Estratégia
CONCURSOS

Aul

Noções de Administração p/ UNILAB (Auditor) Com Videoaulas - Pós-Edital

Professor: Rodrigo Rennó

Aula Demonstrativa: Gestão de Pessoas

Olá pessoal, tudo bem?

Meu nome é Rodrigo Rennó e tenho o grande prazer de iniciar com vocês um curso de **Administração** para o concurso da **UNILAB.**

Foram publicados editais da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB.

São vagas para nível médio e superior. O concurso tem seu prazo de inscrição até agosto, com previsão de realização da prova objetiva em 15/09/2019 (edital 1) e 29/09/2019 (edital 2). A banca organizadora do certame é a Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC.

Nosso objetivo é lhe preparar para conseguir uma das vagas do próximo concurso!

Irei trabalhar a teoria necessária e comentar centenas de questões para que você chegue pronto para o que "der e vier" no dia da prova!

Não se preocupe, sei que você não tem apenas essa matéria para estudar. Minha proposta é trabalhar os tópicos na abrangência e profundidade necessárias, sem mais nem menos. Vamos fazer um estudo direcionado, **focando apenas no que a banca costuma cobrar!**

Tenho o hábito de escrever como se estivesse conversando com o aluno, portanto não estranhem o estilo "leve", pois acredito que fica mais fácil de passar o conteúdo, e, principalmente, mais agradável para vocês dominarem essa matéria.

Estarei junto a você, comentando os principais temas e as "pegadinhas" da banca, de modo que você, em pouco tempo, esteja preparado para dominar essa matéria.

Além disso, temos um fórum de dúvidas que você poderá interagir conosco e ver não só as suas, mas também as dúvidas dos colegas respondidas. **Tenho certeza de que esse curso fará a diferença na sua preparação!**

Antes de qualquer coisa, vou dizer um pouquinho sobre mim: como você, já fui concurseiro e disputei diversos concursos da área de Administração e sei como é encarar esse desafio.

Quando eu estudava para concursos, eu trabalhava durante o dia e tinha somente poucas horas para me dedicar aos estudos. Raramente, conseguia estudar mais de 3 horas por dia (só nos meus finais de semana conseguia dar um "gás" maior em algumas matérias).

Sei o que é chegar em casa cansado e enfrentar duras horas de estudo, abrindo mão do lazer e do convívio com a família. Por isso mesmo, tento montar um material mais leve e focado, sem "firulas" e temas que não costumam ser cobrados.

Sou professor de Administração especializado em concursos há muitos anos e tive o prazer de ajudar milhares de candidatos a atingir seu sonho: alcançar o objetivo de ser aprovado!

Atualmente, sou Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental no Ministério do Planejamento, tendo sido também Auditor de Controle Interno na Secretaria de Fazenda do Governo

do Distrito Federal. Sou carioca e formado em Administração pela PUC do RJ, com Pós-Graduação em Gestão Administrativa.

Além disso, sou autor de três livros na área:



Administração Geral para Concursos – 3° Edição

Teoria e mais de 300 questões comentadas



Administração Geral e Pública – Cespe/UnB

Mais de 900 questões comentadas



Administração de Recursos Materiais para Concursos - Teoria e mais de 370 questões comentadas

Tenho certeza de que esse material fará a diferença na sua preparação, e, além disso, estarei presente no fórum do curso, que vocês terão acesso exclusivo!

Se aparecer uma dúvida qualquer estarei disponível para esclarecer de modo direto e individualizado.

Aproveitando, te convido a dar uma olhada e se inscrever no meu canal do Youtube. Lá tenho muitas dicas e aulas gratuitas.

https://www.youtube.com/user/rodrigorenno99/

Os tópicos cobrados pela banca serão disponibilizados de acordo o cronograma abaixo:

Aula 0: Gestão de recursos humanos - servidores públicos – Parte 1.

Aula 1: Gestão de recursos humanos - servidores públicos – Parte 2.

Aula 2: Gestão de recursos humanos - servidores públicos – Parte 3.

Aula 3: Gestão de recursos humanos - servidores públicos – Parte 4.

Aula 4: Gestão operacional das empresas públicas – Parte 1.

Aula 5: Gestão operacional das empresas públicas – Parte 2.

Aula 6: Gestão operacional das empresas públicas – Parte 3.

Aula 7: Gestão operacional das empresas públicas – Parte 4.

Aula 8: Gestão operacional das empresas públicas – Parte 5.

Aula 9: Gestão de suprimento de bens e serviços para empresas públicas.

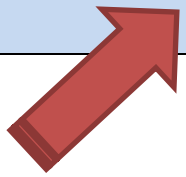
Aula 10: Gestão patrimonial pública.

Vamos então para o que interessa, não é mesmo?

Quer receber **dicas de estudo e conteúdo gratuito de Administração** em seu **e-mail?**

Cadastre-se na nossa **lista exclusiva**, no link a seguir:

http://goo.gl/EUKHHs



Antes de iniciarmos o nosso curso, vamos a alguns AVISOS IMPORTANTES:

1) Com o objetivo de ***otimizar os seus estudos***, você encontrará, em ***nossa plataforma (Área do aluno)***, alguns recursos que irão auxiliar bastante a sua aprendizagem, tais como ***"Resumos"***, ***"Slides"*** e ***"Mapas Mentais"*** dos conteúdos mais importantes desse curso. Essas ferramentas de aprendizagem irão te auxiliar a perceber aqueles tópicos da matéria que você precisa dominar, que você não pode ir para a prova sem ler.

2) Em nossa Plataforma, procure pela ***Trilha Estratégica e Monitoria*** da sua respectiva área/concurso alvo. A Trilha Estratégica é elaborada pela nossa equipe do *Coaching*. Ela irá te indicar qual é exatamente o ***melhor caminho*** a ser seguido em seus estudos e vai te ajudar a ***responder as seguintes perguntas***:

- Qual a melhor ordem para estudar as aulas? Quais são os assuntos mais importantes?

- Qual a melhor ordem de estudo das diferentes matérias? Por onde eu começo?

- "*Estou sem tempo e o concurso está próximo!*" Posso estudar apenas algumas partes do curso? O que priorizar?

- O que fazer a cada sessão de estudo? Quais assuntos revisar e quando devo revisá-los?

- A quais questões deve ser dada prioridade? Quais simulados devo resolver?

- Quais são os trechos mais importantes da legislação?

3) Procure, nas instruções iniciais da "Monitoria", pelo *Link* da nossa ***"Comunidade de Alunos"*** no Telegram da sua área / concurso alvo. Essa comunidade é ***exclusiva*** para os nossos assinantes e será utilizada para orientá-los melhor sobre a utilização da nossa Trilha Estratégica. As melhores dúvidas apresentadas nas transmissões da "***Monitoria***" também serão respondidas na nossa ***Comunidade de Alunos*** do Telegram.

(*) O Telegram foi escolhido por ser a única plataforma que preserva a intimidade dos assinantes e que, além disso, tem recursos tecnológicos compatíveis com os objetivos da nossa Comunidade de Alunos.

Sumário

Gestão de Pessoas 6
Atribuições básicas e objetivos 6
A função do órgão de gestão de pessoas 8
Gestão Estratégica de Pessoas 10
Evolução dos modelos de gestão de pessoas 11
Evolução de acordo com Fischer 13
Modelo Instrumental, Político e Estratégico de Gestão de Pessoas 15
Possibilidades e limites da gestão de pessoas no setor público 16
Processos de Gestão de Pessoas 17
Modelos de Planejamento de Recursos Humanos 19
Modelo Baseado na Procura Estimada do Produto ou Serviço 19
Modelo Baseado em Segmentos de Cargos 20
Modelo de Substituição de Postos-chave 20
Modelo Baseado no Fluxo de Pessoal 20
Modelo de Planejamento Integrado 21
Relações Indivíduo-Organização 21
Equilíbrio organizacional 22
Gestão do Pessoal Terceirizado 24
Questões Comentadas 27
Lista de Questões Trabalhadas na Aula 55
Gabarito 68
Bibliografia 68

GESTÃO DE PESSOAS

ATRIBUIÇÕES BÁSICAS E OBJETIVOS

Atualmente, os gestores públicos e privados reconhecem que uma gestão eficiente de pessoas é fundamental para que as organizações atinjam seus objetivos.

Através da capacidade e do empenho dos indivíduos, as empresas podem ganhar ou perder competitividade. O aprendizado de como devemos lidar com os funcionários e colaboradores, portanto, atingiu status de processo crítico no mundo corporativo.

Durante seu trabalho como gestor, podemos necessitar fazer várias tarefas que são atribuições da área de Recursos Humanos: contratar algum funcionário, selecionar um membro de uma equipe para fazer parte de um projeto, treinar um grupo de pessoas, motivar um profissional, dentre várias outras.

Fazer bem este trabalho pode fazer a diferença entre o sucesso e o fracasso para um administrador. A não ser que seu trabalho dependa somente de você, a gestão de pessoas será importante na sua vida!

De acordo com Dessler[1], a gestão de pessoas é importante para todos os gestores, mesmo os que não trabalham diretamente no setor de Recursos Humanos.

Um gestor que não tenha habilidade na gestão de pessoas poderá: contratar um profissional sem perfil para o cargo desejado, perceber que sua equipe está desmotivada, ver seus melhores profissionais saindo do seu departamento ou empresa, etc.

Por isso, a área de Gestão de Pessoas é tão importante – porque lida com as pessoas que "fazem acontecer". Mas este setor tem muitos outros objetivos.

Existem diversos objetivos que a Gestão de Pessoas busca alcançar. Iremos ver abaixo os mais cobrados em concursos:

[1] (Dessler, 2008)

Objetivos da Gestão de Pessoas	
Chiavenato	**Ivancevich**
Ajudar a organização a alcançar seus objetivos e realizar sua missão;	Ajudar a organização a alcançar seus objetivos;
Proporcionar competitividade à organização;	Empregar as habilidades e conhecimentos dos trabalhadores de maneira eficiente;
Proporcionar à organização pessoas bem treinadas e bem motivadas;	Prover a organização com profissionais bem treinados e motivados;
Aumentar a auto atualização e a satisfação das pessoas no trabalho;	Aumentar ao máximo a satisfação do trabalhador no trabalho e sua atualização profissional;
Desenvolver e manter qualidade de vida no trabalho;	Desenvolver e manter uma qualidade de vida no trabalho que torne desejável trabalhar na organização;
Administrar e impulsionar a mudança;	Comunicar as políticas de Recursos Humanos para toda a organização;
Manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável;	Ajudar a manter políticas éticas e um comportamento socialmente responsável;
	Gerenciar a mudança de modo que seja vantajoso tanto para os indivíduos quanto para os grupos, a empresa e o público em geral.

Assim, a gestão de pessoas consiste de diversos processos que permitem a empresa captar, manter, motivar e desenvolver as pessoas necessárias para que esta consiga seus objetivos.

Como Dessler afirma[2], *o trabalho de um gestor é conseguir resultados,* ***e você deve conseguir estes resultados através das pessoas***.

[2] (Dessler, 2008)

O próprio nome da matéria tem evoluído. O nome “Administração de Recursos Humanos” indica uma visão dos trabalhadores como “recursos” (como sujeitos passivos), ao passo que o nome “Gestão de Pessoas”, mais atual, indica uma visão dos trabalhadores como parceiros (sujeitos ativos).

Por este motivo, muitos autores preferem atualmente utilizar o nome Gestão de Pessoas.

A FUNÇÃO DO ÓRGÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

Antes de qualquer coisa, cabe aqui fazermos uma diferenciação entre os dois principais “atores” nesta área: os gerentes de linha e o órgão de RH.

O gerente de linha é o profissional que lida diretamente com os funcionários. É o chefe direto dos seus subordinados. Já o órgão de Recursos Humanos engloba os profissionais especializados nos processos de gestão de pessoas: recrutamento e seleção de pessoas, treinamento e desenvolvimento, motivação, etc.

Antigamente, a grande maioria dos processos de gestão de pessoas ficava centralizada no departamento de Recursos Humanos. Muitas das decisões relativas aos funcionários ficavam nas “mãos” do gerente de Recursos Humanos, como: quem deve ser treinado, quem deve ser promovido, quem deve ser contratado, etc.

Entretanto, hoje em dia a moderna gestão de pessoas “entregou” maior poder e responsabilidade ao gerente de linha (que atua nas áreas finalísticas da organização) para que ele possa gerir seu próprio pessoal.

Atualmente, consideramos que a **responsabilidade final da gestão de pessoas está ao cargo de gerente de linha**.

Com isso, a área de Recursos Humanos passou a cumprir uma função de staff, ou seja, de assessoramento, de consultoria interna. Esta mudança acarretou certos conflitos entre os gerentes de linha e de RH, pois nem sempre fica claro quem deve ter o poder de tomar as decisões sobre os empregados.

Portanto, ambos os profissionais estão envolvidos pelos processos de RH. De acordo com Chiavenato[3],

> *“Há um princípio básico em ARH: gerir pessoas é uma responsabilidade de linha e uma função de staff”.*

Assim sendo, se um gerente de operações (de linha) precisa treinar sua equipe, por exemplo, pedirá a ajuda da equipe de RH para que eles possam assessorá-lo neste processo de treinamento.

[3] (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)

De acordo com Chiavenato[4], as principais funções de staff e de linha são as seguintes:

Função de Staff - Òrgão de RH	Responsabilidade de Linha - Gestor de Linha
• Cuidar das políticas de RH • Prestar assessoria e suporte • Dar consultoria interna de RH • Dar orientação de RH • Cuidar da estratégia de RH	• Cuidar da sua equipe de pessoas • Tomar decisões sobre subordinados • Executar as ações de RH • Cumprir metas de RH • Alcançar resultados de RH • Cuidar da tática e operações

Figura 1 - Função de Staff e Responsabilidade de Linha. Adaptado de: (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)

Assim, Chiavenato define o processo de gestão de pessoas como um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos[5] e refere-se às políticas e atividades que são utilizadas para gerir as pessoas no contexto da organização.

Atualmente, os órgãos de gestão de pessoas estão buscando atuar mais como consultorias internas, ou seja, de modo a assessorar os gerentes de linha (que estão diretamente ligados à execução dos processos principais da organização).

Desta forma, a tendência é a de que os profissionais de Recursos Humanos deixem de estar em um órgão "separado" ou especialista (como uma Gerência de Recursos Humanos), normalmente envolvido somente com questões burocráticas, para poder auxiliar os diversos setores da organização em sua missão estratégica. **Resumindo, a tendência é a descentralização das funções de Gestão de Pessoas**.

(CESPE - MDIC – AGENTE) Nas organizações modernas, os departamentos de gestão de pessoas têm centralizado serviços tais como recrutamento, seleção e treinamento, de modo a garantir mais efetividade em suas práticas e resultados para as demais unidades de uma organização.

Comentários:

A tendência atual é a de que os profissionais de Recursos Humanos deixem de estar em um órgão "separado" ou especialista (como uma Gerência de Recursos Humanos), normalmente

[4] (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)

[5] (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)

envolvido somente com questões burocráticas, para poder auxiliar os diversos setores da organização em sua missão estratégica.

Desta maneira, **a tendência é a descentralização das funções de Gestão de Pessoas**. Os profissionais de RH auxiliam os gerentes de linha a gerir os processos de gestão de pessoas.

Gabarito: errada

GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

Todas as organizações necessitam de pessoas para existir. Aprender a lidar com estas pessoas sempre foi uma das atividades importantes para um gestor. Entretanto, na Era do Conhecimento este processo ficou ainda mais estratégico para que uma empresa tenha sucesso e se destaque.

Isto ocorre, pois atualmente as pessoas demandam mais de seus empregos do que antigamente. Além disso, as atividades pedem cada vez menos trabalho "braçal" e mais capacidade de inovação e o intelecto. Atualmente, é muito mais necessário e importante ter criatividade e conhecimento.

Desta maneira, um novo tipo de profissional está sendo demandado pelo mercado. E este profissional mais capacitado tem outras necessidades e desejos. Portanto, estas pessoas acabam preferindo trabalhar em empresas que mostram mais cuidado com seus empregados e que lhes fornecem mais oportunidades e controle sobre suas vidas[6].

Assim, as pessoas hoje em dia são muito mais exigentes do que antigamente com relação ao contexto do trabalho! Somente suprir suas necessidades materiais não é mais suficiente.

A organização moderna deve procurar suprir também suas demandas psicológicas, sua necessidade por um trabalho desafiador e gratificante, por um clima organizacional acolhedor[7].

Atualmente, os empregados buscam atingir seus objetivos profissionais em conjunto com seus objetivos pessoais, mantendo uma boa qualidade de vida. E isto não é possível com um antigo departamento de Recursos Humanos - preocupado apenas com tarefas burocráticas.

Dentre as principais medidas e ferramentas que costumam ser associadas à Gestão Estratégia de Pessoas, temos:

- Foco em resultados;
- Alinhamento estratégico (através da Gestão por Competências);
- Estruturas organizacionais mais flexíveis, como a matricial;
- Gestão participativa.

[6] (Ivancevich, 1998)

[7] (Marras, 2011)

EVOLUÇÃO DOS MODELOS DE GESTÃO DE PESSOAS

Desta forma, estamos vendo a transformação da área de Recursos Humanos sair de uma posição reativa e preocupada com aspectos de controle e papelada (o departamento de pessoal), passando por um setor de RH mais preocupado com a motivação, com o clima organizacional e os aspectos de liderança (gestão de pessoas) até chegar a um setor de recursos humanos preocupado com o atingimento dos objetivos estratégicos da organização (gestão estratégica de pessoas)[8].

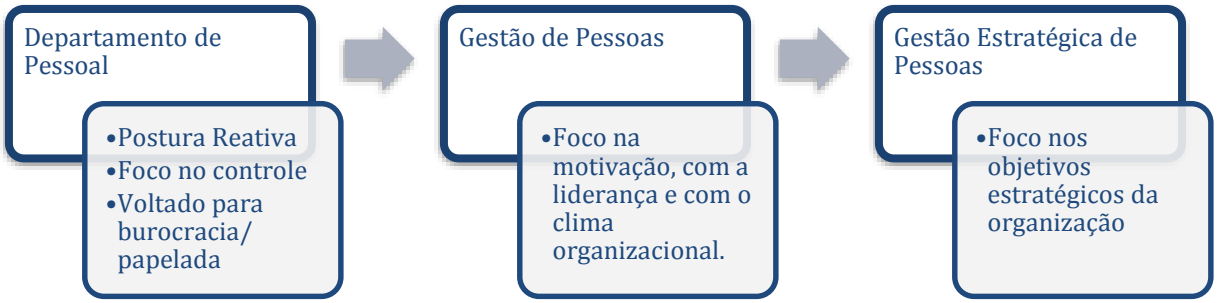


Figura 2 - Evolução da Área de Gestão de Pessoas

Outra classificação da evolução dos modelos de gestão de pessoas foi descrita por Tose[9]. De acordo com a autora, as fases seriam as seguintes: contábil, legal, tecnicista, administrativa e estratégica.

A primeira fase, chamada de **contábil**, seria mais preocupada com os custos da empresa. A ideia era de se contabilizar os trabalhadores como recursos e os custos de contratação e manutenção deveriam ser controlados.

Os funcionários deveriam ser tratados como um "estoque" necessário para o funcionamento da organização, como um recurso qualquer.

Com o advento das novas leis trabalhistas, uma nova fase surgiu. Passou a ser necessário um maior acompanhamento das obrigações das empresas perante os trabalhadores, além do preenchimento de diversas "papeladas" burocráticas.

Esta fase foi chamada de **legal** por Tose. De acordo com ela, o poder de controle dos empregados deixou de estar concentrado nos supervisores ou feitores para deslocar-se para o chefe de pessoal, encarregado de obedecer à nova CLT – Consolidação das Leis do Trabalho.

[8] (Schikmann, 2010)

[9] (Tose, 1997) apud (Marras, 2011)

Porém, a preocupação apenas com os aspectos normativos não poderia durar muito. Nos anos 50, o país ampliou um processo de industrialização mais acelerado. Com esse cenário, as grandes empresas que aqui se instalaram trouxeram o modelo americano de gerenciamento de pessoal[10].

A fase **tecnicista** foi, então, a etapa em que a área de pessoal ganhou status de gerência e maior importância dentro das empresas. Dentre os principais avanços, tivemos a implementação e melhoria dos processos de treinamento e desenvolvimento, de recrutamento e seleção, de higiene e segurança, etc. Deste modo, diz-se que a relação entre o capital e o trabalho ganhou maior qualidade nesta época.

Outra etapa citada por Tose foi a fase **administrativa, ou sindicalista**. Esse momento foi caracterizado por uma ascensão de um novo tipo de sindicalismo nas empresas e uma necessidade destas de atuar de forma mais atuante nas demandas dos empregados.

Assim, o papel mais burocrático da atuação dos gestores passou a ser suplantado por uma atuação mais focada nos aspectos "humanos", como o papel de liderança dos gestores, a motivação, a qualidade de vida, dentre outros.

Finalmente, tivemos a fase **estratégica**. De acordo com Tose, essa nova etapa caracterizou-se pelo início do reconhecimento de que a gestão de pessoas é um dos aspectos fundamentais na estratégia de qualquer organização.

Deste modo, a área passou a ser mais valorizada e ganhou status de diretoria na maioria das empresas. Além disso, o planejamento da gestão de pessoas passou a ser integrado no planejamento estratégico da organização.

Com isso, os processos de gerenciamento de pessoas passaram a ser vistos como fundamentais para que as organizações consigam atingir seus objetivos estratégicos e obter sucesso. Esta é a fase mais moderna.

Portanto, **a gestão de pessoas tem como função estratégica alinhar objetivos organizacionais e individuais por meio de políticas e práticas de administração de recursos humanos**.

De acordo com Schikmann[11], os principais mecanismos e instrumentos da gestão estratégica de pessoas são:

- Planejamento de recursos humanos;
- Gestão de competências;
- Capacitação continuada com base em competências;
- Avaliação de desempenho e de competências.

[10] (Marras, 2011)

[11] (Schikmann, 2010)

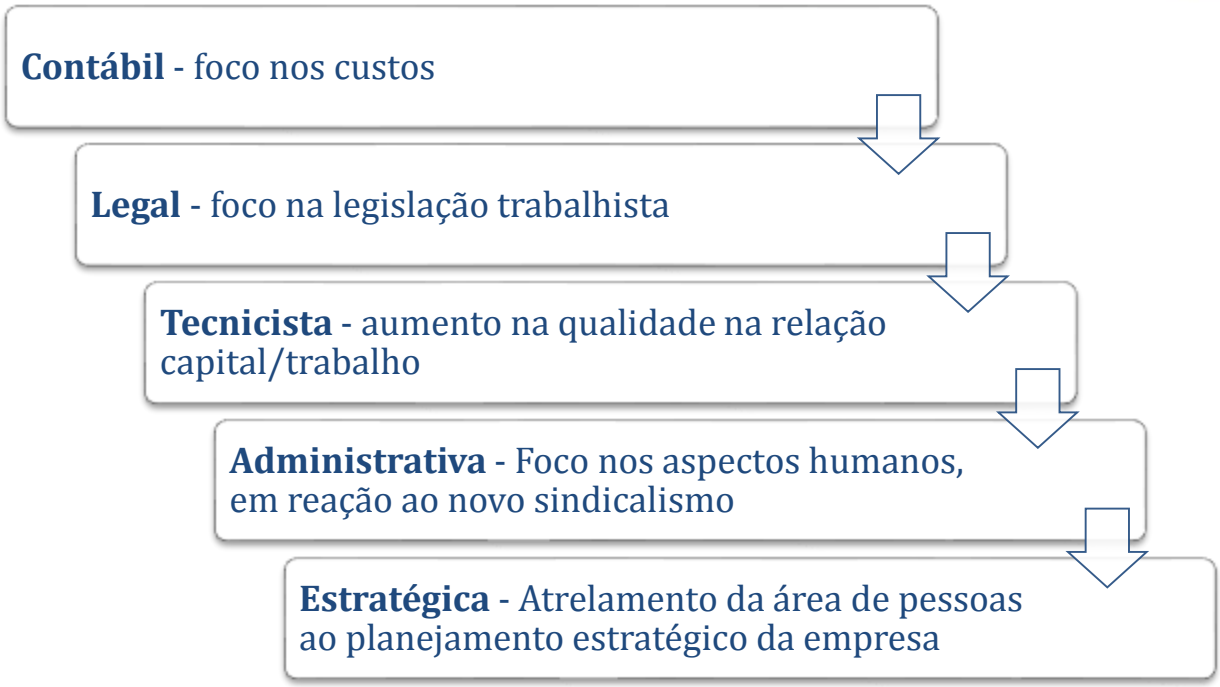


Figura 3 - Evolução dos Modelos de GP. Fonte: Tose, 1997

Evolução de acordo com Fischer

Outra classificação histórica dos modelos de Gestão de Pessoas que costuma ser cobrado pelas bancas é trazido por Fischer[12]. De acordo com ele, os modelos podem ser divididos em:

- ✓ *Modelo de Gestão de Pessoas articulado como Departamento de Pessoal;*
- ✓ *Modelo de Gestão de Pessoas como Gestão do Comportamento Humano;*
- ✓ *Modelo Estratégico de Gestão de Pessoas;*
- ✓ *Modelo de Gestão de Pessoas articulado por Competências.*

O primeiro modelo, o **Modelo de Gestão de Pessoas articulado como Departamento de Pessoal**, seria um modelo mais focado no cumprimento de formalidades e os trâmites burocráticos.

Seria, assim, um modelo mais tradicional, mais identificado com a ideia de "Departamento de Pessoal" antiga, mais preocupada com os processos formais, com as tarefas, com os custos dos funcionários e com os resultados produtivos imediatos do que com uma visão mais moderna de Gestão de Pessoas.

O segundo modelo, o **Modelo de Gestão de Pessoas como Gestão do Comportamento Humano**, já trouxe o impacto da entrada da psicologia nos estudos da Administração (com a abordagem humanista), com autores conhecidos como Maslow, Herzberg, McGregor etc.

[12] (Fischer, 1998)

O foco neste modelo é a transição de uma preocupação com os custos dos trabalhadores para uma preocupação em valorizá-los como ativos da organização. Ter trabalhadores motivados passa a ser visto como fundamental para o futuro das instituições.

Desse modo, aspectos como a motivação e a liderança são realçados. Esse modelo viveu seu auge no mundo entre os anos 60 e 70 do século passado.

O seguinte modelo foi o **Modelo Estratégico de Gestão de Pessoas**, que passou a evidenciar a importância estratégica da gestão de pessoas no alcance dos resultados das empresas. Neste modelo, a gestão de pessoas deveria estar sempre alinhada à gestão estratégica.

A busca pela efetividade de pessoal, por meio de um elo entre o perfil dos colaboradores atuais e a visão de futuro da organização é uma característica desse modelo.

E, finalmente, teríamos o **Modelo de Gestão de Pessoas articulado por Competências**, que é uma evolução do modelo anterior incluindo uma visão de gestão por competências e uma preocupação maior com as vantagens competitivas geradas pela gestão de pessoas.

A questão aqui será como as organizações podem desenvolver as competências necessárias em seus colaboradores para atingir seus resultados estratégicos e sobreviver no seu mercado. Naturalmente, deve existir um modelo mais flexível, orgânico e adaptativo.

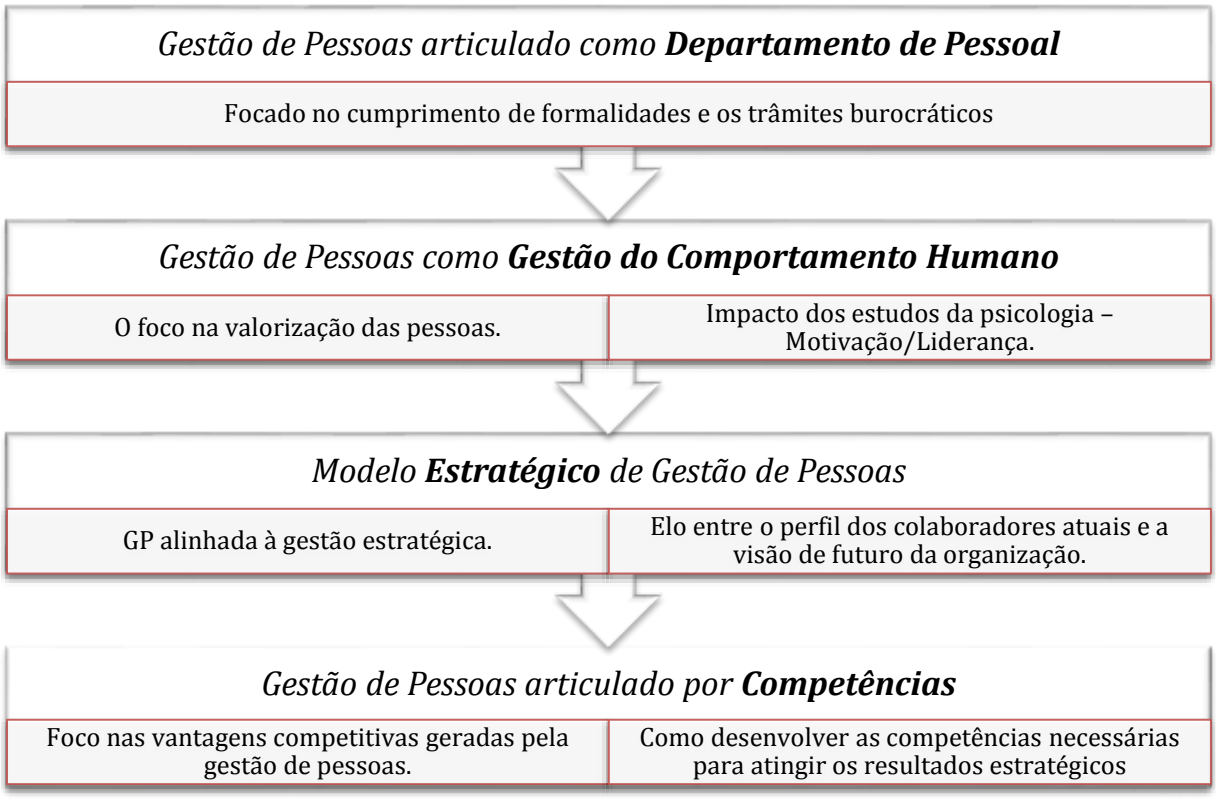


Figura 4 - Evolução dos Modelos de Gestão de Pessoas. Fonte: (Fischer, 1998)

(CESPE – ABIN – OFICIAL – 2010) A administração de pessoal, uma das fases do processo de evolução da gestão de pessoas, tinha por finalidade conferir qualidade à relação entre capital e trabalho e operacionalizar os serviços de recursos humanos.

Comentários:

Esta questão está errada, pois o estágio de Administração de Pessoal (ou do "departamento de Pessoal") não buscava a qualidade da relação entre capital e trabalho. Estava mais preocupada com aspectos formais desta relação.

Gabarito: incorreta

Modelo Instrumental, Político e Estratégico de Gestão de Pessoas

Outra tipologia dos modelos de Gestão de Pessoas cobrada ultimamente em concursos públicos é a que classifica os modelos em: **instrumental, político e estratégico**.

O **modelo instrumental** é o mais tradicional e concebe a gestão de pessoas como uma questão técnica, sustentada na racionalidade de meios e fins[13].

Dentre seus principais avanços, estabeleceu os instrumentos técnicos que conhecemos hoje, como as atividades de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho e gestão da remuneração.

O modelo advoga o alinhamento entre os objetivos individuais, organizacionais e da sociedade. Busca assim ajustar o desempenho individual e do grupo às expectativas e objetivos da organização.

Neste modelo o conflito é visto como disfuncional e deveria ser evitado. Já as decisões são tomadas nos níveis elevados da organização, na alta cúpula. Vê os empregados como recursos necessários para atingir seus objetivos e busca a conformidade no comportamento deles.

Já o **modelo político** encara o conflito como fundamental na gestão de pessoas e deixa de ser evitado. As pessoas são vistas como atores que buscam a concretização de seus interesses e nem sempre tem necessidades alinhadas com as da organização.

Há a necessidade de integrar os interesses de cada um dos grupos sociais para encontrar uma solução negociada que resultará em um pacto político.

Em resumo, existe uma visão da organização como um processo de construção social, o reconhecimento do conflito existe e a noção de participação e flexibilidade são vistas como importantes.

Finalmente, o **modelo estratégico** busca o alinhamento entre as práticas e as funções da área de Gestão de Pessoas aos objetivos estratégicos da organização.

[13] (Borges & Mourão, 2013)

De acordo com o modelo estratégico, a missão, a visão, os valores, os objetivos e as metas são elementos que devem nortear e basear as políticas e práticas de gestão de pessoas.

O modelo apresenta a ideia de que os profissionais devem ter uma formação ampla e que a responsabilidade pelos processos de Gestão de Pessoas não pode estar a cargo somente dos profissionais técnicos especializados.

(CESPE – TRT-8 – ANALISTA) Atividades de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho e gestão da remuneração compõem o leque de atuação de uma área de gestão de pessoas orientada pelo modelo político.

Comentários:

O erro da questão está na confusão do modelo instrumental com o modelo político. A afirmativa está relacionada com o modelo instrumental.

Gabarito: errada

POSSIBILIDADES E LIMITES DA GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR PÚBLICO

Infelizmente, grande parte das organizações públicas ainda se enquadra em uma visão antiquada da gestão de pessoas. Assim, temos uma área de RH voltada principalmente para cumprir normas e leis relativas aos quadros de pessoal. Seria o estágio de departamento de pessoal, como já vimos.

De acordo com Pires et al[14], os órgãos de RH das organizações governamentais perderam ainda mais flexibilidade após a Constituição Federal de 1988. Esta carta magna instituiu o Regime Jurídico Único (RJU) para todos os servidores públicos, igualando o tratamento da Administração Indireta ao da Administração Direta.

Boa parte do trabalho destes órgãos públicos de pessoal, de acordo com Schikmann[15], se limita ao controle da folha de pagamento, ao monitoramento dos processos de aposentadoria e a proposição de leis e afins. Além disso, estes órgãos acabam desenvolvendo ações reativas e emergenciais de treinamento e capacitação.

Desta forma, estes órgãos não efetuam um planejamento das necessidades tanto de número de pessoas necessárias, quanto dos perfis e competências necessários para a organização.

[14] (Pires & al., 2005)

[15] (Schikmann, 2010)

O desempenho dos servidores e das organizações não são medidos, nem tomados em consideração para a remuneração ou progressão na carreira. Com isso, não há uma maior preocupação com a capacitação por parte dos empregados, nem uma motivação para produzir mais.

Pense bem, se sua remuneração não depende de seu esforço, nem será considerada para uma promoção, você acabará não ficando muito motivado para trabalhar mais, não é verdade?

Além disso, como não existe uma avaliação de desempenho efetiva (pois esta é feita é apenas "proforma", ou seja, para constar), os servidores não recebem este "feedback" ou retorno do seu desempenho, tão necessário para que este saiba onde precisa evoluir.

Como não existe este "link" (ligação) entre a área de Gestão de Pessoas e o planejamento estratégico da instituição, não existe também uma preocupação com as competências necessárias para que estas atinjam seus objetivos estratégicos.

A gestão estratégica de pessoas demanda então que o sistema de RH entenda perfeitamente como a organização funciona, quais são seus principais processos e seus objetivos e metas.

Com isso, esta área pode planejar uma política de Recursos Humanos que leve em consideração estes planejamentos e metas para o curto, médio e longo prazo.

PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS

Continuando nossa aula, para podermos atingir os objetivos da organização e da área de Gestão de Pessoas, necessitamos atuar em diversos processos e necessidades – tanto da organização quanto dos funcionários.

Abaixo podemos ver os principais processos de Gestão de Pessoas, de acordo com Chiavenato[16]:

Tabela 1 - Processos de Gestão de Pessoas. Adaptado de: (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)

Processos de Gestão de Pessoas	
Agregar pessoas	São os processos utilizados para incluir novas pessoas na empresa. Incluem **recrutamento** e **seleção** de pessoas
Aplicar pessoas	São os processos utilizados para desenhar as atividades que as pessoas irão realizar na empresa, orientar e

[16] (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)

	acompanhar seu desempenho. Incluem **desenho organizacional** e **desenho de cargos, análise e descrição de cargos**, **orientação** das pessoas e **avaliação do desempenho**.
Recompensar pessoas	Utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas. Incluem **recompensas**, **remuneração** e **benefícios e serviços sociais**.
Desenvolver pessoas	Utilizados para capacitar e incrementar o desempenho profissional e pessoal das pessoas. Incluem **treinamento e desenvolvimento**, **gestão do conhecimento** e **gestão de competências,** programas de **mudanças e desenvolvimento de carreiras** e programas de **comunicação** e consonância.
Manter pessoas	Utilizados para criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas. Incluem administração da **cultura organizacional**, **clima**, disciplina, **higiene, segurança e qualidade de vida** e manutenção das **relações sindicais**.
Monitorar pessoas	Utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados. Incluem **banco de dados e sistemas de informações gerenciais**.

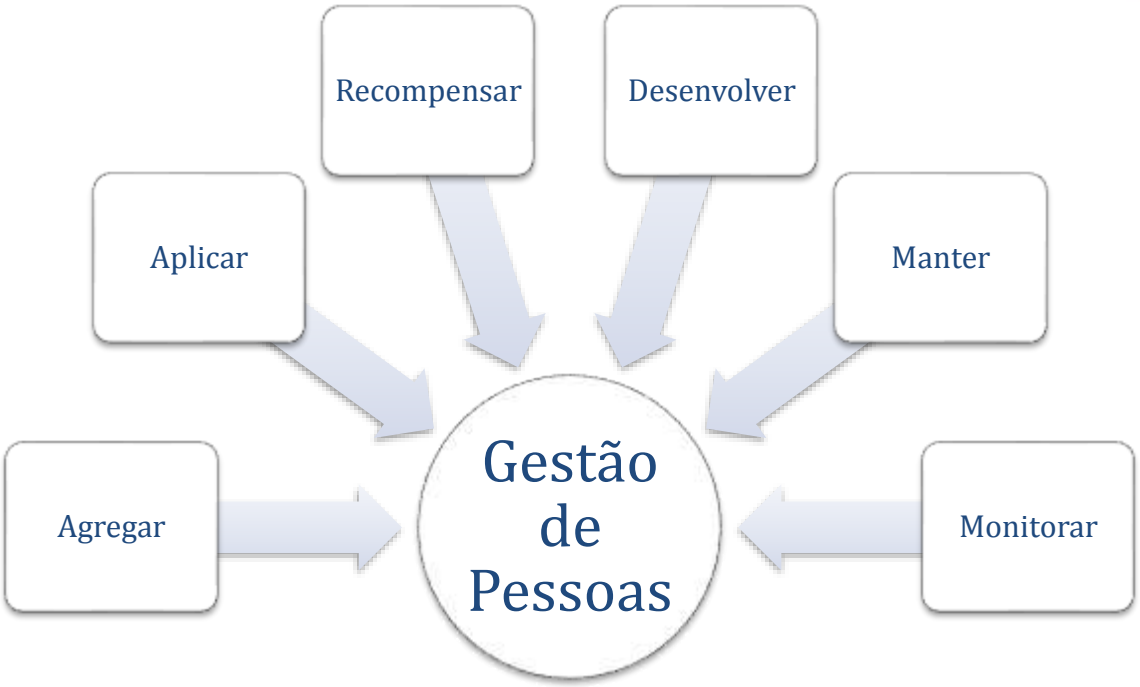


Figura 5 - Processos de Gestão de Pessoas

MODELOS DE PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Modelo Baseado na Procura Estimada do Produto ou Serviço

Este modelo está baseado na noção de que o número de pessoas é uma variável dependente da procura estimada pelo produto ou serviço da empresa. Assim, deveríamos estimar a demanda futura para os produtos fornecidos pela organização, através de métodos estatísticos / históricos, de modo a calcular o número de profissionais necessários[17].

Naturalmente, este é um modelo limitado, pois não são levados em consideração fatores como: estratégias de empresas concorrentes, novas tendências de consumo, greves, dentre outros fatores.

É um modelo quantitativo, pois busca calcular quantas pessoas são necessárias a cada nível de demanda esperada. Com isso, tem um foco muito operacional.

[17] (Marinho & Vasconcellos, 2007)

Modelo Baseado em Segmentos de Cargos

Este também é um modelo operacional. É bastante utilizado por organizações de grande porte. O conceito básico é o de se escolher certos fatores "estratégicos" (como vendas, números de pedidos antecipados, etc.) e estabelecer os valores históricos e futuros de pessoal para cada setor.

Deste modo, poderíamos analisar a variação destes fatores estratégicos (como a volume de vendas, por exemplo) e calcular qual deve ser o nível de pessoal necessário.

É, portanto, muito semelhante ao modelo anterior e caracteriza-se por conter muitas das imperfeições do mesmo.

Modelo de Substituição de Postos-chave

Este modelo já é mais avançado e utiliza-se de um tipo de "organograma" com cada cargo da empresa, seu atual ocupante e seus respectivos "potenciais substitutos".

Com este organograma, a empresa apresenta um plano de carreira e as possibilidades de crescimento profissional dentro da estrutura atual. Facilita também o planejamento das operações de treinamento e desenvolvimento, além de dar transparência ao processo de evolução interna dos funcionários.

Modelo Baseado no Fluxo de Pessoal

Este é um modelo que busca controlar o fluxo (daí o seu nome) de pessoas entrando na organização, sendo transferidas/promovias dentro da organização e saindo da organização.

É, basicamente, um controle contábil ou quantitativo do número de pessoas em cada nível hierárquico ou tipo de cargo em um determinado momento. Dentre suas principais vantagens, possibilita uma análise da variação do *turnover* (percentual de entrada e saída de pessoas na organização) e das necessidades futuras de pessoal na organização[18].

O problema é que este modelo só funciona corretamente em organizações estáveis, em que a demanda e o tipo de produtos/serviços não mudam muito com o tempo, ou em empresas conservadoras, que buscam uma estratégia de manutenção de suas atividades.

Em setores mais dinâmicos, ou em empresas que gostariam de crescer rapidamente, o fluxo atual de pessoas pode não ser um referencial correto das necessidades de pessoal.

---

[18] (Marinho & Vasconcellos, 2007)

Modelo de Planejamento Integrado

Caracteriza-se por ser um modelo mais abrangente, pois leva em consideração mais variáveis ou aspectos no processo de planejamento. São analisados quatro aspectos principais[19]:

- Volume de produção planejado pela organização;
- Mudanças tecnológicas dentro da organização que alterem a produtividade do pessoal;
- Condições de oferta e de procura no mercado e comportamento da clientela;
- Planejamento de carreiras dentro da organização.

De certa forma, não deixa de ser um modelo mais quantitativo e operacional, pois se baseia em número de pessoas e não nas suas habilidades, experiências, conhecimentos, etc.

Mas é uma evolução dos outros modelos elencados anteriormente porque agrega mais dados e perspectivas aos gestores de recursos humanos, possibilitando um planejamento mais adequado e um nível de informação maior para que o gestor da área possa tomar uma melhor decisão.

RELAÇÕES INDIVÍDUO-ORGANIZAÇÃO

As relações entre os indivíduos e as organizações são marcadas pelos interesses de cada parte. Ambos desejam atingir seus objetivos. Mas estes objetivos nem sempre são os mesmos. Melhor dizendo, quase nunca são os mesmos.

Assim, ambos devem conseguir atingir seus objetivos dentro deste "acordo". Este é o grande "x" da questão na gestão de pessoas: fazer com que a relação entre as pessoas e as organizações seja mutuamente positiva.

Os indivíduos desejam ganhar seu dinheiro, aprender novas habilidades, conhecer pessoas interessantes, trabalhar em ambientes acolhedores, dentre outros fatores.

Já as empresas necessitam também alcançar seus objetivos: gerar uma maior lucratividade, melhorar o atendimento aos seus clientes, ampliar sua participação de mercado, reduzir seus problemas na produção de seus produtos, produzir produtos com maior qualidade, etc.

Para que estas empresas possam atingir seus objetivos, elas buscam contratar e manter pessoas com os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para que possam atingir estas metas. E para manter estas pessoas precisam oferecer o que as pessoas desejam, naturalmente.

[19] (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)

Ao mesmo tempo, as pessoas sabem que devem oferecer seu comprometimento, ideias e esforço físico para que a organização tenha um desempenho desejado. Isto é o que elas "oferecem" em troca.

Obviamente, as pessoas "entregam" mais aos seus empregadores quando percebem que esta organização está preocupada com seus objetivos individuais.

Assim, a satisfação no trabalho e o comprometimento são maiores quando existe uma percepção de que a organização é parceira dos seus empregados.

Isto costuma trazer um desempenho superior, beneficiando ambos (trabalhadores e empregadores). Assim, as empresas precisam dos seus funcionários, bem como estes necessitam das organizações para atingir seus objetivos.

EQUILÍBRIO ORGANIZACIONAL

A Teoria do Equilíbrio Organizacional tenta explicar como ocorre, ou não, a cooperação dos indivíduos em uma organização[20]. O que ela postula é que todas as organizações necessitam de diversos atores ou participantes para poder desempenhar suas funções.

Estes participantes podem ser os próprios empregados da empresa, bem como fornecedores, clientes, acionistas, dentre os diversos grupos de indivíduos que interagem com a organização.

Mas como funcionaria este equilíbrio?

O que a teoria do equilíbrio tenta mostrar é que todas as pessoas devem receber certos incentivos para que possam contribuir para o sucesso da instituição. Elas desejam receber salários, benefícios, pagamentos pelos seus serviços, dentre outros incentivos fornecidos pela empresa ou órgão público.

Mas a organização também quer algo em troca, naturalmente. Ela precisa do trabalho, dos serviços prestados, do comprometimento, das ideias, dentre outras contribuições fornecidas pelos indivíduos ou grupos de pessoas com quem tem relação.

Desta forma, as pessoas esperam receber incentivos da organização em troca das suas contribuições e o mesmo ocorre por parte da instituição. **O equilíbrio ocorre quando esta relação de "troca" é vista como adequada!**

Assim, as pessoas irão "entregar" mais aos seus empregadores sempre que perceberem uma recompensa justa por parte da organização aos seus esforços. Quando existe equilíbrio, as pessoas buscam continuar a interagir com a empresa, dando sustentação, segurança e continuidade à instituição.

[20] (Rennó, 2013)

Se não existir equilíbrio na relação (a oferta da organização ser inferior ao que é ofertado pelas pessoas) a empresa terá uma constante perda de pessoal, ou seja, as pessoas buscarão outros empregadores, os fornecedores não venderão mais para a empresa, os acionistas venderão suas ações, dentre outras perdas.

De acordo com Chiavenato[21], *"O equilíbrio organizacional reflete o êxito da organização em remunerar seus participantes (com dinheiro ou satisfações não-materiais) e motivá-los a continuarem fazendo parte da organização, garantindo com isso sua sobrevivência."*

De acordo com Chiavenato, os princípios básicos desta teoria são[22]:

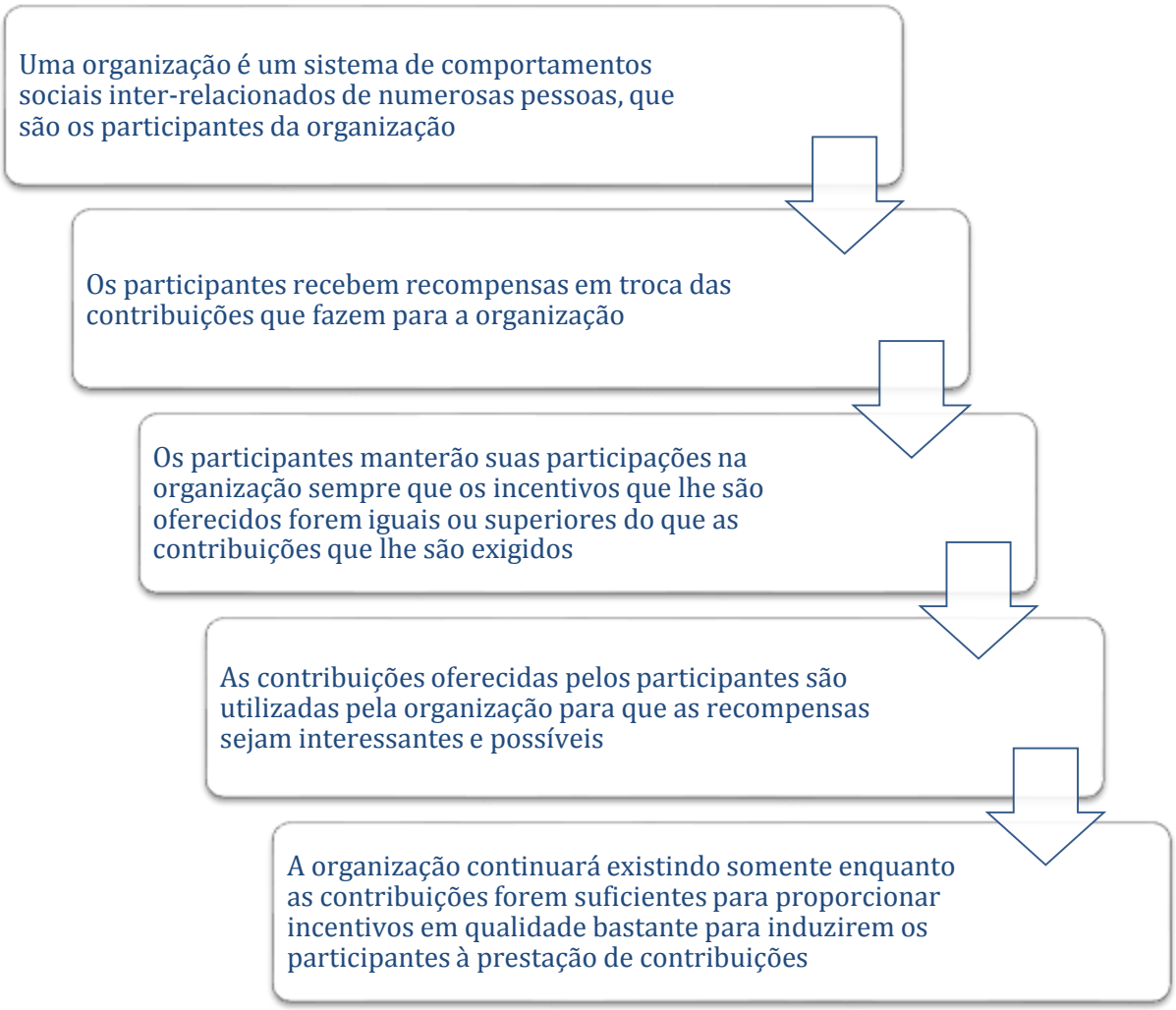


Figura 6 - Princípios do Equilíbrio Organizacional

[21] (Chiavenato, Introdução à teoria geral da administração, 2011)

[22] (Chiavenato, Introdução à teoria geral da administração, 2011)

(CESPE – ANVISA – ANALISTA) O relacionamento indivíduo-organização é marcado por trocas e reciprocidades. Percepções individuais favoráveis acerca da reciprocidade do relacionamento indivíduo-organização estão associadas positivamente a satisfação e comprometimento afetivo no trabalho.

Comentários:

Perfeito. O relacionamento entre a empresa e as pessoas é marcado mesmo pelas trocas e reciprocidades. A organização demanda um comprometimento maior e um desempenho especial. Já as pessoas demandam salários competitivos, um plano de carreira e de desenvolvimento pessoal, dentre outros fatores.

Gabarito: correta

GESTÃO DO PESSOAL TERCEIRIZADO

A terceirização é um processo que está relacionado com o aumento da competição no mundo globalizado. Com uma disputa por clientes cada vez mais "feroz", as empresas precisam focar nas atividades e processos que geram mais valor ao cliente.

Com isso, a atividade principal da organização deve receber toda a atenção. O objetivo é que a empresa ganhe competitividade com isso. Assim, as atividades secundárias seriam "terceirizadas", ou seja, redirecionadas para empresas parceiras – as contratadas ou terceiras.

De acordo com Silva[23], a terceirização é:

> *"Transferência de atividades para fornecedores especializados, detentores de tecnologia própria e moderna, que tenha esta atividade terceirizada com sua atividade-fim, liberando a tomadora para concentrar seus esforços gerenciais em seu negócio principal, preservando e evoluindo em qualidade e produtividade, reduzindo custos e ganhando em competitividade".*

E como isso funciona na prática? Vamos imaginar uma montadora de automóveis. Quais seriam suas atividades principais? Provavelmente, classificaríamos como principais as atividades de design, soldagem, pintura, montagem, dentre outras envolvidas diretamente com a produção de um automóvel.

Estas atividades acima seriam executadas com funcionários da empresa. Já atividades que não estivessem diretamente relacionadas com o "negócio" da empresa poderiam ser terceirizadas, como: limpeza, segurança, etc.

[23] (Silva, 1997) apud (Pinto & Quelhas, 2008)

Esta prática da terceirização foi disseminada em todo o mundo, pois gerou grande flexibilidade nas empresas e possibilitou ganhos de eficiência e de custo. Grande parte das principais organizações brasileiras trabalha com a terceirização, inclusive no setor público.

Este fato gerou uma situação inusitada: muitas instituições contam com dois tipos de profissional em suas instalações: os funcionários "normais" e os "terceirizados" – que são vinculados legalmente à uma empresa contratada, mas efetivamente trabalham no mesmo local dos outros.

Assim sendo, muitas empresas acabam criando uma discriminação entre seus funcionários e os funcionários da terceirizada. Os primeiros recebem todo o treinamento, benefícios e valorização.

Já os funcionários da empresa terceirizada são deixados "de escanteio". Muitas vezes, não podem nem mesmo frequentar as mesmas áreas dos outros funcionários e não recebem a mesma atenção da empresa – que de fato não se preocupa com sua motivação e suas necessidades. Isto cria uma grande desmotivação entre estes funcionários e acaba influenciando negativamente seus níveis de produtividade.

De acordo com Pinto e Quelhas[24],

> *"Os terceirizados, apesar de não serem empregados, são pessoas e profissionais que necessitam e requerem uma gestão que considere fatores básicos de motivação para que possam executar suas atividades dentro do padrão esperado e exigido,* ***não só pela empresa contratante, como pela empresa terceirizadora****".*

Portanto, ambas as empresas devem buscar atuar de modo a motivar estes funcionários e gerar um ambiente de trabalho que possibilite a estes profissionais atingir seu potencial.

Dentre as práticas recomendadas para a gestão de terceirizados, teríamos como principais[25]:

- A participação nas ideias e decisões;
- Avaliação periódica;
- Reconhecimento do trabalho;
- Treinamento;
- Não discriminação

Além disso, temos dois tipos ou critérios de terceirização. A terceirização pode ser classificada de acordo com **a natureza do trabalho** ou **a maneira como a terceirização é executada**.

O primeiro tipo aborda quais são as atividades que são terceirizadas, como: o serviço de limpeza, o atendimento telefônico aos clientes, o apoio de TI, etc. Já o segundo tipo aborda se a terceirização ocorre de modo parcial ou integral.

(CESPE – STM – ANALISTA) A fim de se evitar a emergência de conflitos entre os trabalhadores de uma organização, recomenda-se que a gestão do pessoal terceirizado constitua responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

Comentários:

[24] (Pinto & Quelhas, 2008)

[25] (Pinto & Quelhas, 2008)

A questão está errada, pois ambas as empresas devem gerenciar a motivação destes profissionais, de modo que estejam motivados para o trabalho e tenham um bom desempenho. A empresa contratante deve discriminar o mínimo possível entre os empregados efetivos e os terceirizados.

Gabarito: errada

RESUMO

Gestão de Pessoas	
Atribuições Básicas e Objetivos	
Atualmente, os gestores públicos e privados reconhecem que uma gestão eficiente de pessoas é fundamental para que as organizações atinjam seus objetivos. Um gestor que não tenha habilidade na gestão de pessoas poderá: contratar um profissional sem perfil para o cargo desejado, perceber que sua equipe está desmotivada, ver seus melhores profissionais saindo do seu departamento ou empresa, etc.	
Objetivos da Gestão de Pessoas	
De Acordo com Chiavenato	**De Acordo com Ivancevich**
Ajudar a organização a alcançar seus objetivos e realizar sua missão;	Ajudar a organização a alcançar seus objetivos;
Proporcionar competitividade à organização;	Empregar as habilidades e conhecimentos dos trabalhadores de maneira eficiente;
Proporcionar à organização pessoas bem treinadas e bem motivadas;	Prover a organização com profissionais bem treinados e motivados;
Aumentar a auto atualização e a satisfação das pessoas no trabalho;	Aumentar ao máximo a satisfação do trabalhador no trabalho e sua atualização profissional;
Desenvolver e manter qualidade de vida no trabalho;	Desenvolver e manter uma qualidade de vida no trabalho que torne desejável trabalhar na organização;
Administrar e impulsionar a mudança;	Comunicar as políticas de Recursos Humanos para toda a organização;
Manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável;	Ajudar a manter políticas éticas e um comportamento socialmente responsável;
	Gerenciar a mudança de modo que seja vantajoso tanto para os indivíduos quanto

	para os grupos, a empresa e o público em geral.

A Função do Órgão de Gestão de Pessoas

O gerente de linha é o profissional que lida diretamente com os funcionários. É o chefe direto dos seus subordinados. Já o órgão de Recursos Humanos engloba os profissionais especializados nos processos de gestão de pessoas: recrutamento e seleção de pessoas, treinamento e desenvolvimento, motivação, etc. **A tendência é a descentralização das funções de Gestão de Pessoas**.

Função de Staff - Órgão de RH:	Responsabilidade de Linha - Gestor de Linha
• Cuidar das políticas de RH • Prestar assessoria e suporte • Dar consultoria interna de RH • Dar orientação de RH • Cuidar da estratégia de RH	• Cuidar da sua equipe de pessoas • Tomar decisões sobre subordinados • Executar as ações de RH • Cumprir metas de RH • Alcançar resultados de RH • Cuidar da tática e operações

Gestão Estratégica de Pessoas

Um novo tipo de profissional está sendo demandado pelo mercado. E este profissional mais capacitado tem outras necessidades e desejos. Portanto, estas pessoas acabam preferindo trabalhar em empresas que mostram mais cuidado com seus empregados e que lhes fornecem mais oportunidades e controle sobre suas vidas.

A organização moderna deve procurar suprir também suas demandas psicológicas, sua necessidade por um trabalho desafiador e gratificante, por um clima organizacional acolhedor

Dentre as principais medidas e ferramentas que costumam ser associadas à Gestão Estratégia de Pessoas, temos:

- Foco em resultados;
- Alinhamento estratégico (através da Gestão por Competências);
- Estruturas organizacionais mais flexíveis, como a matricial;
- Gestão participativa.

Evolução dos Modelos de Gestão de Pessoas

Estamos vendo a transformação da área de Recursos Humanos sair de uma posição reativa e preocupada com aspectos de controle e papelada (o departamento de pessoal), passando por um setor de RH mais preocupado com a motivação, com o clima organizacional e os aspectos de liderança (gestão de pessoas) até chegar a um setor de recursos humanos preocupado com o atingimento dos objetivos estratégicos da organização (gestão estratégica de pessoas)

Outra classificação da evolução dos modelos de gestão de pessoas foi descrita por Tose:

- Fase Contábil: seria mais preocupada com os custos da empresa. A ideia era de se contabilizar os trabalhadores como recursos e os custos de contratação e manutenção deveriam ser controlados.

- Fase Legal: o poder de controle dos empregados deixou de estar concentrado nos supervisores ou feitores para deslocar-se para o chefe de pessoal, encarregado de obedecer à nova CLT – Consolidação das Leis do Trabalho.

- Fase Tecnicista: etapa em que a área de pessoal ganhou status de gerência e maior importância dentro das empresas. Dentre os principais avanços, tivemos a implementação e melhoria dos processos de treinamento e desenvolvimento, de recrutamento e seleção, de higiene e segurança, etc. Deste modo, diz-se que a relação entre o capital e o trabalho ganhou maior qualidade nesta época.

- Fase Administrativa, ou Sindicalista: esse momento foi caracterizado por uma ascensão de um novo tipo de sindicalismo nas empresas e uma necessidade destas de atuar de forma mais atuante nas demandas dos empregados.

- Fase Estratégica: essa nova etapa caracterizou-se pelo início do reconhecimento de que a gestão de pessoas é um dos aspectos fundamentais na estratégia de qualquer organização. Com isso, os processos de gerenciamento de pessoas passaram a ser vistos como fundamentais para que as organizações consigam atingir seus objetivos estratégicos e obter sucesso. Esta é a fase mais moderna.

Portanto, **a gestão de pessoas tem como função estratégica alinhar objetivos organizacionais e individuais por meio de políticas e práticas de administração de recursos humanos**.

De acordo com Schikmann, os principais mecanismos e instrumentos da gestão estratégica de pessoas são:

- Planejamento de recursos humanos;
- Gestão de competências;
- Capacitação continuada com base em competências;
- Avaliação de desempenho e de competências.

Evolução de Acordo com Fischer

Modelo de Gestão de Pessoas articulado como Departamento de Pessoal: seria um modelo mais focado no cumprimento de formalidades e os trâmites burocráticos.

Modelo de Gestão de Pessoas como Gestão do Comportamento Humano: é a transição de uma preocupação com os custos dos trabalhadores para uma preocupação em valorizá-los como ativos da organização.

Modelo Estratégico de Gestão de Pessoas: passou a evidenciar a importância estratégica da gestão de pessoas no alcance dos resultados das empresas. Neste modelo, a gestão de pessoas deveria estar sempre alinhada à gestão estratégica.

Modelo de Gestão de Pessoas articulado por Competências: é uma evolução do modelo anterior incluindo uma visão de gestão por competências e uma preocupação maior com as vantagens competitivas geradas pela gestão de pessoas.

Possibilidades e Limites da Gestão de Pessoas no Setor Público
Grande parte das organizações públicas ainda se enquadra em uma visão antiquada da gestão de pessoas. Assim, temos uma área de RH voltada principalmente para cumprir normas e leis relativas aos quadros de pessoal. Seria o estágio de departamento de pessoal Os órgãos de RH das organizações governamentais perderam ainda mais flexibilidade após a Constituição Federal de 1988. Esta carta magna instituiu o Regime Jurídico Único (RJU) para todos os servidores públicos, igualando o tratamento da Administração Indireta ao da Administração Direta. Desta forma, estes órgãos não efetuam um planejamento das necessidades tanto de número de pessoas necessárias, quanto dos perfis e competências necessários para a organização. O desempenho dos servidores e das organizações não são medidos, nem tomados em consideração para a remuneração ou progressão na carreira.

Processos de Gestão de Pessoas	
Agregar pessoas	São os processos utilizados para incluir novas pessoas na empresa. Incluem **recrutamento** e **seleção** de pessoas
Aplicar pessoas	São os processos utilizados para desenhar as atividades que as pessoas irão realizar na empresa, orientar e acompanhar seu desempenho. Incluem **desenho organizacional** e **desenho de cargos, análise e descrição de cargos**, **orientação** das pessoas e **avaliação do desempenho**.
Recompensar pessoas	Utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas. Incluem **recompensas**, **remuneração** e **benefícios e serviços sociais**.
Desenvolver pessoas	Utilizados para capacitar e incrementar o desempenho profissional e pessoal das pessoas. Incluem **treinamento e desenvolvimento**, **gestão do conhecimento** e **gestão de competências,** programas de **mudanças e desenvolvimento de carreiras** e programas de **comunicação** e consonância.
Manter pessoas	Utilizados para criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas. Incluem administração da **cultura organizacional**, **clima**, disciplina, **higiene, segurança e qualidade de vida** e manutenção das **relações sindicais**.
Monitorar pessoas	Utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados. Incluem **banco de dados e sistemas de informações gerenciais**.

Modelos de Planejamento de Recursos Humanos

Modelo Baseado na Procura Estimada do Produto ou Serviço

Este modelo está baseado na noção de que o número de pessoas é uma variável dependente da procura estimada pelo produto ou serviço da empresa. Assim, deveríamos estimar a demanda futura para os produtos fornecidos pela organização, através de métodos estatísticos / históricos, de modo a calcular o número de profissionais necessários

Este é um modelo limitado, pois não são levados em consideração fatores como: estratégias de empresas concorrentes, novas tendências de consumo, greves, dentre outros fatores.

Modelo Baseado em Segmentos de Cargos

O conceito básico é o de se escolher certos fatores "estratégicos" (como vendas, números de pedidos antecipados, etc.) e estabelecer os valores históricos e futuros de pessoal para cada setor. Deste modo, poderíamos analisar a variação destes fatores estratégicos (como a volume de vendas, por exemplo) e calcular qual deve ser o nível de pessoal necessário.

Modelo de Substituição de Postos-chave

Utiliza-se de um tipo de "organograma" com cada cargo da empresa, seu atual ocupante e seus respectivos "potenciais substitutos". Com este organograma, a empresa apresenta um plano de carreira e as possibilidades de crescimento profissional dentro da estrutura atual. Facilita também o planejamento das operações de treinamento e desenvolvimento, além de dar transparência ao processo de evolução interna dos funcionários.

Modelo Baseado no Fluxo de Pessoal

É um modelo que busca controlar o fluxo de pessoas entrando na organização, sendo transferidas/promovidas dentro da organização e saindo da organização.

É, basicamente, um controle contábil ou quantitativo do número de pessoas em cada nível hierárquico ou tipo de cargo em um determinado momento. Dentre suas principais vantagens, possibilita uma análise da variação do turnover (percentual de entrada e saída de pessoas na organização) e das necessidades futuras de pessoal.

O problema é que este modelo só funciona corretamente em organizações estáveis ou em empresas conservadoras, que buscam uma estratégia de manutenção de suas atividades.

Modelo de Planejamento Integrado

Modelo mais abrangente, pois leva em consideração mais variáveis ou aspectos no processo de planejamento. São analisados quatro aspectos principais:

- Volume de produção planejado pela organização;

- Mudanças tecnológicas dentro da organização que alterem a produtividade do pessoal;
- Condições de oferta e de procura no mercado e comportamento da clientela;
- Planejamento de carreiras dentro da organização.

Agrega mais dados e perspectivas aos gestores de recursos humanos, possibilitando um planejamento mais adequado e um nível de informação maior para que o gestor da área possa tomar uma melhor decisão.

Relações Indivíduo-Organização

As relações entre os indivíduos e as organizações são marcadas pelos interesses de cada parte. Ambos desejam atingir seus objetivos, mas eles nem sempre são os mesmos.

Na gestão de pessoas deve-se fazer com que a relação entre as pessoas e as organizações seja mutuamente positiva.

- Para que estas empresas possam atingir seus objetivos, elas buscam contratar e manter pessoas com os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para que possam atingir estas metas. E para manter estas pessoas precisam oferecer o que as pessoas desejam, naturalmente.
- Ao mesmo tempo, as pessoas sabem que devem oferecer seu comprometimento, ideias e esforço físico para que a organização tenha um desempenho desejado. Isto é o que elas "oferecem" em troca. A satisfação no trabalho e o comprometimento são maiores quando existe uma percepção de que a organização é parceira dos seus empregados.

Equilíbrio Organizacional

A Teoria do Equilíbrio Organizacional tenta explicar como ocorre, ou não, a cooperação dos indivíduos em uma organização. O que ela postula é que todas as organizações necessitam de diversos atores ou participantes para poder desempenhar suas funções.

O que a teoria do equilíbrio tenta mostrar é que todas as pessoas devem receber certos incentivos para que possam contribuir para o sucesso da instituição.

As pessoas esperam receber incentivos da organização em troca das suas contribuições e o mesmo ocorre por parte da instituição. O equilíbrio ocorre quando esta relação de "troca" é vista como adequada.

De acordo com Chiavenato, os princípios básicos desta teoria são:

- Uma organização é um sistema de comportamentos sociais inter-relacionados de numerosas pessoas, que são os participantes da organização
- Os participantes recebem recompensas em troca das contribuições que fazem para a organização
- Os participantes manterão suas participações na organização sempre que os incentivos que lhe são oferecidos forem iguais ou superiores do que as contribuições que lhe são exigidos
- As contribuições oferecidas pelos participantes são utilizadas pela organização para que as recompensas sejam interessantes e possíveis

- A organização continuará existindo somente enquanto as contribuições forem suficientes para proporcionar incentivos em qualidade bastante para induzirem os participantes à prestação de contribuições

Gestão do Pessoal Terceirizado

De acordo com Silva, a terceirização é "Transferência de atividades para fornecedores especializados, detentores de tecnologia própria e moderna, que tenha esta atividade terceirizada com sua atividade-fim, liberando a tomadora para concentrar seus esforços gerenciais em seu negócio principal, preservando e evoluindo em qualidade e produtividade, reduzindo custos e ganhando em competitividade".

Esta prática da terceirização foi disseminada em todo o mundo, pois gerou grande flexibilidade nas empresas e possibilitou ganhos de eficiência e de custo. Grande parte das principais organizações brasileiras trabalha com a terceirização, inclusive no setor público.

Dentre as práticas recomendadas para a gestão de terceirizados, teríamos como principais:

- A participação nas ideias e decisões;
- Avaliação periódica;
- Reconhecimento do trabalho;
- Treinamento;
- Não discriminação

Além disso, temos dois tipos ou critérios de terceirização. A terceirização pode ser classificada de acordo com **a natureza do trabalho** ou **a maneira como a terceirização é executada**. O primeiro tipo aborda quais são as atividades que são terceirizadas, como: o serviço de limpeza, o atendimento telefônico aos clientes, o apoio de TI, etc. Já o segundo tipo aborda se a terceirização ocorre de modo parcial ou integral.

QUESTÕES COMENTADAS

1. (FCC – SABESP – TÉCNICO – 2018

Fazem parte da Política de Administração de Recursos Humanos adotada por uma organização:

A) a definição da missão da organização e a implementação dos desafios e oportunidades apresentados.

B) a pesquisa de mercado e o desenvolvimento de novos produtos.

C) a análise e descrição de cargos e a avaliação de desempenho.

D) o estabelecimento de metas estratégicas e a administração de insumos.

E) a auditoria de custos de produção e a alocação de Recursos Humanos.

Comentários

A única alternativa que só contém processos de Recursos Humanos é a letra C, com a análise e descrição de cargos e a avaliação de desempenho (que estariam contidos no processo de aplicar pessoas).

Gabarito: letra C

---

2. (FCC - DPE-AM - ANALISTA – 2018)

A evolução dos conceitos e técnicas de administração de pessoas, também denominada gestão de recursos humanos, apresentou uma tendência à descentralização, notadamente com a discriminação de duas diferentes espécies de atuação:

a) o modelo de planejamento contingencial, ligado ao ambiente, e o modelo funcional, ligado à estrutura.

b) a atividade de treinamento, preferencialmente terceirizada, e a atividade de coordenação, com pessoal próprio.

c) a função de comando, de natureza hierárquica, e a função de gerenciamento, que independe de posição funcional.

d) a função de staff, mantida na área de gerenciamento de RH, e a autoridade de linha, conferida a cada gestor em relação aos seus subordinados.

e) a função de autoridade, ligada ao comando e à disciplina, e a função de gestão, ligada à coordenação.

Comentários

A questão trata das diferenças entre os dois principais “atores” na área de Gestão de Pessoas: os gerentes de linha e o órgão de RH.

O gerente de linha é o profissional que lida diretamente com os funcionários. É o chefe direto dos seus subordinados. Já o órgão de Recursos Humanos engloba os profissionais especializados nos processos de gestão de pessoas: recrutamento e seleção de pessoas, treinamento e desenvolvimento, motivação, etc.

Antigamente, a grande maioria dos processos de gestão de pessoas ficava centralizada no departamento de Recursos Humanos. Entretanto, hoje em dia a moderna gestão de pessoas "entregou" maior poder e responsabilidade ao gerente de linha (que atua nas áreas finalísticas da organização) para que ele possa gerir seu próprio pessoal.

Gabarito: letra D

---

3. (FCC – TST - ANALISTA – 2017)

Suponha que determinada organização paute seu planejamento de RH utilizando o modelo baseado em segmento de cargos. De acordo com tal opção, a referida organização deverá adotar, como condição necessária para o modelo,

(A) a escolha de um fator estratégico, cujas variações afetam proporcionalmente as necessidades de pessoal.

(B) a análise do desempenho individual de cada funcionário, para identificar os que podem ser desligados ou substituídos em situações contingenciais.

(C) o conceito de que as necessidades de pessoal são variáveis, condicionadas à procura estimada do produto.

(D) a elaboração de mapas de substituição e organogramas de encarreiramento para organizar a força de trabalho.

(E) a realização da análise histórica do fluxo de pessoal, consistente nas entradas e saídas para uma predição de curto e longo prazo.

Comentários

O modelo baseado em segmentos de cargos é um modelo operacional. É bastante utilizado por organizações de grande porte. O conceito básico é o de se escolher certos fatores "estratégicos" (como vendas, números de pedidos antecipados, etc.) e estabelecer os valores históricos e futuros de pessoal para cada setor.

Deste modo, poderíamos analisar a variação destes fatores estratégicos (como a volume de vendas, por exemplo) e calcular qual deve ser o nível de pessoal necessário.

Gabarito: letra A

---

4. (FCC – TRF-5 – ANALISTA – 2017)

No modelo descentralizado, a área de Recursos Humanos oferece produtos e serviços aos gerentes e a unidade de Recursos Humanos passa a ser uma unidade de negócios dentro da

organização. Para tanto, deve gerar lucro para a empresa e atender aos clientes internos dentro do conceito de consultoria interna. Um dos fatores positivos da aplicabilidade desse modelo é

(A) favorecer a administração participativa.

(B) terceirizar as atividades estratégicas e burocráticas de recursos humanos.

(C) dispersar os especialistas de recursos humanos.

(D) limitar as áreas de recursos humanos às ações cartoriais.

(E) neutralizar as ações de recursos humanos no comitê de recursos humanos na presidência da empresa.

Comentários

Dentre as principais medidas e ferramentas que costumam ser associadas à Gestão Estratégia de Pessoas, temos:

- Foco em resultados;
- Alinhamento estratégico (através da Gestão por Competências);
- Estruturas organizacionais mais flexíveis, como a matricial;
- **Gestão participativa**.

Gabarito: letra A

---

5. (FCC – TRF-5 – ANALISTA – 2017)

O planejamento de Recursos Humanos refere-se à maneira como a função de RH pode contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais e, simultaneamente, favorecer e incentivar

(A) as boas práticas administrativas.

(B) o clima organizacional e a estrutura de remuneração.

(C) o alcance dos objetivos individuais dos colaboradores.

(D) o processo de comunicação com o mercado de trabalho.

(E) a orientação dos gestores para lidarem com os processos de avaliação de desempenho.

Comentários

Em sua versão mais atual, a gestão de pessoas tem como função estratégica alinhar objetivos organizacionais e individuais por meio de políticas e práticas de administração de recursos humanos.

Portanto, o planejamento de Recursos Humanos deve propiciar o atingimento dos objetivos organizacionais ao mesmo tempo que possibilita aos seus membros atingirem seus objetivos individuais.

Gabarito: letra C

---

6. (FCC – TRF-5 – TÉCNICO – 2017)

Vários termos são utilizados para definir as pessoas que trabalham nas organizações. Quando são denominadas de recursos humanos, são considerados

(A) sujeitos passivos da ação organizacional.

(B) sujeitos ativos da ação organizacional.

(C) colaboradores engajados das organizações.

(D) fornecedores de competências.

(E) capital ativo intelectual das organizações.

Comentários

O nome "Administração de Recursos Humanos" indica uma visão dos trabalhadores como "recursos" (como sujeitos passivos), ao passo que o nome "Gestão de Pessoas", mais atual, indica uma visão dos trabalhadores como parceiros (sujeitos ativos).

Somente a letra A indica essa associação com o termo "recursos" e a antiga Administração de Recursos Humanos. As demais alternativas indicam uma visão de pessoas como parceiras.

Gabarito: letra A

---

7. (FCC – TRF-5 – TÉCNICO – 2017)

O planejamento estratégico de gestão de pessoas deve ser parte integrante

(A) do planejamento estratégico da organização.

(B) do planejamento tático da organização.

(C) dos movimentos do mercado concorrente.

(D) das necessidades de mão de obra identificadas.

(E) da prospecção de novos negócios.

Comentários

O planejamento de Gestão de Pessoas, naturalmente, deve ser desdobrado do planejamento estratégico de toda a organização. É com base nele que os gestores de RH terão um "norte" para estabelecer os seus próprios objetivos.

Gabarito: letra A

---

8. (FCC – AL-MS – ANALISTA – 2016)

O processo de descentralização da administração de recursos humanos dessas atividades introduziu um novo paradigma, atribuindo aos gestores determinadas responsabilidades pelos recursos humanos alocados a suas unidades e deixando para a área responsável pela gestão de pessoas funções estratégicas, de consultoria e assessoria, que corresponde

a) ao modelo assistencial.

b) ao modelo focal.

c) ao planejamento diretivo.

d) à função de staff.

e) à condução assistida.

Comentários

Antigamente, a grande maioria dos processos de gestão de pessoas ficava centralizada no departamento de Recursos Humanos. Muitas das decisões relativas aos funcionários ficavam nas "mãos" do gerente de Recursos Humanos, como: quem deve ser treinado, quem deve ser promovido, quem deve ser contratado, etc.

Entretanto, hoje em dia a moderna gestão de pessoas "entregou" maior poder e responsabilidade ao gerente de linha (que atua nas áreas finalísticas da organização) para que ele possa gerir seu próprio pessoal.

Atualmente, consideramos que a **responsabilidade final da gestão de pessoas está ao cargo de gerente de linha**. Com isso, a área de Recursos Humanos passou a cumprir uma função de staff, ou seja, de assessoramento, de consultoria interna.

Gabarito: letra D

---

9. (FCC – TRE/AP – ANALISTA – 2015)

Na moderna Gestão de Pessoas, a estratégia de recursos humanos constitui o plano global ou a abordagem geral que a organização adota, para

a) motivar as equipes a realizar suas tarefas sem supervisão direta e presente.

b) garantir a adoção de boas práticas de mercado com foco na sustentabilidade.

c) assegurar que as pessoas atinjam seus objetivos pessoais e individuais.

d) garantir a criação de políticas que possibilitem elevar a produtividade dos funcionários.

e) assegurar que as pessoas possam cumprir adequadamente a missão organizacional.

Comentários

De acordo com o **Modelo Estratégico de Gestão de Pessoas**, os processos de GP devem estar alinhados à gestão estratégica da instituição e esse modelo passou a evidenciar a importância estratégica da gestão de pessoas no alcance dos resultados das empresas.

Deste modo, os processos de Gestão de Pessoas devem auxiliar a organização no alcance dos seus objetivos estratégicos, da sua missão e da sua visão.

Gabarito: letra E

---

10. (FCC – TRT-AL – ANALISTA – 2014)

Sobre as fases evolutivas dos modelos de gestão de pessoas considere:

I. A busca pela efetividade de pessoal, por meio de um elo entre o perfil dos colaboradores atuais e a visão de futuro da organização, caracteriza a Administração de Pessoal.

II. A motivação e a liderança constituem aspectos cruciais na fase do modelo Gestão do Comportamento Humano.

III. Os processos de pagamento, bem como atendimento aos aspectos formais da relação contratual, representam a Administração Estratégica de RH-AERH.

IV. O Modelo de Gestão por Competências representa a construção de formas de gestão mais orgânicas.

Está correto o que consta em

a) II, apenas.

b) I, II e IV, apenas.

c) I, III e IV, apenas.

d) II e IV, apenas.

e) I, II, III e IV.

Comentários

A primeira frase está errada, pois a preocupação com a relação entre o perfil dos funcionários e a visão de futuro da organização só apareceu com o modelo de gestão estratégico de gestão de pessoas.

Já a segunda afirmativa está certa. A preocupação com a motivação e a liderança faz parte do modelo de gestão do comportamento humano, de acordo com Fischer.

A terceira frase está errada, pois a preocupação com os aspectos formais e burocráticos é uma característica do modelo articulado como Departamento de Pessoal, e não com o modelo estratégico de gestão de pessoas.

Finalmente, a quarta frase está perfeita. O modelo de Gestão de Pessoas articulado por Competências realmente é um modelo que deve ser mais adaptativo e orgânico.

Gabarito: letra D

---

11. (FCC – PGE/BA – ANALISTA – 2013)

Dentre as atribuições básicas que diferenciam a Administração de Recursos Humanos contemporânea da tradicional destaca-se:

a) a ênfase na preservação da cultura organizacional.

b) a crescente especialização das funções.

c) a ênfase nos objetivos e resultados.

d) o foco nos meios e procedimentos.

e) a visão prioritariamente voltada para o presente.

Comentários

A Administração de Recursos Humanos contemporânea tem uma preocupação maior em buscar atingir os objetivos estratégicos da instituição. Assim, a letra C está correta. A letra A está errada, pois a ênfase está na adaptação e na flexibilidade, não na preservação da cultura organizacional.

A letra B também está incorreta, pois buscamos atualmente profissionais polivalentes, não uma crescente especialização das funções destes profissionais (que faz parte da ARH tradicional).

A letra D está equivocada, pois o foco deve estar nos resultados, não nos meios e procedimentos, foco da Administração de RH tradicional. Finalmente, a letra E está incorreta porque a Administração de RH contemporânea deve ter uma visão de futuro, não um foco no presente.

Gabarito: letra C

---

12. (FCC – TRT/18º REGIÃO – ANALISTA – 2013)

As grandes organizações são as responsáveis pelas primeiras mudanças. Existiam patrocínios de estudos acadêmicos, havendo uma valorização de novas posturas de comando. Diga-se que não era propriamente resultado da sensibilidade patronal daquela época. Sempre foram, como ainda são hoje, investimentos interessantes do ponto de vista da imagem da empresa e do seu marketing político.

Neste cenário, a área de gestão de pessoas começou a surgir, a partir do desenvolvimento dos processos, métodos e normas de trabalho, o interesse no estudo de alguns fenômenos observados no campo da psicologia organizacional e da sociedade no trabalho, principalmente, no que tange ao comportamento do homem.

Dentro do contexto das mudanças houve a evolução da área de gestão de pessoas, que se caracteriza por:

a) fase contábil, fase legal, fase tecnicista, fase administrativa e fase estratégica.

b) planejar, dirigir, controlar, organizar e coordenar.

c) planejamento estratégico, planejamento tático, planejamento organizacional e planejamento operacional.

d) provisão, planejamento, avaliação e desempenho.

e) treinamento, qualidade de vida, desenvolvimento e recrutamento.

Comentários

Questão bem "decoreba" da FCC. A banca cobrou a classificação da evolução dos modelos de gestão de pessoas que foi descrita por Tose[26]. De acordo com essa autora, as fases seriam as seguintes: contábil, legal, tecnicista, administrativa e estratégica.

Gabarito: letra A

---

13. (FCC – TRT/15º REGIÃO – ANALISTA – 2013)

Existem vários modelos de Planejamento estratégico de RH, entre os quais se pode citar o Modelo baseado no fluxo de pessoal que:

a) é um modelo amplo e abrangente, que leva em conta, entre outros aspectos, as condições de oferta e procura no mercado e as perspectivas de expansão.

b) é um modelo vegetativo e conservador, de natureza contábil e quantitativa, adequado a organizações estáveis e sem planos de expansão.

c) se fundamenta na procura estimada do produto ou serviço, que traduz, através de modelos matemáticos, as necessidades de pessoal.

d) é restrito ao nível operacional da organização e projeta, com base em dados históricos e extrapolações, a necessidade de força de trabalho para cada unidade.

e) atua com base em mapas de substituição ou organogramas de encarreiramento, com base no conceito de postos-chave.

Comentários

O modelo de planejamento com base no fluxo de pessoal busca controlar o fluxo de pessoas entrando na organização, sendo transferidas/promovias dentro da organização e saindo da organização.

Esse modelo é mais adequado para organizações estáveis, em que a demanda e o tipo de produtos/serviços não mudam muito com o tempo, ou em empresas conservadoras, que buscam uma estratégia de manutenção de suas atividades. Seria mesmo um modelo vegetativo e conservador, como a banca descreve na letra B.

Isso ocorre, pois em setores mais dinâmicos, ou em empresas que gostariam de crescer rapidamente, o fluxo atual de pessoas pode não ser um referencial correto das necessidades de pessoal.

Gabarito: letra B

---

14. (FCC – SERGIPE GÁS – ASSISTENTE – 2013)

Em seus quase 40 anos de história, a empresa Branca tem sido guiada por duas obsessões. A primeira é sua notável capacidade de inovar. [...] A segunda é a sustentabilidade. Seus

[26] (Tose, 1997) apud (Marras, 2011)

funcionários são treinados para pensar dia e noite em maneiras de preservar o meio ambiente ou beneficiar as comunidades de alguma forma afetadas pelas atividades da empresa. (Adaptado de Revista Exame, 15.05.2007).

Em um resgate histórico da evolução e das eras pelas quais passou a Administração de Recursos Humanos, a empresa Branca se enquadra na fase

a) Administrativa ou Sindical, em função da melhoria dos acordos coletivos com o sindicato da categoria e a melhoria dos processos.

b) Estratégica, em função do desenvolvimento dos colaboradores resultarem na possibilidade de crescimento profissional, na melhoria dos processos internos e no entendimento do negócio da organização.

c) Legal, em função da possibilidade do estabelecimento de políticas disciplinares mais rígidas, incluindo punições mais expressivas, possibilitando um controle maior da disciplina dos colaboradores.

d) Contábil, em função da possibilidade de terceirização da contabilidade e a administração de pessoal, agilizando assim o processo de Folha de Pagamento para garantir o ganho de produtividade.

e) Tecnicista, em função do início da avaliação de desempenho e implantação de cargos e salários, possibilitando o trabalho em grupo.

Comentários

A empresa Branca, com sua preocupação com a inovação e com a sustentabilidade, parece estar ligada à fase estratégica da Administração de Recursos Humanos.

Empresas que enfatizam a inovação devem ter funcionários treinados, com capacidade de autogestão e que estejam alinhados com o planejamento estratégico da instituição.

Gabarito: letra B

---

15. (FCC – SERGIPE GÁS – ASSISTENTE – 2013)

A evolução da área de Administração de Recursos Humanos passou por cinco fases, sendo que a última delas iniciou-se em 1985 e permanece até hoje. É justamente nesta fase que se registraram as primeiras preocupações de longo prazo das organizações com seus trabalhadores. Trata-se da fase

a) legal.

b) social.

c) tecnicista.

d) estratégica.

e) administrativa.

Comentários

A última fase da Administração de Recursos Humanos é a fase estratégica. Questão bem tranquila, não é mesmo?

Gabarito: letra D

---

16. (FCC – TRT 4° REGIÃO – ANALISTA – 2011)

A principal diferença entre o modelo de gestão de recursos humanos e o de gestão de pessoas é a de que

A) o foco passa a ser a modernização tecnológica da organização, a busca do consenso e a vantagem competitiva.

B) as pessoas passam a ser vistas como parceiros da organização, dotados de inteligência, personalidade, conhecimentos, habilidades, competências, aspirações e percepções singulares.

C) as mudanças tornam-se rápidas, velozes, sem contiguidade com o passado, exigindo um processo de centralização da gestão voltada para o controle das turbulências e da imprevisibilidade.

D) se baseia em valores como a racionalidade e a análise quantitativa; autonomia e independência corporativa e na integração vertical da estrutura organizacional.

E) a cultura organizacional recebe forte impacto do mundo exterior e passa a privilegiar os sistemas homeostáticos, com foco na estabilização dos padrões de inovação da organização.

Comentários

Uma das grandes diferenças entre o modelo de gestão de Pessoas para o modelo de Recursos Humanos é a visão de que os funcionários são fundamentais para que a organização atinja seus resultados e, dessa forma, devem ser tratados como parceiros da instituição.

Gabarito: letra B

---

17. (FCC – TRT 4° REGIÃO – ANALISTA – 2011)

Com relação à gestão de profissionais terceirizados, considere as afirmativas abaixo.

I. Exigir dos terceirizados treinamento orientado especificamente para a execução das tarefas dentro da organização nem sempre é produtivo.

II. Como os profissionais terceirizados significam um custo adicional para a organização, deve-se exigir destes um desempenho superior ao dos funcionários efetivos.

III. Deve-se criar sistemas de gestão exclusivos para os terceirizados, sinalizando que o seu desempenho será monitorado de forma mais rigorosa do que a dos funcionários do quadro próprio.

IV. Não se deve separar as áreas de uso comum dos terceirizados, como banheiros e refeitórios, daquelas que são exclusivas dos empregados.

V. É importante efetuar a avaliação periódica do trabalho do terceirizado e fornecer feedback para a empresa contratante.

Estão corretas SOMENTE

a) II, III e IV.

b) I, II, III e V.

c) I, IV e V.

d) II e III.

e) I, II e IV.

Comentários

A primeira frase está correta. O profissional da empresa contratada não tem experiência com a empresa contratante em muitos casos. Exigir um treinamento específico antes da contratação pela empresa pode não ser uma postura positiva, pois irá restringir muito a oferta de profissionais ou retardar seu início.

Já a segunda frase não faz sentido. Todos os profissionais devem ser produtivos, principalmente os chamados "efetivos". Do mesmo modo, a empresa não deve ser mais "rígida" com os terceirizados. A política de gestão de pessoas da empresa deve discriminar o mínimo possível estes profissionais.

Este conceito de não discriminação está descrito na quarta afirmativa, que está correta. Sempre que possível, os profissionais efetivos e terceirizados devem ter o mesmo apoio da organização.

Finalmente, a última frase está correta. Todos os funcionários devem ser avaliados periodicamente. No caso dos terceirizados, as empresas contratadas devem receber também o feedback sobre o desempenho dos funcionários vinculados à elas.

Gabarito: letra C

---

18. (FCC – TRT 23° REGIÃO – ANALISTA – 2011)

São práticas de gestão de pessoas que podem influenciar positivamente o profissional terceirizado:

a) Efetuar a avaliação periódica do trabalho do terceirizado e fornecer feedback para a empresa contratante.

b) Estabelecer programas de controle gerencial exclusivo para os terceirizados, demonstrando desta forma que o mau desempenho do terceirizado pode estar sujeito a punição.

c) Separar claramente as áreas de uso comum dos terceirizados, como banheiros e refeitórios, daquelas que são exclusivas dos empregados.

d) Tratar o terceirizado como um profissional que impõe um custo adicional para a empresa e que, portanto, sua produtividade deve ser maior do que a dos empregados.

e) Exigir dos terceirizados treinamento orientado especificamente para a execução das tarefas dentro da organização.

Comentários

A primeira frase está correta e é o nosso gabarito. Todos os funcionários devem ser avaliados periodicamente, inclusive os profissionais terceirizados. No caso destes, as empresas contratadas devem receber também o feedback sobre o desempenho dos funcionários vinculados à elas.

A letra B está errada, pois não deve existir esta discriminação entre os terceirizados e os empregados efetivos. Além disso, o controle não deve ter essa característica negativa da coerção.

A letra C também está incorreta porque a discriminação entre os dois tipos de profissionais só cria uma desmotivação inútil entre os terceirizados.

No caso da letra D, mais uma vez aparece a discriminação entre os efetivos e os terceirizados. Ambos os profissionais devem apresentar produtividade, não só o terceirizado. Finalmente, a última frase está incorreta. Não deve ocorrer esta exigência de um treinamento específico para a execução de tarefas dentro da organização.

Gabarito: letra A

---

19. (FCC – TRT 23° REGIÃO – ANALISTA – 2011)

A terceirização é uma tecnologia que pode ser tipificada consoante dois critérios distintos: a natureza do trabalho ou atividade que é terceirizada e

a) a relação com os clientes internos.

b) o modo pelo qual a terceirização se opera.

c) ao ganho de competitividade.

d) ao ganho de satisfação dos clientes.

e) ao aumento da qualidade dos serviços a serem oferecidos aos clientes.

Comentários

A terceirização pode ser classificada de acordo com a natureza do trabalho ou a maneira como a terceirização é executada. No tipo da natureza do trabalho, temos a diferenciação das atividades terceirizadas.

Assim, definimos quais são os setores terceirizados, como: o serviço de limpeza, o atendimento telefônico aos clientes, o apoio de TI, etc.

No segundo tipo, abordamos a maneira ou o modo em que a terceirização ocorre: parcial ou integral.

Gabarito: letra B

---

20. (FCC – DEFENSORIA/SP – ADMINISTRADOR – 2010)

Com relação à seleção de pessoas como uma responsabilidade de linha e uma função de staff, considere as afirmativas abaixo.

I. A escolha final do candidato cabe ao chefe ou gerente do órgão requisitante, mas, o responsável pela indicação dos melhores candidatos é o órgão de recursos humanos.

II. A tendência atual é para a centralização e a concentração de serviços de recrutamento e seleção, admissão, integração, treinamento e desenvolvimento, administração de salários e remuneração nas áreas de ARH.

III. A área de ARH está se transformando num tipo de consultoria interna para preparar e orientar os gerentes para a nova realidade.

IV. Quando não existe uma distinção clara entre linha e staff nas organizações, tende a ocorrer conflitos sobre quem tem autoridade de tomar as decisões sobre pessoas.

V. Pelo princípio da responsabilidade de linha e função de staff deve-se descentralizar a gestão das pessoas no nível das gerências de linha, de um lado, enquanto de outro, se mantém a função de assessoria e consultoria interna através do órgão e de RH.

Está correto o que se afirma APENAS em

(A) II e IV.

(B) I, III e V.

(C) I, III, IV e V.

(D) III, IV e V.

(E) II, III, IV e V.

Comentários

De acordo com a responsabilidade de linha e a função de staff, quem toma a decisão final relacionada ao candidato que deve ou não ser contratado é o gerente de linha. Entretanto, o processo de recrutamento e seleção é conduzido pela equipe de RH.

A equipe de RH apresenta alguns candidatos no final do processo ao gerente de linha, para que ele faça a escolha final. Portanto, a primeira frase está correta.

Entretanto, a segunda frase está errada, pois a tendência é exatamente o contrário – descentralização. Já a terceira frase está correta, pois a área de RH está realmente se tornando uma consultoria interna.

A quarta frase reflete alguns dos problemas que ocorrem quando as responsabilidades e funções dos gerentes de linha e dos órgãos de RH não estão claras. Desta forma, está correta. Do mesmo modo, a quinta frase está perfeita.

Gabarito: letra C

---

21. (FGV – CODEBA – TÉCNICO – 2016)

A Administração de Recursos Humanos está relacionada à formulação e à aplicação de sistemas formais de alocação do talento humano.

As opções a seguir listam atribuições da Administração de Recursos Humanos no nível tático, à exceção de uma. Assinale-a.

A) Recrutamento e seleção.

B) Treinamento e desenvolvimento.

C) Controle de horários.

D) Avaliação de desempenho.

E) Sistemas de remuneração.

Comentários

A questão envolve o entendimento dos níveis: estratégico, tático e operacional. No nível estratégico, o da alta cúpula da organização, são definidas as políticas gerais de gestão de pessoas.

No nível tático são desempenhados os principais processos de gestão de pessoas, como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, gestão de desempenho, etc.

Finalmente, no nível operacional são desenvolvidas as atividades e tarefas, como a contratação dos empregados, o controle de horário, a aplicação de testes, etc. A única alternativa que não indica uma atribuição do nível tático é o controle de horários.

Gabarito: letra C

---

22. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – PROFISSIONAL JUNIOR – 2015)

Atualmente existe um consenso, no ambiente empresarial, de que o diferencial da empresa está intimamente ligado ao elemento humano, um fator crítico de sucesso. As organizações procuram estabelecer estratégias que evidenciem sua preocupação com o desenvolvimento de seu pessoal, o reconhecimento relativo ao seu desempenho, dentre outras. As estratégias de recursos humanos e as estratégias da organização, de maneira geral, devem estar correlacionadas.

Isso ocorre porque a área de recursos humanos deve

A) estabelecer as diretrizes e a estrutura da organização, para que os empregados possam estabelecer seus planos de desenvolvimento profissional.

B) estruturar primeiramente as estratégias da sua área para que, posteriormente, as estratégias organizacionais sejam estabelecidas.

C) estabelecer as metas e os objetivos para o planejamento estratégico organizacional, em função dos recursos humanos disponíveis.

D) atuar como parceira estratégica da organização, encontrando meios consistentes para contribuir com o seu sucesso.

E) indicar equipes das diversas áreas da empresa para que estas possam implantar as estratégias por ela definidas.

Comentários

A Área de Recursos Humanos deve atuar de modo a perseguir os objetivos estratégicos da organização como um todo. Desse modo, deve atuar de modo alinhado à gestão estratégica da instituição.

Gabarito: letra D

---

23. (FUNCAB – FACELI – TÉCNICO – 2015)

Na gestão de pessoas, dar assistência aos empregados na consecução de suas metas pessoais para que eles possam ser mantidos e retidos, aumentando a contribuição do indivíduo para a organização é característica de que objetivo básico?

a) funcional.

b) organizacional.

c) pessoal

d) societário.

e) empresarial.

Comentários

A questão mesmo já nos dá uma ideia do que deve ser marcado. Um dos objetivos básicos da Gestão de Pessoas está associado aos próprios objetivos pessoais dos funcionários.

Veja que a questão fala em "dar assistência aos empregados na consecução **de suas metas pessoais**".

Gabarito: letra C

---

24. (FGV – TJ-GO – ANALISTA – 2014)

Encaminhar colaboradores para capacitação, se detectadas necessidades de complementação ou oportunidades de crescimento e/ou alertar formalmente profissionais com insuficiência de desempenho não justificada sobre urgências na modificação de condutas, são atividades relacionadas à gestão de recursos humanos, que estão agrupadas em funções ou subsistemas como:

A) a Administração de desempenho.

B) o Desenvolvimento de Recursos Humanos.

C) o Planejamento de Recursos Humanos.

D) a Provisão de Recursos Humanos.

E) a Administração de Pessoal.

Comentários

Como o enunciado fala de "***Encaminhar colaboradores para capacitação***, *se detectadas necessidades de complementação ou* ***oportunidades de crescimento*** *e/ou alertar formalmente profissionais com* ***insuficiência de desempenho***", não fica difícil identificar que a função envolvida é a de desenvolvimento de Recursos Humanos, que trata do treinamento e do desenvolvimento de pessoas.

Gabarito: letra B

---

25. (FEPESE – MPE-SC – TÉCNICO – 2014)

Assinale a alternativa que não é uma área ou função da Gestão de Pessoas.

A) Folha de pagamento.

B) Segurança no trabalho.

C) Avaliação de desempenho.

D) Planejamento de carreira.

E) Pesquisa Operacional.

Comentários

Questão sem maiores dificuldades da banca. O único item que não tem relação com o setor de Gestão de Pessoas é o da pesquisa operacional. A pesquisa operacional é um método de tomada de decisões que utiliza modelos matemáticos.

Já as demais alternativas (folha de pagamento, segurança no trabalho, avaliação de desempenho e planejamento de carreira) são mesmo atividades ou processos de Gestão de Pessoas.

Gabarito: letra E

---

26. (FEPESE – MPE-SC – ANALISTA – 2014)

Assinale a alternativa que não é uma área ou função da Gestão de Pessoas.

A) Logística.

B) Cargos e salários.

C) Relações sindicais.

D) Recrutamento e seleção.

E) Avaliação de Desempenho.

Comentários

Outra questão bem simples da banca. O único tema que não está associado ao setor de Recursos Humanos é o da logística. Para Christopher, Logística é[27]:

> *"O processo de gestão estratégica da aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e estoques finais (e os fluxos de informação relacionados) por meio da organização e seus canais de comercialização, de tal forma que as rentabilidades atual e futura sejam maximizadas através da execução de pedidos, visando custo-benefício. "*

Estamos falando de um tema relacionado com a Gestão de Materiais.

Gabarito: letra A

---

27. (FEPESE – MPE-SC – ANALISTA – 2014)

área que se define pela provisão, treinamento, desenvolvimento, motivação e manutenção dos empregados é a área de:

A) Finanças.

B) Logística.

C) Gestão de pessoas.

D) Marketing.

E) Produção.

Comentários

A questão trata dos processos de Gestão de Pessoas, naturalmente.

Gabarito: letra C

---

28. (FEPESE – MPE-SC – ANALISTA – 2014)

Analise as afirmativas abaixo acerca do perfil e dos objetivos do profissional de Gestão de Pessoas.

1. A área de Gestão de Pessoas tem como objetivo principal administrar as relações da organização com as pessoas que a compõem.

2. Nas organizações as pessoas são parceiras do negócio, e não meros recursos empresariais.

3. O profissional de Recursos Humanos deve prover a organização de meios para avaliar as pessoas em todos os sentidos, desde a sua formação acadêmica, profissional. Ele deve coletar informações que possam lhe fornecer uma indicação, ainda que parcial, do caráter destes indivíduos.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

A) É correta apenas a afirmativa 2.

---

[27] (Christopher, 2011)

B) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.

C) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.

D) São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.

E) São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

Comentários

A primeira afirmativa aponta um objetivo da Gestão de Pessoas. O problema dessa afirmativa (objetivo principal) é que cada autor dá uma definição para quais seriam os objetivos da área de GP. De qualquer forma, a banca considerou como correta a frase.

Já a segunda frase está claramente correta. Os empregados devem ser vistos como parceiros do negócio, não como um "recurso". A terceira frase está também correta. Muitos candidatos consideraram a frase como errada, pois a avaliação de desempenho poderia ser executada por outras pessoas (como na avaliação 360°).

Só que o que a banca está afirmando é que o profissional deve "prover os meios" para que a avaliação ocorra. Isto está correto, pois o setor oferece os instrumentos para que as pessoas façam suas avaliações, compilam os dados, etc.

Gabarito: letra E

---

29. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – ADMINISTRADOR – 2014)

O mundo organizacional, apesar de utilizar vários recursos materiais para a conquista de maior competitividade no mercado, depende, em grande parte, das pessoas, para atingir suas metas e cumprir sua missão. Com essa constatação, as organizações passaram a se ocupar mais com o desenvolvimento de seus empregados, buscando maior eficiência, produtividade e competitividade. A própria nomenclatura acompanhou a mudança: com uma concepção fundamentada em uma visão mais complexa, passou-se de recursos humanos para parceria.

Na visão de parceria, os empregados de uma empresa passam a

A) investir seu tempo, sua dedicação, sua responsabilidade e seu comprometimento, na organização, com expectativa de retornos profissionais e pessoais.

B) dedicar seu tempo às atividades da empresa, melhorando seu desempenho isoladamente, na expectativa de recompensas monetárias.

C) aumentar seu grau de especialização nas atividades que executam em seus cargos, com a expectativa de se manterem na empresa.

D) ter maior dependência da chefia direta, que é a responsável pela definição do seu desenvolvimento dentro da organização.

E) ter suas atividades determinadas por normas e regras que devem ser seguidas indiscriminadamente.

Comentários

A letra A descreve corretamente uma visão de parceria entre funcionários e sua instituição. Os primeiros investem seu tempo, dedicação e criatividade em busca de resultados positivos para sua carreira, para seu aprimoramento e realização pessoal.

A letra B está incorreta, pois os empregados não devem "isoladamente" melhorar seu desempenho somente. A letra C é igualmente incorreta. Buscar apenas manter-se na empresa não indica uma parceria, não é mesmo?

A letra D está equivocada, pois se estamos falando de parceria, os funcionários não devem ficar dependentes de seus chefes, com uma postura passiva.

Finalmente, a letra E apresenta uma situação de trabalho burocratizado, de uma "camisa de força" que não tem relação com uma situação de parceria.

Gabarito: letra A

---

30. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – ADMINISTRADOR – 2014)

As organizações, buscando maior competitividade, compreenderam que os seus empregados, de maneira geral, são os elementos principais na conquista de novos mercados, de novos clientes e na expansão do negócio quando são bem geridos. Assim, vários são os mecanismos que as organizações passaram a utilizar com o objetivo de desenvolver seus empregados, adotando estratégias que os tornem mais produtivos. O processo de elaboração das estratégias para os recursos humanos (RH) das empresas exige que alguns requisitos básicos sejam atendidos. Fazem parte de tais requisitos que a(s)

A) estratégia seja elaborada pela área de RH e que a implantação fique a cargo do nível operacional, aumentando, assim, a produtividade.

B) área de RH aja com a colaboração de todos os empregados, e que as estratégias de recursos humanos estejam diretamente ligadas à estratégia corporativa.

C) responsabilidade pela elaboração e implantação das estratégias seja dos empregados operacionais, porque o objetivo é aumentar a sua capacitação.

D) estratégias sejam focadas na produção, porque o nível tático da empresa é que atua diretamente na execução das atividades.

E) estratégias sejam individualizadas, tendo em vista que cada ser humano é único e não se pode dar a ele um tratamento padronizado.

Comentários

A letra A está errada. A estratégia da instituição não é determinada pelo RH. É a estratégia de RH que deve se basear na estratégia já formulada pela cúpula da empresa. É o que diz a letra B, que está perfeita e é o gabarito da banca.

A letra C está errada, pois não é no nível operacional que temos a formulação da estratégia, mas sim no nível estratégico. A letra D está toda errada. A estratégia não precisa ser focada na produção e não é o nível tático que está responsável pela execução das atividades.

Finalmente, não temos uma estratégia para cada indivíduo, naturalmente.

Gabarito: letra B

---

31. (CESGRANRIO – LIQUIGÁS – PROFISSIONAL JUNIOR – 2014)

O desenvolvimento do plano de carreira é fundamental na gestão de pessoas, pois visa a possibilitar crescimento dentro da estrutura organizacional.

Para garantir o desenvolvimento do plano de carreira, é uma norma frequente entre algumas organizações

A) manter plano anual de capacitação com, no mínimo, 40 horas, para todos os colaboradores.

B) implementar ações de integração, como visitas técnicas, de novos colaboradores.

C) realizar avaliação de desempenho, no final do ano, incluindo autoavaliação.

D) admitir pessoas com escolaridade mínima de 2o grau.

E) promover, anualmente, no mínimo, 10% do quadro funcional.

Comentários

Uma empresa com um plano de carreira que busca motivar seus funcionários a crescer dentro da instituição costuma promover, pelo menos, 10% de sua força de trabalho.

Gabarito: letra E

---

32. (FGV – TCE-BA – AGENTE – 2014) Chiavenato (1999)

destaca seis processos básicos da Gestão de Pessoas: os Processos de Agregar Pessoas (que são os processos de incluir novas pessoas), os Processos de Aplicar Pessoas (que são os processos que modelam as atividades que os funcionários irão realizar na organização, acompanhar e orientar seu desempenho), os Processos de Recompensar Pessoas (que motivam e incentivam as pessoas a satisfazer suas necessidades individuas), os Processos de Desenvolver Pessoas (usados para capacitar, treinar e desenvolver pessoas), os Processos de Manter Pessoas e os Processos de Monitorar Pessoas (usados para acompanhar e controlar o trabalho dos funcionários e analisar os resultados).

O Treinamento e os Sistemas de Informações gerenciais fazem parte respectivamente dos processos de

(A) agregar pessoas e monitorar pessoas.

(B) recompensar pessoas e desenvolver pessoas.

(C) desenvolver pessoas e monitorar pessoas.

(D) aplicar pessoas e desenvolver pessoas.

(E) recompensar pessoas e monitorar pessoas.

Comentários

Questão retirada da definição de Chiavenato, que acabamos de ver. Os treinamentos fazem parte dos processos de desenvolvimento de pessoas, ao par que os sistemas de informações gerenciais fazem parte dos processos de monitorar pessoas.

Gabarito: letra C

LISTA DE QUESTÕES TRABALHADAS NA AULA

1. (FCC – SABESP – TÉCNICO – 2018

Fazem parte da Política de Administração de Recursos Humanos adotada por uma organização:

A) a definição da missão da organização e a implementação dos desafios e oportunidades apresentados.

B) a pesquisa de mercado e o desenvolvimento de novos produtos.

C) a análise e descrição de cargos e a avaliação de desempenho.

D) o estabelecimento de metas estratégicas e a administração de insumos.

E) a auditoria de custos de produção e a alocação de Recursos Humanos.

2. (FCC - DPE-AM - ANALISTA – 2018)

A evolução dos conceitos e técnicas de administração de pessoas, também denominada gestão de recursos humanos, apresentou uma tendência à descentralização, notadamente com a discriminação de duas diferentes espécies de atuação:

a) o modelo de planejamento contingencial, ligado ao ambiente, e o modelo funcional, ligado à estrutura.

b) a atividade de treinamento, preferencialmente terceirizada, e a atividade de coordenação, com pessoal próprio.

c) a função de comando, de natureza hierárquica, e a função de gerenciamento, que independe de posição funcional.

d) a função de staff, mantida na área de gerenciamento de RH, e a autoridade de linha, conferida a cada gestor em relação aos seus subordinados.

e) a função de autoridade, ligada ao comando e à disciplina, e a função de gestão, ligada à coordenação.

3. (FCC – TST - ANALISTA – 2017)

Suponha que determinada organização paute seu planejamento de RH utilizando o modelo baseado em segmento de cargos. De acordo com tal opção, a referida organização deverá adotar, como condição necessária para o modelo,

(A) a escolha de um fator estratégico, cujas variações afetam proporcionalmente as necessidades de pessoal.

(B) a análise do desempenho individual de cada funcionário, para identificar os que podem ser desligados ou substituídos em situações contingenciais.

(C) o conceito de que as necessidades de pessoal são variáveis, condicionadas à procura estimada do produto.

(D) a elaboração de mapas de substituição e organogramas de encarreiramento para organizar a força de trabalho.

(E) a realização da análise histórica do fluxo de pessoal, consistente nas entradas e saídas para uma predição de curto e longo prazo.

4. (FCC – TRF-5 – ANALISTA – 2017)

No modelo descentralizado, a área de Recursos Humanos oferece produtos e serviços aos gerentes e a unidade de Recursos Humanos passa a ser uma unidade de negócios dentro da organização. Para tanto, deve gerar lucro para a empresa e atender aos clientes internos dentro do conceito de consultoria interna. Um dos fatores positivos da aplicabilidade desse modelo é

(A) favorecer a administração participativa.

(B) terceirizar as atividades estratégicas e burocráticas de recursos humanos.

(C) dispersar os especialistas de recursos humanos.

(D) limitar as áreas de recursos humanos às ações cartoriais.

(E) neutralizar as ações de recursos humanos no comitê de recursos humanos na presidência da empresa.

5. (FCC – TRF-5 – ANALISTA – 2017)

O planejamento de Recursos Humanos refere-se à maneira como a função de RH pode contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais e, simultaneamente, favorecer e incentivar

(A) as boas práticas administrativas.

(B) o clima organizacional e a estrutura de remuneração.

(C) o alcance dos objetivos individuais dos colaboradores.

(D) o processo de comunicação com o mercado de trabalho.

(E) a orientação dos gestores para lidarem com os processos de avaliação de desempenho.

6. (FCC – TRF-5 – TÉCNICO – 2017)

Vários termos são utilizados para definir as pessoas que trabalham nas organizações. Quando são denominadas de recursos humanos, são considerados

(A) sujeitos passivos da ação organizacional.

(B) sujeitos ativos da ação organizacional.

(C) colaboradores engajados das organizações.

(D) fornecedores de competências.

(E) capital ativo intelectual das organizações.

7. (FCC – TRF-5 – TÉCNICO – 2017)

O planejamento estratégico de gestão de pessoas deve ser parte integrante

(A) do planejamento estratégico da organização.

(B) do planejamento tático da organização.

(C) dos movimentos do mercado concorrente.

(D) das necessidades de mão de obra identificadas.

(E) da prospecção de novos negócios.

8. (FCC – AL-MS – ANALISTA – 2016)

O processo de descentralização da administração de recursos humanos dessas atividades introduziu um novo paradigma, atribuindo aos gestores determinadas responsabilidades pelos recursos humanos alocados a suas unidades e deixando para a área responsável pela gestão de pessoas funções estratégicas, de consultoria e assessoria, que corresponde

a) ao modelo assistencial.

b) ao modelo focal.

c) ao planejamento diretivo.

d) à função de staff.

e) à condução assistida.

9. (FCC – TRE/AP – ANALISTA – 2015)

Na moderna Gestão de Pessoas, a estratégia de recursos humanos constitui o plano global ou a abordagem geral que a organização adota, para

a) motivar as equipes a realizar suas tarefas sem supervisão direta e presente.

b) garantir a adoção de boas práticas de mercado com foco na sustentabilidade.

c) assegurar que as pessoas atinjam seus objetivos pessoais e individuais.

d) garantir a criação de políticas que possibilitem elevar a produtividade dos funcionários.

e) assegurar que as pessoas possam cumprir adequadamente a missão organizacional.

10. (FCC – TRT-AL – ANALISTA – 2014)

Sobre as fases evolutivas dos modelos de gestão de pessoas considere:

I. A busca pela efetividade de pessoal, por meio de um elo entre o perfil dos colaboradores atuais e a visão de futuro da organização, caracteriza a Administração de Pessoal.

II. A motivação e a liderança constituem aspectos cruciais na fase do modelo Gestão do Comportamento Humano.

III. Os processos de pagamento, bem como atendimento aos aspectos formais da relação contratual, representam a Administração Estratégica de RH-AERH.

IV. O Modelo de Gestão por Competências representa a construção de formas de gestão mais orgânicas.

Está correto o que consta em

a) II, apenas.

b) I, II e IV, apenas.

c) I, III e IV, apenas.

d) II e IV, apenas.

e) I, II, III e IV.

11. (FCC – PGE/BA – ANALISTA – 2013)

Dentre as atribuições básicas que diferenciam a Administração de Recursos Humanos contemporânea da tradicional destaca-se:

a) a ênfase na preservação da cultura organizacional.

b) a crescente especialização das funções.

c) a ênfase nos objetivos e resultados.

d) o foco nos meios e procedimentos.

e) a visão prioritariamente voltada para o presente.

12. (FCC – TRT/18º REGIÃO – ANALISTA – 2013)

As grandes organizações são as responsáveis pelas primeiras mudanças. Existiam patrocínios de estudos acadêmicos, havendo uma valorização de novas posturas de comando. Diga-se que não era propriamente resultado da sensibilidade patronal daquela época. Sempre foram, como ainda são hoje, investimentos interessantes do ponto de vista da imagem da empresa e do seu marketing político.

Neste cenário, a área de gestão de pessoas começou a surgir, a partir do desenvolvimento dos processos, métodos e normas de trabalho, o interesse no estudo de alguns fenômenos observados no campo da psicologia organizacional e da sociedade no trabalho, principalmente, no que tange ao comportamento do homem.

Dentro do contexto das mudanças houve a evolução da área de gestão de pessoas, que se caracteriza por:

a) fase contábil, fase legal, fase tecnicista, fase administrativa e fase estratégica.

b) planejar, dirigir, controlar, organizar e coordenar.

c) planejamento estratégico, planejamento tático, planejamento organizacional e planejamento operacional.

d) provisão, planejamento, avaliação e desempenho.

e) treinamento, qualidade de vida, desenvolvimento e recrutamento.

13. (FCC – TRT/15º REGIÃO – ANALISTA – 2013)

Existem vários modelos de Planejamento estratégico de RH, entre os quais se pode citar o Modelo baseado no fluxo de pessoal que:

a) é um modelo amplo e abrangente, que leva em conta, entre outros aspectos, as condições de oferta e procura no mercado e as perspectivas de expansão.

b) é um modelo vegetativo e conservador, de natureza contábil e quantitativa, adequado a organizações estáveis e sem planos de expansão.

c) se fundamenta na procura estimada do produto ou serviço, que traduz, através de modelos matemáticos, as necessidades de pessoal.

d) é restrito ao nível operacional da organização e projeta, com base em dados históricos e extrapolações, a necessidade de força de trabalho para cada unidade.

e) atua com base em mapas de substituição ou organogramas de encarreiramento, com base no conceito de postos-chave.

14. (FCC – SERGIPE GÁS – ASSISTENTE – 2013)

Em seus quase 40 anos de história, a empresa Branca tem sido guiada por duas obsessões. A primeira é sua notável capacidade de inovar. [...] A segunda é a sustentabilidade. Seus funcionários são treinados para pensar dia e noite em maneiras de preservar o meio ambiente ou beneficiar as comunidades de alguma forma afetadas pelas atividades da empresa. (Adaptado de Revista Exame, 15.05.2007).

Em um resgate histórico da evolução e das eras pelas quais passou a Administração de Recursos Humanos, a empresa Branca se enquadra na fase

a) Administrativa ou Sindical, em função da melhoria dos acordos coletivos com o sindicato da categoria e a melhoria dos processos.

b) Estratégica, em função do desenvolvimento dos colaboradores resultarem na possibilidade de crescimento profissional, na melhoria dos processos internos e no entendimento do negócio da organização.

c) Legal, em função da possibilidade do estabelecimento de políticas disciplinares mais rígidas, incluindo punições mais expressivas, possibilitando um controle maior da disciplina dos colaboradores.

d) Contábil, em função da possibilidade de terceirização da contabilidade e a administração de pessoal, agilizando assim o processo de Folha de Pagamento para garantir o ganho de produtividade.

e) Tecnicista, em função do início da avaliação de desempenho e implantação de cargos e salários, possibilitando o trabalho em grupo.

15. (FCC – SERGIPE GÁS – ASSISTENTE – 2013)

A evolução da área de Administração de Recursos Humanos passou por cinco fases, sendo que a última delas iniciou-se em 1985 e permanece até hoje. É justamente nesta fase que se registraram as primeiras preocupações de longo prazo das organizações com seus trabalhadores. Trata-se da fase

a) legal.

b) social.

c) tecnicista.

d) estratégica.

e) administrativa.

16. (FCC – TRT 4° REGIÃO – ANALISTA – 2011)

A principal diferença entre o modelo de gestão de recursos humanos e o de gestão de pessoas é a de que

A) o foco passa a ser a modernização tecnológica da organização, a busca do consenso e a vantagem competitiva.

B) as pessoas passam a ser vistas como parceiros da organização, dotados de inteligência, personalidade, conhecimentos, habilidades, competências, aspirações e percepções singulares.

C) as mudanças tornam-se rápidas, velozes, sem contiguidade com o passado, exigindo um processo de centralização da gestão voltada para o controle das turbulências e da imprevisibilidade.

D) se baseia em valores como a racionalidade e a análise quantitativa; autonomia e independência corporativa e na integração vertical da estrutura organizacional.

E) a cultura organizacional recebe forte impacto do mundo exterior e passa a privilegiar os sistemas homeostáticos, com foco na estabilização dos padrões de inovação da organização.

17. (FCC – TRT 4° REGIÃO – ANALISTA – 2011)

Com relação à gestão de profissionais terceirizados, considere as afirmativas abaixo.

I. Exigir dos terceirizados treinamento orientado especificamente para a execução das tarefas dentro da organização nem sempre é produtivo.

II. Como os profissionais terceirizados significam um custo adicional para a organização, deve-se exigir destes um desempenho superior ao dos funcionários efetivos.

III. Deve-se criar sistemas de gestão exclusivos para os terceirizados, sinalizando que o seu desempenho será monitorado de forma mais rigorosa do que a dos funcionários do quadro próprio.

IV. Não se deve separar as áreas de uso comum dos terceirizados, como banheiros e refeitórios, daquelas que são exclusivas dos empregados.

V. É importante efetuar a avaliação periódica do trabalho do terceirizado e fornecer feedback para a empresa contratante.

Estão corretas SOMENTE

a) II, III e IV.

b) I, II, III e V.

c) I, IV e V.

d) II e III.

e) I, II e IV.

18. (FCC – TRT 23° REGIÃO – ANALISTA – 2011)

São práticas de gestão de pessoas que podem influenciar positivamente o profissional terceirizado:

a) Efetuar a avaliação periódica do trabalho do terceirizado e fornecer feedback para a empresa contratante.

b) Estabelecer programas de controle gerencial exclusivo para os terceirizados, demonstrando desta forma que o mau desempenho do terceirizado pode estar sujeito a punição.

c) Separar claramente as áreas de uso comum dos terceirizados, como banheiros e refeitórios, daquelas que são exclusivas dos empregados.

d) Tratar o terceirizado como um profissional que impõe um custo adicional para a empresa e que, portanto, sua produtividade deve ser maior do que a dos empregados.

e) Exigir dos terceirizados treinamento orientado especificamente para a execução das tarefas dentro da organização.

19. (FCC – TRT 23° REGIÃO – ANALISTA – 2011)

A terceirização é uma tecnologia que pode ser tipificada consoante dois critérios distintos: a natureza do trabalho ou atividade que é terceirizada e

a) a relação com os clientes internos.

b) o modo pelo qual a terceirização se opera.

c) ao ganho de competitividade.

d) ao ganho de satisfação dos clientes.

e) ao aumento da qualidade dos serviços a serem oferecidos aos clientes.

20. (FCC – DEFENSORIA/SP – ADMINISTRADOR – 2010)

Com relação à seleção de pessoas como uma responsabilidade de linha e uma função de staff, considere as afirmativas abaixo.

I. A escolha final do candidato cabe ao chefe ou gerente do órgão requisitante, mas, o responsável pela indicação dos melhores candidatos é o órgão de recursos humanos.

II. A tendência atual é para a centralização e a concentração de serviços de recrutamento e seleção, admissão, integração, treinamento e desenvolvimento, administração de salários e remuneração nas áreas de ARH.

III. A área de ARH está se transformando num tipo de consultoria interna para preparar e orientar os gerentes para a nova realidade.

IV. Quando não existe uma distinção clara entre linha e staff nas organizações, tende a ocorrer conflitos sobre quem tem autoridade de tomar as decisões sobre pessoas.

V. Pelo princípio da responsabilidade de linha e função de staff deve-se descentralizar a gestão das pessoas no nível das gerências de linha, de um lado, enquanto de outro, se mantém a função de assessoria e consultoria interna através do órgão e de RH.

Está correto o que se afirma APENAS em

(A) II e IV.

(B) I, III e V.

(C) I, III, IV e V.

(D) III, IV e V.

(E) II, III, IV e V.

21. (FGV – CODEBA – TÉCNICO – 2016)

A Administração de Recursos Humanos está relacionada à formulação e à aplicação de sistemas formais de alocação do talento humano.

As opções a seguir listam atribuições da Administração de Recursos Humanos no nível tático, à exceção de uma. Assinale-a.

A) Recrutamento e seleção.

B) Treinamento e desenvolvimento.

C) Controle de horários.

D) Avaliação de desempenho.

E) Sistemas de remuneração.

22. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – PROFISSIONAL JUNIOR – 2015)

Atualmente existe um consenso, no ambiente empresarial, de que o diferencial da empresa está intimamente ligado ao elemento humano, um fator crítico de sucesso. As organizações procuram estabelecer estratégias que evidenciem sua preocupação com o desenvolvimento de seu pessoal, o reconhecimento relativo ao seu desempenho, dentre outras. As estratégias de recursos humanos e as estratégias da organização, de maneira geral, devem estar correlacionadas.

Isso ocorre porque a área de recursos humanos deve

A) estabelecer as diretrizes e a estrutura da organização, para que os empregados possam estabelecer seus planos de desenvolvimento profissional.

B) estruturar primeiramente as estratégias da sua área para que, posteriormente, as estratégias organizacionais sejam estabelecidas.

C) estabelecer as metas e os objetivos para o planejamento estratégico organizacional, em função dos recursos humanos disponíveis.

D) atuar como parceira estratégica da organização, encontrando meios consistentes para contribuir com o seu sucesso.

E) indicar equipes das diversas áreas da empresa para que estas possam implantar as estratégias por ela definidas.

23. (FUNCAB – FACELI – TÉCNICO – 2015)

Na gestão de pessoas, dar assistência aos empregados na consecução de suas metas pessoais para que eles possam ser mantidos e retidos, aumentando a contribuição do indivíduo para a organização é característica de que objetivo básico?

a) funcional.

b) organizacional.

c) pessoal

d) societário.

e) empresarial.

24. (FGV – TJ-GO – ANALISTA – 2014)

Encaminhar colaboradores para capacitação, se detectadas necessidades de complementação ou oportunidades de crescimento e/ou alertar formalmente profissionais com insuficiência de desempenho não justificada sobre urgências na modificação de condutas, são atividades relacionadas à gestão de recursos humanos, que estão agrupadas em funções ou subsistemas como:

A) a Administração de desempenho.

B) o Desenvolvimento de Recursos Humanos.

C) o Planejamento de Recursos Humanos.

D) a Provisão de Recursos Humanos.

E) a Administração de Pessoal.

25. (FEPESE – MPE-SC – TÉCNICO – 2014)

Assinale a alternativa que não é uma área ou função da Gestão de Pessoas.

A) Folha de pagamento.

B) Segurança no trabalho.

C) Avaliação de desempenho.

D) Planejamento de carreira.

E) Pesquisa Operacional.

26. (FEPESE – MPE-SC – ANALISTA – 2014)

Assinale a alternativa que não é uma área ou função da Gestão de Pessoas.

A) Logística.

B) Cargos e salários.

C) Relações sindicais.

D) Recrutamento e seleção.

E) Avaliação de Desempenho.

27. (FEPESE – MPE-SC – ANALISTA – 2014)

área que se define pela provisão, treinamento, desenvolvimento, motivação e manutenção dos empregados é a área de:

A) Finanças.

B) Logística.

C) Gestão de pessoas.

D) Marketing.

E) Produção.

28. (FEPESE – MPE-SC – ANALISTA – 2014)

Analise as afirmativas abaixo acerca do perfil e dos objetivos do profissional de Gestão de Pessoas.

1. A área de Gestão de Pessoas tem como objetivo principal administrar as relações da organização com as pessoas que a compõem.

2. Nas organizações as pessoas são parceiras do negócio, e não meros recursos empresariais.

3. O profissional de Recursos Humanos deve prover a organização de meios para avaliar as pessoas em todos os sentidos, desde a sua formação acadêmica, profissional. Ele deve coletar informações que possam lhe fornecer uma indicação, ainda que parcial, do caráter destes indivíduos.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

A) É correta apenas a afirmativa 2.

B) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.

C) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.

D) São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.

E) São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

29. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – ADMINISTRADOR – 2014)

O mundo organizacional, apesar de utilizar vários recursos materiais para a conquista de maior competitividade no mercado, depende, em grande parte, das pessoas, para atingir suas metas e cumprir sua missão. Com essa constatação, as organizações passaram a se ocupar mais com o desenvolvimento de seus empregados, buscando maior eficiência, produtividade e competitividade. A própria nomenclatura acompanhou a mudança: com uma concepção fundamentada em uma visão mais complexa, passou-se de recursos humanos para parceria.

Na visão de parceria, os empregados de uma empresa passam a

A) investir seu tempo, sua dedicação, sua responsabilidade e seu comprometimento, na organização, com expectativa de retornos profissionais e pessoais.

B) dedicar seu tempo às atividades da empresa, melhorando seu desempenho isoladamente, na expectativa de recompensas monetárias.

C) aumentar seu grau de especialização nas atividades que executam em seus cargos, com a expectativa de se manterem na empresa.

D) ter maior dependência da chefia direta, que é a responsável pela definição do seu desenvolvimento dentro da organização.

E) ter suas atividades determinadas por normas e regras que devem ser seguidas indiscriminadamente.

30. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – ADMINISTRADOR – 2014)

As organizações, buscando maior competitividade, compreenderam que os seus empregados, de maneira geral, são os elementos principais na conquista de novos mercados, de novos clientes e na expansão do negócio quando são bem geridos. Assim, vários são os mecanismos que as organizações passaram a utilizar com o objetivo de desenvolver seus empregados, adotando estratégias que os tornem mais produtivos. O processo de elaboração das estratégias para os recursos humanos (RH) das empresas exige que alguns requisitos básicos sejam atendidos. Fazem parte de tais requisitos que a(s)

A) estratégia seja elaborada pela área de RH e que a implantação fique a cargo do nível operacional, aumentando, assim, a produtividade.

B) área de RH aja com a colaboração de todos os empregados, e que as estratégias de recursos humanos estejam diretamente ligadas à estratégia corporativa.

C) responsabilidade pela elaboração e implantação das estratégias seja dos empregados operacionais, porque o objetivo é aumentar a sua capacitação.

D) estratégias sejam focadas na produção, porque o nível tático da empresa é que atua diretamente na execução das atividades.

E) estratégias sejam individualizadas, tendo em vista que cada ser humano é único e não se pode dar a ele um tratamento padronizado.

31. (CESGRANRIO – LIQUIGÁS – PROFISSIONAL JUNIOR – 2014)

O desenvolvimento do plano de carreira é fundamental na gestão de pessoas, pois visa a possibilitar crescimento dentro da estrutura organizacional.

Para garantir o desenvolvimento do plano de carreira, é uma norma frequente entre algumas organizações

A) manter plano anual de capacitação com, no mínimo, 40 horas, para todos os colaboradores.

B) implementar ações de integração, como visitas técnicas, de novos colaboradores.

C) realizar avaliação de desempenho, no final do ano, incluindo autoavaliação.

D) admitir pessoas com escolaridade mínima de 2o grau.

E) promover, anualmente, no mínimo, 10% do quadro funcional.

32. (FGV – TCE-BA – AGENTE – 2014) Chiavenato (1999)

destaca seis processos básicos da Gestão de Pessoas: os Processos de Agregar Pessoas (que são os processos de incluir novas pessoas), os Processos de Aplicar Pessoas (que são os processos que modelam as atividades que os funcionários irão realizar na organização, acompanhar e orientar seu desempenho), os Processos de Recompensar Pessoas (que motivam e incentivam as pessoas a satisfazer suas necessidades individuas), os Processos de Desenvolver Pessoas (usados para capacitar, treinar e desenvolver pessoas), os Processos de Manter Pessoas e os Processos de Monitorar Pessoas (usados para acompanhar e controlar o trabalho dos funcionários e analisar os resultados).

O Treinamento e os Sistemas de Informações gerenciais fazem parte respectivamente dos processos de

(A) agregar pessoas e monitorar pessoas.

(B) recompensar pessoas e desenvolver pessoas.

(C) desenvolver pessoas e monitorar pessoas.

(D) aplicar pessoas e desenvolver pessoas.

(E) recompensar pessoas e monitorar pessoas.

GABARITO

1. A
2. C
3. D
4. A
5. C
6. A
7. A
8. D
9. E
10. D
11. C
12. A
13. B
14. B
15. D
16. B
17. C
18. A
19. B
20. C
21. C
22. D
23. C
24. B
25. E
26. A
27. C
28. E
29. A
30. B
31. E
32. C

BIBLIOGRAFIA

Barbosa, E. R., & Brondani, G. (Dez-Fev de 2004). Planejamento Estratégico Organizacional. *Revista Eletrônica de Contabilidade - UFSM, V.1*(2).

Chiavenato, I. (2008). *Administração Geral e Pública* (2° ed.). São Paulo: Elsevier.

Chiavenato, I. (2010). *Administração nos novos tempos* (2° ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.

Daft, R. L. (2005). *Management.* Mason: Thomson.

Giacomoni, J., & Pagnussat, J. (2006). *Planejamento e Orçamento Governamental - coletânea.* Brasília: Enap.

Herrero, E. (2005). *Balanced scorecard e a gestão estratégica: uma abordagem prática.* Rio de Janeiro: Elsevier.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: translating strategy into action* (1° ed.). Boston: Harvard Business School Press.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (Sep-Oct de 2000). Having trouble with your strategy? Than map it. *Harvard Business Review*.

Kato, J. (Jul-dez de 2007). Um modelo para a construção de cenários aplicado à Indústria de Transportes Rodoviários de Cargas no Brasil. *Revista da FAE*, 179-197.

Lobato, D. M., Filho, J. M., Torres, M. C., & Rodrigues, M. R. (2009). *Estratégia de Empresas.* Rio de Janeiro: FGV.

Matus, C. (2006). O plano como aposta. Em J. Giacomoni, & J. Pagnussat, *Planejamento e Orçamento Governamental - coletânea* (pp. 115-144). Brasília: Enap.

Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2005). *Strategy Safari: a guided tour through the wilds of strategic management.* New York: Free Press.

Oliveira, D. d. (2007). *Planejamento Estratégico - conceitos, metodologias e práticas* (24° ed.). São Paulo: Atlas.

Paludo, A. V. (2010). *Administração pública: teoria e questões* (1° ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.

Rennó, R. (2013). *Administração Geral para Concursos.* Rio de Janeiro: Campus Elsevier.

Schemerhorn Jr., J. R. (2008). *Management* (9° ed.). Hoboken: Wiley & Sons.

Schwartz, P. (1996). *The Art of the Long View - planning for the future in an uncertain world* (1° ed.). New York: Doubleday.

Sobral, F., & Peci, A. (2008). *Administração: teoria e prática no contexto brasileiro.* São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Por hoje é só pessoal! Estarei disponível no e-mail abaixo para qualquer dúvida.


rodrigorenno99@hotmail.com


https://www.facebook.com/profrodrigorenno/


http://twitter.com/rrenno99


https://www.youtube.com/user/rodrigorenno99/

Bons estudos e sucesso!

Rodrigo Rennó

Conheça meus outros cursos atualmente no site!

Acesse http://estrategiaconcursos.com.br/cursos-professor/2800/rodrigo-renno

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.