. Também permite a instalação gratuita do Windows Media Center.

c) Organização Linha-staff: coexistência da estrutura linear com a estrutura funcional, ou seja, comunicação formal com assessoria funcional, separação entre órgãos operacionais (de linha) e órgãos de apoio (staff). Há, ao mesmo tempo, hierarquia de comando e da especialização técnica.

São estruturas organizacionais modernas:

a) Estrutura Divisional: é caracterizada pela criação de unidades denominadas centros de resultados, que operam com relativa autonomia, inclusive apurando lucros ou prejuízos para cada uma delas. Os departamentos prestam informações e se responsabilizam pela execução integral dos serviços prestados, mediados por um sistema de gestão eficaz;

b) Estrutura Matricial: combina as vantagens da especialização funcional com o foco e responsabilidades da departamentalização do produto, ou divisional. Suas aplicações acontecem, em hospitais, laboratórios governamentais, instituições financeiras etc.

O que a difere das outras formas de estrutura organizacional, é que características de mais de uma estrutura atuam ao mesmo tempo sobre os empregados. Além disso, existe múltipla subordinação, ou seja, os empregados se reportam a mais de um chefe, o que pode gerar confusão nos subordinados e se tornar uma desvantagem desse tipo de estrutura.

É uma ótima alternativa para empresas que trabalham desenvolvendo projetos e ações temporárias. Nesse tipo de estrutura o processo de decisão é descentralizado, com existência de centros de resultados de duração limitada a determinados projetos;

c) Estrutura em Rede: competitividade global, a flexibilidade da força de trabalho e a sua estrutura enxuta. As redes organizacionais se caracterizam por constituir unidades interdependentes orientadas para identificar e solucionar problemas;

d) Estrutura por Projeto: manutenção dos recursos necessários sob o controle de um único indivíduo.

— Natureza

Estão entre os fatores internos que influenciam a natureza da estrutura organizacional da empresa:

- a natureza dos objetivos estabelecidos para a empresa e seus membros;
- as atividades operantes exigidas para realizar esses objetivos;
- a sequência de passos necessária para proporcionar os bens ou serviços que os membros e clientes desejam ou necessitam;
- as funções administrativas a desempenhar;
- as limitações da habilidade de cada pessoa na empresa, além das limitações tecnológicas;
- as necessidades sociais dos membros da empresa; e
- o tamanho da empresa.

Da mesma forma consideram-se os elementos e as mudanças no ambiente externo que são também forças poderosas que dão forma à natureza das relações externas. Mas para o estabelecimento de uma estrutura organizacional, considera-se como mais adequada a análise de seus componentes, condicionantes e níveis de influência.

— Finalidades

A estrutura formal tem como finalidade o sistema de autoridade, responsabilidade, divisão de trabalho, comunicação e processo decisório. São princípios fundamentais da organização formal:

a) Divisão do trabalho: é a decomposição de um processo complexo em pequenas tarefas, proporcionando maior produtividade, melhorando a eficiência organizacional e o desempenho dos envolvidos e reduzindo custos de produção;

b) Especialização: considerada uma consequência da divisão do trabalho. Cada cargo passa a ter funções específicas, assim como cada tarefa;

c) Hierarquia: divisão da empresa e, camadas hierárquicas. A hierarquia visa assegurar que os subordinados aceitem e executem rigorosamente as ordens e orientações dadas pelos seus superiores;

d) Amplitude administrativa: também chamada de amplitude de controle ou amplitude de comando, determina o número de funcionários que um administrador consegue dirigir com eficiência e eficácia. A estrutura organizacional que apresenta pequena amplitude de controle é a aguda ou vertical.

— Critérios de departamentalização

Departamentalização é o nome dado à especialização horizontal na organização por meio da criação de departamentos para cuidar das atividades organizacionais. É decorrente da divisão do trabalho e da homogeneização das atividades. É o agrupamento adequado das atividades em departamentos específicos.

São critérios de departamentalização:

a) Departamentalização Funcional: representa o agrupamento por atividades ou funções principais. A divisão do trabalho ocorre internamente, por especialidade. Abordagem indicada para circunstâncias estáveis, de poucas mudanças e que requeiram desempenho continuado de tarefas rotineiras;

b) Departamentalização por Produtos ou Serviços: representa o agrupamento por resultados quanto a produtos ou serviços. A divisão do trabalho ocorre por linhas de produtos/serviços. A orientação é para o alcance de resultados, por meio da ênfase nos produtos/serviços;

c) Departamentalização Geográfica: também chamada de Departamentalização Territorial, representa o agrupamento conforme localização geográfica ou territorial. Caso uma organização, para estabelecer seus departamentos, deseje considerar a distribuição territorial de suas atividades, ela deverá observar as técnicas de departamentalização geográfica;

d) Departamentalização por Clientela: representa o agrupamento conforme o tipo ou tamanho do cliente ou comprador. Possui ênfase e direcionamento para o cliente;

e) Departamentalização por Processos: representa o agrupamento por etapas do processo, do produto ou da operação. Possui ênfase na tecnologia utilizada;

f) Departamentalização por Projetos: representa o agrupamento em função de entregas (saídas) ou resultados quanto a um ou mais projetos. É necessária uma estrutura flexível e adaptável às circunstâncias do projeto, pois o mesmo pode ser encerrado antes do prazo previsto. Dessa forma, os recursos envolvidos, ao término do projeto, são liberados;

Principais etapas do processo de gestão por competências

A organização define suas necessidades, em termos de perfis de competências, por meio da formulação da Estratégia Organizacional e do Mapeamento de Competências. Este último, realizado não só por levantamentos, mas por meio de instrumentos como a Avaliação de Desempenho.

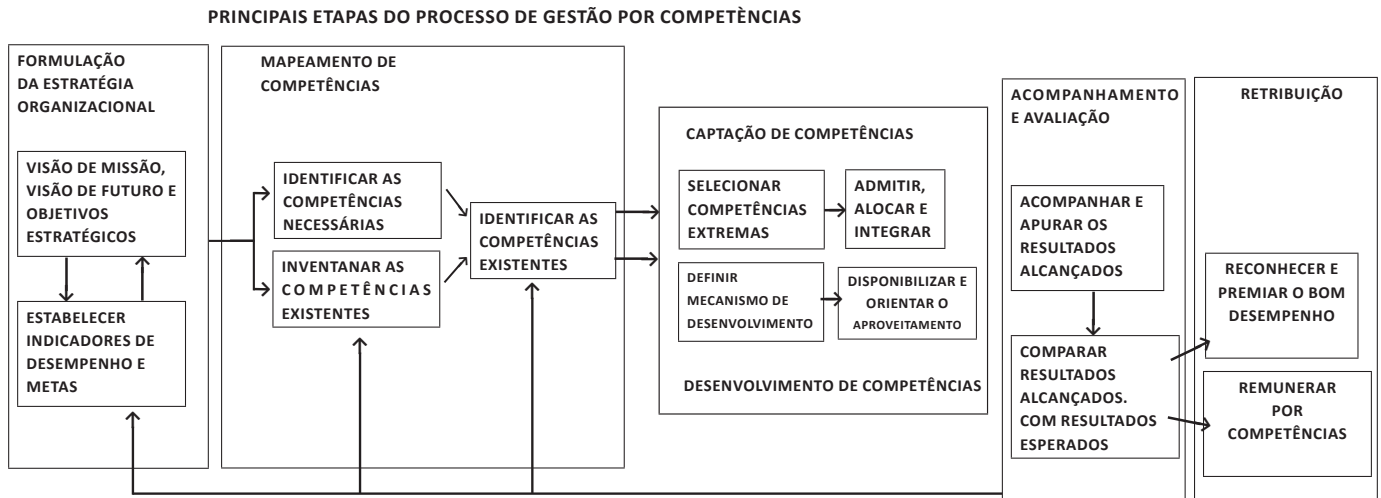
Quanto aos perfis profissionais, as necessidades da organização poderão ser satisfeitas por ações de:

- **Captação** - incluindo recrutamento, seleção, contratação e realocação.
- **Desenvolvimento** - incluindo capacitação e treinamento.

Esses processos devem ser avaliados permanentemente e serão os realimentadores da formulação da estratégia organizacional e do mapeamento de competências.

Por fim, os resultados da aplicação desses mecanismos deverão ser traduzidos em retribuição aos servidores, por meio do reconhecimento e da premiação pelo desempenho ou até pela remuneração por competências.

Vejam a dinâmica desses elementos:



Num mundo onde as decisões, os processos e as atitudes devem ser rápidas e agressivas, o diferencial de uma organização são as pessoas que lá trabalham com seus talentos e ideias. Não importa o ramo da organização, se quiser prosperar ela precisará de pessoas bem formadas, empreendedoras, visionárias, inovadoras e entusiasmadas. Pessoas que possam resolver problemas, com muito talento e alto poder de realização, flexíveis e capazes de enfrentar novos desafios. São elas que ajudarão novos negócios a atravessar os obstáculos da nova economia.

Para atrair e reter talentos em uma organização é fundamental, também, que a organização mantenha um clima de trabalho sadio, amistoso, motivador, voltado ao progresso. A gestão por competências, ao viabilizar o contínuo desenvolvimento das pessoas, pode contribuir para o alcance desse objetivo.

A gestão por competências deve ser um processo contínuo e estar alinhada com as estratégias organizacionais. Sua adoção implica em redirecionamento das ações tradicionais da área de gestão de pessoas, tais como: recrutamento e seleção, treinamento, gestão de carreira e avaliação de desempenho. Também implica na formalização de alianças estratégicas para capacitação e desenvolvimento das competências necessárias ao alcance de seus objetivos.

As competências técnicas são sempre mais fáceis de serem gerenciadas, uma vez que são avaliadas de forma mais objetiva. Exemplos de competência técnica: fluência em inglês, habilidade com o Excel, técnicas de redação, matemática financeira etc. É possível “medir” o quanto o colaborador possui dessas competências no dia-a-dia e a capacitação técnica acaba sendo sempre uma tarefa mais fácil de ser administrada pelo RH das empresas, uma vez que o mercado de treinamento está repleto de boas soluções para esse fim.

Competência técnica é pré-requisito de qualquer colaborador. Ele simplesmente precisa conhecer o seu negócio. Para o exercício da sua função, ele deve carregar consigo essa capacitação e estar constantemente atualizado sobre novas técnicas que o mercado demanda.

Então por que colaboradores altamente capacitados tecnicamente podem não apresentar bons indicadores de performance? Porque o diferencial está na atitude, não na técnica. A gestão das ações está contemplada nas competências comportamentais. Mais difícil de ser avaliada por ser um tanto quanto subjetiva, uma boa competência comportamental deve ser elaborada de tal sorte que traga alto grau de objetividade. Assim, são criadas as evidências de comportamento para cada competência, que nos dizem como ela deve ser avaliada e desenvolvida.

Exemplo de competência comportamental:

Desenvolvimento de pessoas e da organização.

Mas como medir se o colaborador entrega ou não esse comportamento? Através das evidências que são esperadas para essa competência. Por exemplo:

Eficiência

- fazer as coisas de maneira adequada;
- resolver problemas;
- salvaguardar os recursos aplicados;
- cumprir o seu dever; e
- reduzir os custos.

Eficácia

- fazer as coisas certas;
- produzir alternativas criativas;
- maximizar a utilização de recursos;
- obter resultados; e
- aumentar o lucro.

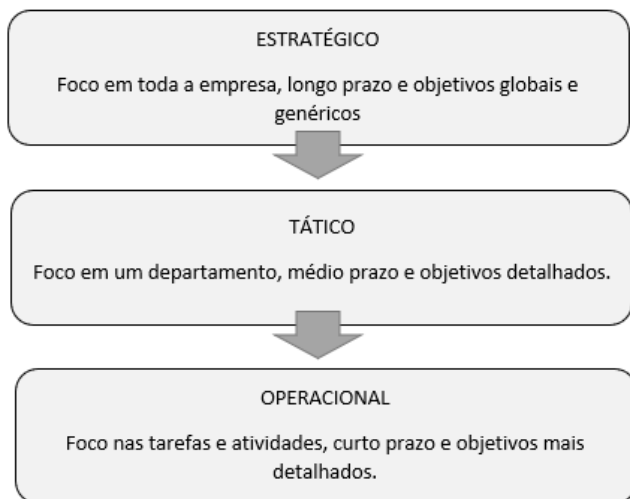
Efetividade

- manter-se no ambiente; e
- apresentar resultados globais positivos ao longo do tempo (permanentemente)

Eficiência – relação entre o custo e o benefício envolvido na execução de um procedimento ou na prestação de um serviço.

Eficácia – grau de atingimento de uma meta ou dos resultados institucionais da organização.

Efetividade – eliminar ou reduzir sensivelmente o problema que afeta a sociedade, alcançando a satisfação do cidadão.



• **Negócio, Missão, Visão e Valores**

Negócio, Visão, Missão e Valores fazem parte do Referencial estratégico: A definição da identidade a organização.

— Negócio = O que é a organização e qual o seu campo de atuação. Atividade efetiva. Aspecto mais objetivo.

— Missão = Razão de ser da organização. Função maior. A Missão contempla o Negócio, é através do Negócio que a organização alcança a sua Missão. Aspecto mais subjetivo. Missão é a função do presente.

— Visão = Qual objetivo e a visão de futuro. Define o “grande plano”, onde a organização quer chegar e como se vê no futuro, no destino desejado. Direção mais geral. Visão é a função do futuro.

— Valores = Crenças, Princípios da organização. Atitudes básicas que sem elas, não há negócio, não há convivência. Tutoriza a escolha das estratégias da organização.

• **Análise SWOT**

Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats.

Ou FFOA

Forças – Fraquezas – Oportunidades – Ameaças.

É a principal ferramenta para perceber qual estratégia a organização deve ter.

É a análise que prescreve um comportamento a partir do cruzamento de 4 variáveis, sendo 2 do ambiente interno e 2 do ambiente externo. Tem por intenção perceber a posição da organização em relação às suas ameaças e oportunidades, perceber quais são as forças e as fraquezas organizacionais, para que a partir disso, a organização possa estabelecer posicionamento no mercado, sendo elas: Posição de Sobrevivência, de Manutenção, de Crescimento ou Desenvolvimento. Em que para cada uma das posições a organização terá uma estratégia definida.

Ambiente Interno: É tudo o que influencia o negócio da organização e ela tem o poder de controle. Pontos Fortes: Elementos que influenciam positivamente. Pontos Fracos: Elementos que influenciam negativamente.

Ambiente Externo: É tudo o que influencia o negócio da organização e ela NÃO tem o poder de controle. Oportunidades: Elementos que influenciam positivamente. Ameaças: Elementos que influenciam negativamente.

• **Matriz GUT**

Gravidade + Urgência + Tendência

Gravidade: Pode afetar os resultados da Organização.

Urgência: Quando ocorrerá o problema.

Tendência: Irá se agravar com o passar do tempo.

Determinar essas 3 métricas aplicando uma nota de 1-5, sendo 5 mais crítico, impactante e 1 menos crítico e com menos impacto. Somando essas notas. Levando em consideração o problema que obtiver maior total.

PROBLEMA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAL
X	1	3	3	7
Y	3	2	1	6

• **Ferramenta 5W2H**

Ferramenta que ajuda o gestor a construir um Plano de Ação. Facilitando a definição das tarefas e dos responsáveis por cada uma delas. Funciona para todos os tipos de negócio, visando atingir objetivos e metas.

5W: What? – O que será feito? - Why? Porque será feito? - Where? Onde será feito? - When? Quando será feito? – Who? Quem fará? 2H: How? Como será feito? – How much? Quanto irá custar para fazer?

Não é uma ferramenta para buscar causa de problemas, mas sim elaborar o Plano de Ação.

- *Princípio da proveniência territorial/territorialidade*: estabelece que os documentos deverão ser arquivados no território onde foram produzidos.

- *Princípio da pertinência territorial*: afirma que os documentos deverão ser arquivados no local de sua pertinência, e não de sua acumulação.

GESTÃO DE DOCUMENTOS; PROTOCOLOS (RECEBIMENTO, REGISTRO, DISTRIBUIÇÃO, TRAMITAÇÃO E EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS). GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DOCUMENTOS

GESTÃO DE DOCUMENTOS

A gestão de documentos (também chamada de administração de documentos) é um processo essencial no andamento da organização. É necessário estabelecer uma série de práticas que garanta a organização e preservação de arquivos, para que a empresa possa tomar decisões, recuperar informações e preservar a memória dos arquivos.

Segundo Ramos[RAMOS, J. T. M. Diagnóstico da massa documental arquivística produzida e acumulada pela biblioteca universitária da universidade federal de minas gerais. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciências da Informação. Belo Horizonte, 2011.], “os documentos são informações registradas em qualquer suporte (papiro, pergaminho, papel, disquete, cd, dvd, etc.) e podem ser de gênero textual, iconográfico, audiovisual, cartográfico, etc., sendo produzidos em decorrência de uma atividade com a finalidade de cumprir uma função”. O papel de um arquivo é guardar a documentação e fornecer as informações, que estão contidas em seu acervo, aos interessados de maneira rápida e segura.

O gerenciamento de documentos arquivísticos assegura à empresa ter um maior controle sobre as informações que produzem e/ou recebem, racionalizar o layout onde os documentos são guardados, desenvolver as atividades com maior rapidez e eficiência e melhorar o atendimento aos clientes.

De acordo com o art. 3º da Lei nº 8.159/91, referente à política nacional de arquivos públicos e privados, é considerado gestão de documentos “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”[Palácio do Planalto. Lei nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>].

Lembre-se! A gestão ocorre nas fases: corrente e intermediária

Finalidade

- Possibilitar a produção, administração, controle e manutenção do conjunto documental de forma racional, econômica e eficiente;
- Viabilizar a recuperação da informação através de ferramentas tecnológicas modernas que facilitam a localização e utilização da informação com eficiência, rapidez e precisão;
- Preservar a memória institucional;

- Otimizar o uso da informação independente da natureza do suporte.

O progresso da ciência, o surgimento de inovações tecnológicas e o grande volume de documentos culminaram na necessidade de medidas administrativas voltadas ao gerenciamento de arquivos, ou seja, a gestão documental, pois é através dela que o elemento essencial do documento, a informação, pode ser recuperada de forma rápida, econômica e eficaz, otimizando os recursos humanos, materiais e físicos, e interferindo positivamente na organização e administração de arquivos.

Sistemas e redes de Arquivos

Um sistema de arquivos constitui o ambiente institucional apropriado para o exercício da gestão arquivística, obrigação dos órgãos públicos, nos termos da legislação brasileira. O Sistema de Arquivos de uma instituição é o conjunto de objetivos, princípios, diretrizes e programas propostos pelo Arquivo Central buscando a integração dos diversos arquivos dos setores da mesma de forma a garantir a gestão unificada de seus documentos.

Assim o Sistema de Arquivos tem como objetivos principais:

- a) desenvolver a política de gestão arquivística de documentos.
- b) racionalizar a produção dos documentos arquivísticos.
- c) racionalizar e reduzir os custos operacionais e de armazenagem da documentação arquivística.
- d) garantir, de forma ágil e segura, o acesso aos documentos de arquivo e às informações neles contidas, resguardados os aspectos de sigilo e as restrições administrativas ou legais; bem como a agilidade no acesso à informação arquivística, eficiência e transparência administrativa.
- e) assegurar condições de preservação, proteção e acesso ao patrimônio arquivístico, tendo em vista seus valores administrativo e histórico, os interesses da comunidade e seu valor como fonte para a pesquisa e a produção de conhecimentos;
- f) articular-se com os demais sistemas que atuem direta ou indiretamente na gestão da informação pública federal.

A implantação do Sistema de Arquivos implica em várias ações, dentre elas a implantação do Arquivo Central, das três Comissões de Avaliação de Documentos e dos arquivos setoriais, encarregados da gestão dos documentos em fase corrente.

Implantar o Sistema implica, em especial, implantar uma política de gestão documental na instituição. A gestão documental se faz através de duas atividades básicas e integradas: classificação e avaliação dos documentos arquivísticos. Destas atividades decorrem duas ferramentas: o Plano de Classificação de Documentos – PCD e a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos - TTD

Organização e Administração de Arquivos

Os resultados satisfatórios de uma eficiente organização e administração de arquivos de qualquer organismo/instituição estão diretamente relacionados ao emprego indispensável de:

- Política interna que reconheça a importância do arquivo na estrutura da empresa;
- Ferramentas apropriadas;
- Redução do tempo de arquivamento;
- Profissionais qualificados;

Qualidade do Material

O material deverá apresentar qualidade tal que possibilite sua aceitação dentro e fora da empresa (mercado).

Quantidade

Deverá ser estritamente suficiente para suprir as necessidades da produção e estoque, evitando a falta de material para o abastecimento geral da empresa bem como o excesso em estoque.

Prazo de Entrega

Deverá ser o menor possível, a fim de levar um melhor atendimento aos consumidores e evitar falta do material.

Menor Preço

O preço do produto deverá ser tal que possa situá-lo em posição da concorrência no mercado, proporcionando à empresa um lucro maior.

Condições de pagamento

Deverão ser as melhores possíveis para que a empresa tenha maior flexibilidade na transformação ou venda do produto.

Diferença Básica entre Administração de Materiais e Administração Patrimonial

A diferença básica entre Administração de Materiais e Administração Patrimonial é que a primeira se tem por produto final a distribuição ao consumidor externo e a área patrimonial é responsável, apenas, pela parte interna da logística. Seu produto final é a conservação e manutenção de bens.

A Administração de Materiais é, portanto um conjunto de atividades desenvolvidas dentro de uma empresa, de forma centralizada ou não, destinadas a suprir as diversas unidades, com os materiais necessários ao desempenho normal das respectivas atribuições. Tais atividades abrangem desde o circuito de reaprovisionamento, inclusive compras, o recebimento, a armazenagem dos materiais, o fornecimento dos mesmos aos órgãos requisitantes, até as operações gerais de controle de estoques etc.

A Administração de Materiais destina-se a dotar a administração dos meios necessários ao suprimento de materiais imprescindíveis ao funcionamento da organização, **no tempo oportuno, na quantidade necessária, na qualidade requerida e pelo menor custo.**

A oportunidade, no momento certo para o suprimento de materiais, influi no tamanho dos estoques. Assim, suprir antes do momento oportuno acarretará, em regra, estoques altos, acima das necessidades imediatas da organização. Por outro lado, a providência do suprimento após esse momento poderá levar a falta do material necessário ao atendimento de determinada necessidade da administração.

São tarefas da Administração de Materiais:

- Controle da produção;
- Controle de estoque;
- Compras;
- Recepção;
- Inspeção das entradas;
- Armazenamento;
- Movimentação;
- Inspeção de saída
- Distribuição.

Sem o estoque de certas quantidades de materiais que atendam regularmente às necessidades dos vários setores da organização, não se pode garantir um bom funcionamento e um padrão de atendimento desejável. Estes materiais, necessários à manutenção, aos serviços administrativos e à produção de bens e serviços, formam grupos ou classes que comumente constituem a **classificação de materiais**. Estes grupos recebem denominação de acordo com o serviço a que se destinam (manutenção, limpeza, etc.), ou à natureza dos materiais que neles são relacionados (tintas, ferragens, etc.), ou do tipo de demanda, estocagem, etc.

Classificação de Materiais

Classificar um material então é agrupá-lo segundo sua forma, dimensão, peso, tipo, uso etc. A classificação não deve gerar confusão, ou seja, um produto não poderá ser classificado de modo que seja confundido com outro, mesmo sendo semelhante. A classificação, ainda, deve ser feita de maneira que cada gênero de material ocupe seu respectivo local. Por exemplo: produtos químicos poderão estragar produtos alimentícios se estiverem próximos entre si. Classificar material, em outras palavras, significa ordená-lo segundo critérios adotados, agrupando-o de acordo com a semelhança, sem, contudo, causar confusão ou dispersão no espaço e alteração na qualidade.

O objetivo da classificação de materiais é definir uma catalogação, simplificação, especificação, normalização, padronização e codificação de todos os materiais componentes do estoque da empresa.

O sistema de classificação é primordial para qualquer Departamento de Materiais, pois sem ele não poderia existir um controle eficiente dos estoques, armazenagem adequada e funcionamento correto do almoxarifado.

O princípio da classificação de materiais está relacionado à:

Catalogação

A Catalogação é a primeira fase do processo de classificação de materiais e consiste em ordenar, de forma lógica, todo um conjunto de dados relativos aos itens identificados, codificados e cadastrados, de modo a facilitar a sua consulta pelas diversas áreas da empresa.

Simplificar material é, por exemplo, reduzir a grande diversidade de um item empregado para o mesmo fim. Assim, no caso de haver duas peças para uma finalidade qualquer, aconselha-se a simplificação, ou seja, a opção pelo uso de uma delas. Ao simplificarmos um material, favorecemos sua normalização, reduzimos as despesas ou evitamos que elas oscilem. Por exemplo, cadernos com capa, número de folhas e formato idênticos contribuem para que haja a normalização.

Ao requisitar uma quantidade desse material, o usuário irá fornecer todos os dados (tipo de capa, número de folhas e formato), o que facilitará sobremaneira não somente sua aquisição, como também o desempenho daqueles que se servem do material, pois a não simplificação (padronização) pode confundir o usuário do material, se este um dia apresentar uma forma e outro dia outra forma de maneira totalmente diferente.