



APOSTILA 2009.2

**TECNOLOGIA EM GESTÃO DE
RECURSOS HUMANOS**



Sumário

| | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | SOCIODIVERSIDADE | 3 |
| 2. | MULTICULTURALISMO | 3 |
| 3. | TOLERÂNCIA | 3 |
| 4. | INCLUSÃO | 4 |
| 5. | EXCLUSÃO E MINORIAS | 4 |
| 6. | BIODIVERSIDADE | 5 |
| 7. | ECOLOGIA | 6 |
| 8. | MAPAS SÓCIO E GEOPOLÍTICO | 7 |
| 9. | GLOBALIZAÇÃO | 7 |
| 10. | ARTE, CULTURA E FILOSOFIA | 8 |
| 11. | CULTURA | 8 |
| 12. | FILOSOFIA | 9 |
| 13. | POLÍTICAS PÚBLICAS: EDUCAÇÃO, HABITAÇÃO, SANEAMENTO, SAÚDE, SEGURANÇA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL | 10 |
| 14. | REDES SOCIAIS E RESPONSABILIDADE: SETOR PÚBLICO, PRIVADO, TERCEIRO SETOR | 11 |
| 15. | RELAÇÕES INTERPESSOAIS | 11 |
| 16. | VIDA URBANA E RURAL | 12 |
| 17. | INCLUSÃO/EXCLUSÃO DIGITAL | 12 |
| 18. | DEMOCRACIA E CIDADANIA | 13 |
| 19. | VIOLÊNCIA | 14 |
| 20. | TERRORISMO | 14 |
| 21. | AVANÇOS TECNOLÓGICOS | 15 |
| 22. | RELAÇÕES DE TRABALHO | 16 |
| 23. | TECNOCIÊNCIA | 19 |
| 24. | PROPRIEDADE INTELECTUAL | 20 |
| 25. | DIFERENTES MÍDIAS E TRATAMENTO DE INFORMAÇÃO | 20 |
| 26. | ACOMPANHAMENTO E COMPREENSÃO DAS TENDÊNCIAS NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS | 23 |
| 27. | AVALIAÇÃO DO PAPEL DO COMPORTAMENTO HUMANO NA GESTÃO ORGANIZACIONAL | 23 |
| 28. | GERENCIAMENTO DOS PROCESSOS DE RECURSOS HUMANOS | 24 |
| 29. | PLANEJAMENTO, ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE RECURSOS HUMANOS DE ACORDO COM AS ESTRATÉGIAS EMPRESARIAIS. | 24 |
| 30. | CAPACIDADE DE LIDERANÇA, NEGOCIAÇÃO E DE TRABALHO EM EQUIPE | 25 |
| 31. | GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL | 25 |
| 32. | APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS | 26 |
| 33. | AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA CULTURA ORGANIZACIONAL DE ACORDO COM O CONTEXTO DA SOCIEDADE BRASILEIRA | 26 |
| 34. | UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO NA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS | 26 |
| 35. | MEDIAÇÃO DAS RELAÇÕES TRABALHISTAS E SINDICAIS | 27 |
| 36. | TOMADA DE DECISÕES COM BASE NS PRINCÍPIOS DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS | 28 |
| 37. | MODELO DE QUESTÕES APLICADAS NA PROVA | 28 |



1. SOCIODIVERSIDADE

Sociodiversidade é a posse de recursos sociais próprios, de modelos diferentes de autoridade política, de acesso a terra ou de padrão habitacional, de hierarquias próprias de valores ou prestígio.

Além de ser um princípio disciplinar da antropologia, a sociodiversidade é um requisito imprescindível para a reprodução das sociedades indígenas nos nichos espaciais e políticos a elas reservados no panorama global, e, nesse sentido a reflexão sobre sociodiversidade precisa colocar em discussão como essa sociodiversidade tem sido tematizada no movimento ambientalista e nas políticas públicas, avaliando-se as implicações destas visões e destas políticas para a sustentabilidade ambiental e para a continuidade sociocultural e qualidade de vida destas populações.

Para entender a sociodiversidade brasileira é preciso refletir sobre o modo como os povos indígena na América Tropical e Subtropical desenvolveram nas suas cosmologias - modos de objetivação da natureza (outras formas de vida, animais, humanos, astros, etc.) e da sociedade - avaliando as implicações desses modos de objetivação nas suas práticas de reprodução societária e ambiental, aprofundando a nossa compreensão desses modos de identificação (Descola, 2000) e permitindo uma consciência mais profunda de nossos próprios regimes de objetivação e dos princípios diretores de nossas próprias cosmologias. Com base nesse debate poderemos também aprofundar a compreensão de nossa forma de conceber natureza e sociedade e suas implicações nas práticas sociais.

2. MULTICULTURALISMO

Forma moderna de luta político-econômica que fomenta a miscigenação. Visando a massificação dos indivíduos, retirando-lhes todas as suas referências e ligações culturais, este recente movimento filosófico abre a porta à globalização quer econômica, defendida pelos liberais moderados, quer cultural, defendida pelos revolucionários. Uns e outros, por motivos diferentes, vêem interesses no desenraizamento humano. Contudo a experiência do multiculturalismo não é positiva, pois os confrontos entre os diferentes grupos étnicos são frequentes. Como consequência aumenta o desespero, a infelicidade, a depressão e a criminalidade. O multiculturalismo mata a diferença e provocará a extinção da riqueza tradicional como os costumes e os povos menos adaptados às mudanças antinaturais.

a. Os limites do multiculturalismo

Para vários autores, o multiculturalismo aparece como um mal necessário. Discute-se muito como aperfeiçoar o sistema, limitando seus efeitos perversos e melhorando a vida dos atores sociais. Em alguns casos, o multiculturalismo provoca desprezo e indiferença, como acontece no Canadá entre habitantes de língua francesa e os de língua inglesa. Nos EUA, esta militância só fez acentuar as rivalidades étnicas. Ao denunciar seus adversários, tais políticas terminam por estigmatizá-los e acabam, também, por dar uma dimensão étnica às relações sociais.

Sabemos que nem todos os membros das minorias são desfavorecidos e os que sabem aproveitar as vantagens são raramente os mais desfavorecidos. Por outro lado, existem grupos da população realmente desfavorecidos que não pertencem às minorias étnicas. Neste caso, todas as diferenças podem ser defendidas? Sabemos que há o risco de opressão do grupo cultural sobre seus membros: como proteger a minoria das outras minorias, os explorados dos excluídos? Por vezes, ocorre até contrário, pois foi invocando a noção de Direito que os brancos de origem holandesa defenderam o sistema do "apartheid". Muitos pensadores, entre eles Charles Taylor, autor de Multiculturalismo, Diferença e Democracia, acreditam que toda a política identitária não deveria ultrapassar a liberdade individual. Indivíduos, no seu entender, são únicos e não poderiam ser categorizados.

3. TOLERÂNCIA

A palavra tolerância, provém da palavra Tolerare que significa etimologicamente sofrer ou suportar pacientemente. O conceito tolerância radica numa aceitação assimétrica de poder: a) Tolerar-se aquilo que se apresenta como distinto da maneira de agir, pensar e sentir de quem tolera; b) Quem



tolera está, em princípio numa posição de superioridade em relação aquele que é tolerado. Neste sentido pode ou não tolerar.

A tolerância pressupõe sempre um padrão de referência, as margens de tolerância e aquilo que se assume como intolerável.

A tolerância pode surgir como a simples aceitação das diferenças entre aquele que tolera e o tolerado, ou como a disponibilidade do primeiro para integrar ou assimilar o segundo.

4. INCLUSÃO

A idéia de inclusão é uma manifestação social bastante contemporânea, que vem sendo defendida e difundida entre os mais variados setores da sociedade.

Contudo, as evidências históricas demonstram que esse fenômeno surgiu e se desenvolveu relacionado, principalmente, à causa da defesa da pessoa com deficiência.

Tal movimento teve início a partir da década de 80, mais precisamente em 1981, quando a Organização das Nações Unidas – ONU, realizou o Ano Internacional das Pessoas Deficientes.

A Assembléia Geral da ONU, ocorrida em Dezembro de 1990, é um marco desse desenvolvimento, pois, através da Resolução N^o. 45/91, que explicitou o modelo de Sociedade Inclusiva, também denominada “Sociedade para Todos”, determina que esta deve ser estruturada para atender às necessidades de cada cidadão, baseando-se no princípio de que todas as pessoas têm o mesmo valor perante a sociedade (FERREIRA,1999).

A sociedade aberta às diferenças é aquela em que todos se sentem respeitados e reconhecidos nas suas diferenças. O pluralismo respeita as diferenças e se constitui como eixo central de um processo democrático. Saber respeitar as diferenças talvez seja a tarefa mais difícil da sociedade contemporânea, pois a mesma sociedade é que homogeneiza a partir da construção de modelos pré-estabelecidos.

Sendo assim, Werneck (1997, p.21) afirma que “a sociedade para todos, consciente da diversidade da raça humana, estaria estruturada para atender às necessidades de cada cidadão, das maiorias às minorias, dos privilegiados aos marginalizados”.

Mantoan (2001, p.51) destaca ainda que “não lidar com as diferenças é não perceber a diversidade que nos cerca nem os muitos aspectos em que somos diferentes uns dos outros e transmitir, implícita ou explicitamente, que as diferenças devem ser ocultadas, tratadas à parte”.

O conceito de inclusão se expande à medida que não somente defende grupos de pessoas com deficiência, mas também reivindica igualdade de direitos para todos os cidadãos que, por um motivo qualquer, estejam excluídos de um ambiente social e dos serviços oferecidos pela sociedade. Caminha, portanto, no sentido de uma “sociedade para todos” e do reconhecimento de que a sociedade deve ser plural e aberta às diferenças.

5. EXCLUSÃO E MINORIAS

O conceito “exclusão começou a ser usado pelas ciências sociais em meados da década de 80, especialmente após a crise dos Estados e paradigmas socialistas”. A exemplo de muitos outros conceitos, tais como: “movimento”, “revolução”, “massa”, etc., este também foi emprestado de outras ciências. Sua origem vem da lógica da matemática, especificamente, da teoria dos conjuntos, segundo a qual “forma-se conjunto com os elementos iguais”. Portanto, pertencer ou não, estar incluído ou excluído depende do elemento ser igual ou diferente ao conjunto dos elementos predominantes.

Essa idéia da lógica da matemática, para as ciências sociais tem sido um achado. O conceito é um instrumento para explicar de maneira clara, objetiva, precisa e didática o fenômeno que ocorre no mundo da globalização. A sociedade determinada, organizada e regida pela lógica do mercado é de natureza excludente. Há na sua essência a mesma lógica inspiradora, “ordenadora” e “fundante” da teoria dos conjuntos.



Como chave hermenêutica, o conceito exclusão nos permite entender e explicar um fenômeno extremamente situado no seio da sociedade contemporânea, o qual, os velhos conceitos da teoria marxista, tais como: "luta de classes", "dominação", "exploração", "oprimidos" ou "empobrecidos", não conseguiam atingir essa complexidade. Em geral, esses conceitos tinham uma forte influência de uma concepção economicista dos conflitos sociais. Por sua vez, o conceito exclusão nos permite perceber as diversas formas de se excluir na sociedade. A exclusão não ocorre apenas por motivos econômicos, mas também, por motivos políticos, culturais, étnicos, religiosos, etários, sexuais, etc. De qualquer maneira, há no conceito uma forte carga política de denúncia. O conceito não é neutro, ingênuo ou inofensivo. Ele, entre outras coisas, denuncia uma situação de conflito e desigualdade. A exclusão é decorrente de uma lógica perversa que determina as relações sociais. No conceito está implícito o outro aquele que faz exclusão, o vencedor. Os excluídos são seres concretos, historicamente derrotados e humilhados, à margem da vida social, descartáveis, quase sem perspectivas de vida. São os pobres, miseráveis, indigentes, desempregados, doentes, portadores de deficiências, índios, negros, gays, lésbicas, etc., os que não tem acesso ao mercado, emprego, previdência, educação, saúde, terra, moradia e qualquer direito fundamental. São aqueles aos quais se lhes nega sistematicamente a cidadania.

Os excluídos têm na luta pela cidadania não só uma nova estratégia, mas um novo paradigma. A luta pela cidadania é a luta pelos direitos iguais. Isso, não só tem inspirado e mobilizado os excluídos, mas, assim de tudo, tem nos permitido refletir sobre os fundamentos de uma nova sociedade baseada no direito igual entre os diferentes. Partimos do pressuposto de que as diferenças são naturais e não podem ser eliminadas e que o direito é uma condição civilizatória. Isto fica claro quando passamos a entender que a luta das mulheres pelos direitos iguais, não é uma luta para ser igual aos homens.

A natureza as fez diferentes. Elas não podem, nem querem ser igual aos homens. Elas querem ter direitos iguais, para preservar, inclusive, suas diferenças. A mesma coisa podemos refletir acerca de todos os diferentes: estrangeiros, índios, negros, pessoas com deficiência, etc. Este paradigma é radicalmente contrário à lógica da exclusão. Segundo ele, há uma diferença substancial entre ser e ter. Somos seres diferentes, mas mesmo na diferença podemos TER direitos iguais.

Assim a luta dos excluídos pela cidadania é também uma luta contra todo e qualquer discurso, política ou estratégia de inclusão. A luta pela cidadania é a luta pela erradicação de toda e qualquer forma de exclusão. Ela é uma luta radical, contrária à lógica e às políticas compensatórias, onde os que praticam a exclusão, a fim de aliviar as conseqüências da mesma, são capazes de criar cotas, para incluir um e outro, mas não são capazes de pensar nem lutar pela erradicação da exclusão. Incluir significa admitir que haja exclusão. As políticas de inclusão pressupõem um direito tutelado. O problema é quem diz: "Vamos incluir" e quem decide sobre que critério, princípios, abrangências e valores se incluem a quem dentro de quê? De tal maneira que, a luta por uma nova sociedade pressupõe de fato a erradicação de toda e qualquer forma de exclusão.

6. BIODIVERSIDADE

A biodiversidade pode ser conceituada como o complexo resultante das variações das espécies e dos ecossistemas existentes em determinada região e segundo Edward O. Wilson (Diversidade de Vida, Ed. Companhia das Letras, 1994) nunca a terra teve tanta diversidade de vida como em nossa era, havendo muito ainda a se estudar e descobrir, principalmente na Amazônia, região pouco explorada cientificamente.

O estudo da biodiversidade tem relação direta para a preservação ou conservação das espécies, pois entendendo a vida como um todo teremos mais condições de preservá-la, bem como é de suma importância para o nosso desenvolvimento, resultando o aproveitamento dos recursos biológicos para que sejam explorados de maneira menos prejudicial à natureza, conservando-a o mais possível, permitindo a harmonia entre o desenvolvimento das atividades humanas e a preservação, chamando-se isso modernamente de desenvolvimento sustentável.

Sem a conservação da biodiversidade não há garantia de sobrevivência da grande maioria das espécies de animais e vegetais, ante a interdependência e conseqüentemente não poderá haver um



desenvolvimento sustentável, pois com a humanidade perderá fontes vitais de recursos para a sua sustentação, de forma que devemos desenvolver métodos e ações concretas para a sua conservação. Para isso é necessário conjugar esforços de toda a sociedade, discutindo-se temas importantes como: controle da natalidade, desenvolvimento industrial e depredação, nova política educacional etc.

Portanto, a conservação da biodiversidade é importantíssima e fundamental para um desenvolvimento adequado aos anseios mundiais de preservação, constituindo-se a base do desenvolvimento sustentável.

Para se alcança esse desenvolvimento sustentável, é sugerimos, entre outros: desenvolver uma adequada educação ambiental nas escolas públicas e privadas do país; fortalecer as instituições públicas que tem o poder-dever de fiscalizar a preservação do meio ambiente; rever a legislação, adequando-a à nova realidade e aos anseios mundiais de preservação ambiental; desenvolver amplos estudos dos recursos naturais existentes, instituindo parques e reservas ecológicas, conservando e dando meios aos já existentes, fortalecendo suas condições de sustento; estimular os meios de comunicação no sentido de divulgação de matérias ambientais ou correlatas; direcionar o desenvolvimento industrial mediante incentivos fiscais, propiciando a criação de pólos industriais em áreas de menos impacto ambiental possível; desenvolver uma educação sexual adequada aos parâmetros atuais de ocupação demográfica; incentivar práticas agrícolas que preservem o meio ambiente, fornecendo condições especiais de financiamento e escoamento dos produtos, criando simultaneamente órgãos fiscalizadores efetivos e atuantes, evitando assim desvio de finalidade.

7. ECOLOGIA

Ecologia é o estudo das interações dos seres vivos entre si e com o meio ambiente.

A palavra Ecologia tem origem no grego "oikos" que significa casa e "logia", estudo, reflexão. Logo, seria o estudo da casa, ou de forma mais genérica, do lugar onde se vive. Foi o cientista alemão Ernst Haeckel, em 1869, quem primeiro usou este termo para designar a parte da biologia que estuda as relações entre os seres vivos e o meio ambiente em que vivem além da distribuição e abundância dos seres vivos no planeta.

Para os ecólogos, o meio ambiente inclui não só os fatores abióticos como o clima e a geologia, mas também os seres vivos que habitam uma determinada comunidade ou biótipo.

Para que possamos delimitar o campo de estudo em ecologia, devemos em primeiro lugar, compreender os níveis de organização entre os seres vivos. Portanto, podemos dizer que o nível mais simples é o do protoplasma, que é definido como substância viva. O protoplasma é o constituinte da célula, portanto, a célula é a unidade básica e fundamental dos seres vivos. Quando um conjunto de células, com as mesmas funções está reunido, temos ali como se convencionou um tecido. Vários tecidos formam um órgão e um conjunto de órgãos forma um sistema. Todos os sistemas reunidos dão origem a um organismo. Quando vários organismos da mesma espécie estão reunidos em uma mesma região, temos uma população. Várias populações em um mesmo local temos uma comunidade. Tudo isto reunido e trabalhando em harmonia temos um ecossistema. Todos os ecossistemas reunidos em um mesmo sistema como aqui no Planeta Terra temos a biosfera.

O meio ambiente afeta os seres vivos não só pelo espaço necessário à sua sobrevivência e reprodução -- levando, por vezes, ao territorialismo -- mas também às suas funções vitais, incluindo o seu comportamento (estudado pela etologia, que também analisa a evolução dos comportamentos), através do metabolismo. Por essa razão, o meio ambiente -- a sua qualidade -- determina o número de indivíduos e de espécies que podem viver no mesmo hábitat.

Por outro lado, os seres vivos também alteram permanentemente o meio ambiente em que vivem. O exemplo mais dramático é a construção dos recifes de coral por minúsculos invertebrados, os pólipos coralinos.



As relações entre os diversos seres vivos existentes num ecossistema incluem a competição pelo espaço, pelo alimento ou por parceiros para a reprodução, a predação de organismos por outros, a simbiose entre diferentes espécies que cooperam para a sua mútua sobrevivência, o comensalismo, o parasitismo e outras (ver a página Relações Ecológicas).

Da evolução destes conceitos e da verificação das alterações de vários ecossistemas -- principalmente a sua degradação -- pelo homem, levou ao conceito da Ecologia Humana que estuda as relações entre o Homem e a Biosfera, principalmente do ponto de vista da manutenção da sua saúde, não só física, mas também social.

Por outro lado, apareceram também os conceitos de Conservação e do conservacionismo que se impuseram na atuação dos governos, quer através das ações de regulamentação do uso do ambiente natural e das suas espécies, quer através de várias organizações ambientalistas que promovem a disseminação do conhecimento sobre estas interações entre o Homem e a Biosfera.

A ecologia está ligada a muitas áreas do conhecimento, dentre elas a economia. Nosso modelo de desenvolvimento econômico se baseia no capitalismo, que promove a produção de bens de consumo cada vez mais caros e sofisticados e isso esbarra na ecologia, pois não pode haver uma produção ilimitada desses bens de consumo na biosfera finita e limitada.

8. MAPAS SÓCIO E GEOPOLÍTICO

A geopolítica é uma extensão da geografia. Ambas usam conceitos extraídos de outras disciplinas das ciências humanas em suas abordagens.

A geopolítica como área de estudo se desenvolveu no fim do século XIX. A consolidação do Sistema de Estados moderno com a unificação da Alemanha e da Itália, o apogeu do Imperialismo europeu, o aparecimento dos EUA e do Japão como novas potências imperialistas, o rápido crescimento populacional e a conseqüente pressão sobre os recursos naturais, foram fatores fundamentais que contribuíram para o aparecimento desta nova disciplina.

Dentre os estudos de geopolítica que surgiram neste período mais de uma corrente teórica distinta poderia ser destacada. Alguns acadêmicos consideravam o Estado como organização estática fortemente assentada sobre sua base geográfica, já outros afirmavam que a geopolítica "abarca o conflito e a transformação, a evolução e a revolução, o ataque e a defesa, a dinâmica dos espaços terrestres e as forças políticas que lutam nestes (espaços) para sobreviver". (WEIGERT, 1943, p. 24)

9. GLOBALIZAÇÃO

O conceito globalização surgiu em meados da década de 1980, a qual vem a substituir conceitos como internacionalização e transnacionalização, porém se voltarmos no tempo podemos observar que é uma prática muito antiga. A humanidade desde o início de sua existência vem evoluindo, passou de uma simples família para tribos, depois foram formadas as cidades-estado, nações e hoje com a interdependência de todos os povos do nosso planeta, chegamos a um fenômeno natural, denominado de "aldeia global".

Globalização ou mundialização é a interdependência de todos os povos e países do nosso planeta, também denominado "aldeia global". As notícias do mundo são divulgadas pelos jornais, rádio, TV, internet e outros meios de comunicação, o mundo assistiu ao vivo e a cores em 11 de setembro, o atentado ao World Trade Center (as torres gêmeas), a invasão americana ao Iraque, quem não assistiu o Brasil penta campeão mundial de futebol. Com toda essa tecnologia a serviço da humanidade, da a impressão que o planeta terra ficou menor. Podemos também observar que os bens de consumo, a moda, a medicina, enfim a vida do ser humano sofre influência direta dessa tal Globalização.

Hoje uma empresa produz um mesmo produto em vários países e os exportam para outros, também podemos observar a fusão de empresas, tudo isso tem como objetivo baixar custos de produção,



umentar a produtividade, então produtos semelhantes são encontrados em qualquer parte do mundo.

A Globalização analisada pelo lado econômico-financeiro teve seu início na década de 80, com a integração a nível mundial das relações econômicas e financeiras, tendo como pólo dominante os Estados Unidos. Analisando a Globalização podemos destacar o lado positivo como: o intercambio cultural e comercial entre nações, importante para todos os povos, os riscos reais, entre outros. Agora vamos ver o lado negativo: a Globalização é crescente os povos ficam a cada dia mais interdependentes, porém os países desenvolvidos são os maiores beneficiados ficando cada vez mais ricos, enquanto os países em desenvolvimento ficam cada vez mais pobres. Então algumas medidas deverão ser tomadas para tentar mudar este quadro.

10. ARTE, CULTURA E FILOSOFIA

O conceito de arte é extremamente subjetivo e varia de acordo com a cultura a ser analisada, período histórico ou até mesmo indivíduo em questão.

O Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa (Aurélio Buarque de Holanda Ferreira, segunda edição), em duas de suas definições da palavra arte assim se expressa:

«atividade que supõe a criação de sensações ou de estados de espírito, de caráter estético, carregados de vivência pessoal e profunda, podendo suscitar em outrem o desejo de prolongamento ou renovação»...; «a capacidade criadora do artista de expressar ou transmitir tais sensações ou sentimentos»

Independente da dificuldade de definição do que seja a arte, o fato é que ela está sempre presente na história humana, sendo inclusive um dos fatores que a diferenciam dos demais seres vivos.

Além disso, a produção artística pode ser de grande ajuda para o estudo de um período ou de uma cultura particular, por revelar valores do meio em que é produzida.

Duas grandes tendências se alternam na história da arte:

NATURALISMO, que parte da representação do mundo visível.

ABSTRACIONISMO, que não nos remete a objetos ou figuras conhecidas, preferindo as linhas, cores e planos.

Uma prova das oscilações dessas tendências pode ser dada pelo fato, por exemplo, de a arte abstrata estar presente tanto nas manifestações vanguardistas do Século 20, quanto entre as produções de homens primitivos.

A arte pode se utilizar de vários meios para sua manifestação. Nas artes visuais os mais conhecidos são a pintura, a escultura, o desenho, as artes gráficas (gravura, tipografia e demais técnicas de impressão, inclusive a fotografia) e a arquitetura.

11. CULTURA

a. Conceito básico de cultura

Cultura é tudo aquilo que não é natureza, ou seja, tudo o que é produzido pelo ser humano. Por exemplo: a terra é natureza e o plantio é cultura. É o desenvolvimento intelectual do ser humano, são os costumes e valores de uma sociedade.

b. Conceito filosófico de cultura

Significa que o homem não apenas sente, faz e age com relação à cultura, mas também pensa e reflete sobre o sentido de tudo no mundo.

Quanto mais minuciosamente investiga os dados empíricos e as análises particularizadas oferecidas pelas ciências, mais o filósofo se convence de que o existir humano é essencialmente cultural. Em suma, os homens são seres culturais por natureza.

c. Conceito humanista de cultura



Esse sentido humanizante de cultura floresceu entre os romanos, a partir do cuidado com a terra, a "agricultura", isto é, o trabalho do agro, o cultivo do campo.

Atualmente, a perspectiva humanista da cultura perdeu a hegemonia, mas continua válida e freqüentemente exaltada.

Na verdade, não foi a cultura humanista que perdeu o crédito, mas sim o humanismo retórico, estéril e fechado em si próprio, conduzindo tristemente ao fascismo.

d. Conceito etnológico de cultura

Existem várias definições para essa ciência, o "Aurélio" nos dá três delas. Para nós, a primeira delas é significativa: "Etnologia é um ramo da antropologia que estuda a cultura dos chamados povos primitivos".

Em termos simples, cultura no campo etnológico, é o modo de viver típico, o estilo de vida comum, o ser, o fazer e o agir de determinado grupo humano, desta ou daquela etnia.

e. Conceito de cultura em antropologia cultural

Há diferentes posições dos antropólogos de nosso tempo. Para fins didáticos, podemos distinguir quatro tendências:

- 1) há os que vêem cultura como sistema de padrões de comportamento, de modos de organização econômica e política, de tecnologias, em permanente adaptação, em vista do relacionamento dos grupos humanos com seus respectivos ecossistemas;
- 2) há os que tratam a cultura como um sistema de conhecimento da realidade, como o código mental do grupo, não como um fenômeno material, mas cognitivo;
- 3) há também os que encaram a cultura como um sistema estrutural, em que o eixo de tudo é a bipolaridade natureza-cultura, tendo como campos privilegiados de sua concretização o mito, a arte, a língua e o parentesco;
- 4) por fim, há os que entendem cultura como sistema simbólico de um grupo humano, sistema que só poderá ser apreendido por outro grupo por meio de interpretação e não por mera descrição.

12.FILOSOFIA

A palavra "Filosofia" significa amor pela sabedoria, do grego philos (amigo ou amante) e sophia (sabedoria ou conhecimento). A Filosofia começa quando não tomamos mais as coisas como certas, questionamos como as coisas são. Para Platão (428 - 354 a.C.), um dos antigos filósofos que viveu há mais de dois mil anos, a filosofia é fruto da capacidade do homem de se admirar com as coisas.

Física, Química, Biologia e até Matemática já fizeram parte da Filosofia. Mas, com o avanço da tecnologia, a filosofia e a ciência se separaram. Então, para que serve a filosofia hoje em dia? Atualmente, os filósofos são muito mais procurados por serem preparados para pensar claramente sobre os problemas. É comum jornais e outros meios de comunicação perguntarem a opinião de filósofos sobre os temas atuais. Até governos, hospitais, museus e arquitetos pedem seus conselhos e pareceres. Muitos filósofos trabalham em universidades. Eles ensinam aos jovens como pensar e argumentar claramente estudando outros filósofos.

Enfim, a filosofia impede a estagnação e desvenda o que está encoberto pelo costume, pelo convencional, pelo poder. Ela é a procura da verdade, não a sua posse, como disse Jaspers, filósofo alemão contemporâneo, concluindo que "fazer filosofia é estar a caminho; as perguntas em filosofia são mais essenciais que as respostas e cada resposta transforma-se numa nova pergunta".

"O que a filosofia nos ensina é o risco de tomar por certo aquilo que deveríamos prestar atenção cuidadosa, bem como a possibilidade de descobrir, sob o prosaico comum e rotineiro, um universo



de extraordinária riqueza e variedade, diante do qual podemos somente nos maravilhar." Frase de Matthew Lipman, filósofo norte-americano.

13.POLÍTICAS PÚBLICAS: EDUCAÇÃO, HABITAÇÃO, SANEAMENTO, SAÚDE, SEGURANÇA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Política pública é um conceito de política e da administração que designa certo tipo de orientação para a tomada de decisões em assuntos públicos, políticos ou coletivos.

Embora, políticas públicas seja um conceito oriundo dessas duas áreas, vêm sendo utilizadas na mais variadas áreas. Isso porque ele permite estudar o espaço social antes da implementação. Para tanto, torna-se necessário a montagem de equipe transdisciplinar, pois um projeto de política pública, necessariamente deve permitir a transversalidade, além de estabelecer um diálogo consencioso entre as partes. (Ferreira 2008)

Entende-se por Políticas Públicas "o conjunto de ações coletivas voltadas para a garantia dos direitos sociais, configurando um compromisso público que visa dar conta de determinada demanda, em diversas áreas. Expressa a transformação daquilo que é do âmbito privado em ações coletivas no espaço público" (Guareschi, Comunello, Nardini & Hoenisch, 2004, pág. 180).

Para José-Matias Pereira política pública compreende um elenco de ações e procedimentos que visam à resolução pacífica de conflitos em torno da alocação de bens e recursos públicos, sendo que os personagens envolvidos nestes conflitos são denominados "atores políticos".

Existem diferenças entre decisões políticas e políticas públicas. Nem toda decisão política chega a ser uma política pública. Decisão política é uma escolha dentre um leque de alternativas, já política pública, que engloba também a decisão política, pode ser entendida como sendo um nexos entre a teoria e a ação. Esta última está relacionada com questões de liberdade e igualdade, ao direito à satisfação das necessidades básicas, como emprego, educação, saúde, habitação, acesso à terra, meio ambiente, transporte etc.

Demandas Comuns em Políticas Públicas

Demandas novas - Para Maria das Graças Rua, no artigo Análise de Políticas Públicas, correspondem àquelas que resultam do surgimento de novos atores políticos ou novos problemas.

Demandas recorrentes: Também segundo Graças Rua são aquelas que expressam problemas não resolvidos ou mal resolvidos.

Demandas reprimidas: Ainda segundo Graças Rua, são aquelas constituídas sob um estado de coisas ou por não-decisão.

Tipos de Políticas Públicas

- a) distributivas;
- b) redistributivas;
- c) regulatórias

Fases ou Ciclo das Políticas Públicas

- a) formação da agenda;
- b) formulação;
- c) implementação;
- d) monitoramento;
- e) avaliação;

Atores em Políticas Públicas

Os atores políticos são as partes envolvidas nos conflitos.



Esses atores ao atuarem em conjunto após o estabelecimento de um projeto a ser desenvolvido onde as estão claras as necessidades e obrigações das partes chegam a um estágio de harmonia que viabiliza a política pública. (Ferreira, 2008)

Atores Públicos:

Políticos Eleitos;
Burocratas;
Tecnocratas, etc.

Atores Privados:

Empresários;
Trabalhadores, etc.

14. REDES SOCIAIS E RESPONSABILIDADE: SETOR PÚBLICO, PRIVADO, TERCEIRO SETOR

Rede Social é o sistema capaz de reunir e organizar pessoas e instituições de forma igualitária e democrática, a fim de construir novos compromissos em torno de interesses comuns e de fortalecer os atores sociais na defesa de suas causas, na implementação de seus projetos e na promoção de suas comunidades.

Terceiro Setor e Redes são hoje realidades intrinsecamente relacionadas. O Terceiro Setor é, essencialmente, uma rede e aqui se pode imaginar uma grande teia de interconexões. O Terceiro Setor caracteriza-se por iniciativas, cujos profissionais envolvidos percebem a participação e colaboração como um meio eficaz de realizar transformações sociais. As organizações do Terceiro Setor procuram desenvolver ações conjuntas, operando em nível local, regional, nacional e internacional e contribuindo para uma sociedade mais justa e democrática. A partir de diversas causas, a sociedade civil organiza-se em redes para a troca de informações, para a articulação institucional e política e para a implementação de projetos comuns. As experiências demonstram as vantagens e os resultados positivos dessas ações articuladas e dos projetos desenvolvidos em parceria.

Na prática, redes são comunidades, virtuais ou presencialmente constituídas. Essa identificação é muito importante para a compreensão das redes. As definições referem-se a células, nós, conexões orgânicas, sistemas, etc. Tudo isso é essencial e, historicamente, correto, mas é a idéia de comunidade que permite problematizar do tema e, conseqüentemente, entender o seu significado para o Terceiro Setor.

Uma comunidade é uma estrutura social estabelecida de forma orgânica, isto é, constitui-se a partir de dinâmicas coletivas e historicamente únicas. Sua própria história e sua cultura definem a sua organização comunitária. Esse reconhecimento deve ser coletivo e será fundamental para os sentimentos de pertencimento dos seus cidadãos e para o desenvolvimento comunitário.

A convivência entre os integrantes de uma comunidade e o estabelecimento de laços de afinidade será definida ou padrões de relacionamento, estabelecidos nos grupos de convivência.

15. RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Entende-se por relações interpessoais o conjunto de procedimentos que, facilitando a comunicação e a linguagem, estabelece laços sólidos nas relações humanas.

As relações interpessoais são para o homem tão inerente quanto à sua própria existência. O homem é um ser gregário, ou seja, predominantemente social, e assim, é desde o momento de seu nascimento quando tece sua primeira relação com os grupos família e sociedade. Para se estabelecer uma relação interpessoal basta haver mais de uma pessoa, neste caso, dependendo dos fatores que levaram a este encontro esta relação terá maior ou menor duração. Se os motivos foram a semelhança de objetivos o natural é que esta relação tenda a se fortalecer. Caso contrário, se esta



relação se formou a partir de opiniões antagônicas, a tendência é que esta relação tenha o mínimo de duração, no caso da divergência persistir.

Uma relação iniciada a partir de divergências, somente terá duração maior, caso os indivíduos que compõem esta relação, cheguem a um denominador comum sobre o assunto. Nas organizações de trabalho acontece da mesma forma. A nossa entrada na organização já é por si uma grande relação, onde no interior desta, formaremos outras tantas relações que irão de alguma forma se relacionar entre si.

16.VIDA URBANA E RURAL

Vida urbana diz respeito a vida que se desenvolve no interior dos grandes centros urbanos, das grandes cidades, principalmente nas grandes capitais. Vida rural refere-se a vida do campo. Uma importante observação de diferenciação colocada por Sorokin e Zimmermann diz respeito ao tamanho das comunidades, já que as comunidades rurais seriam menores (embora o termo menores já traga consigo problemas novos de definição), sua população seria mais homogênea que a urbana cultural e socialmente. No rural haveria também menos mobilidade social. A interação entre os indivíduos no mundo rural, devido a restrição do tamanho do grupo, é mais direta e concreta, as pessoas conhecem mais "intimamente" seus interlocutores. Existe uma personalidade nas relações em oposição à impessoalidade que reina nas relações urbanas. Finalmente, há a questão da complexidade: o rural seria menos complexo que o urbano.

17.INCLUSÃO/EXCLUSÃO DIGITAL

"Inclusão Digital" é a denominação dada, genericamente, aos esforços de fazer com as populações das sociedades contemporâneas - cujas estruturas e funcionamento estão sendo significativamente alteradas pelas tecnologias de informação e de comunicação - possam:

Obter os conhecimentos necessários para utilizar com um mínimo de proficiência os recursos de tecnologia de informação e de comunicação existentes

Disponer de acesso físico regular a esses recursos.

A inclusão digital possui o papel de resgatar os excluídos digitais ao contexto da sociedade movida pelos processos de criação, produção e sublimação da informação em conhecimento. Significa efetivar os excluídos digitais na sociedade da informação, por meio de políticas que visem ao seu crescimento auto-sustentável de forma colaborativa e gradual, não com medidas emergenciais e paliativas. Conseqüentemente, inclusão digital remete à busca da reflexão do mundo e da localidade, das condições de sobrevivência (emprego, alimentação, moradia etc.), do estímulo ao conhecimento renovado e à crítica do já existente e da diminuição das desigualdades sociais.

Inclusão digital é geralmente definida num país pela relação entre a porcentagem de pessoas com acesso a computador e/ou Internet no domicílio e o total da população. Para identificar as pessoas incluídas, o critério geralmente utilizado é o número de computadores por domicílio e/ou de computadores por domicílio com acesso à Internet. Essa metodologia já foi alvo de críticas, pois em países com um número significativo de pontos de acesso coletivo (comumente denominados tele centros ou cibercafés) o número de pessoas que acessam a Internet por computador é muito maior que a média de acesso por domicílio. Argumenta-se também que as famílias de classe média normalmente possuem mais de um computador por domicílio, fato que não ocorre nas famílias pobres, o que significaria um número maior de usuários por computador nas famílias pobres e menor nas famílias de classe média.

No caso brasileiro, o impacto estatístico dos tele centros é secundário, dado que seu número em escala nacional ainda é relativamente pequeno, embora, como veremos, esteja longe de ser insignificante para as comunidades onde se localizam. Por sua vez, a expectativa de um maior número de usuários por computador no domicílio das famílias pobres deve ser qualificada, já que, como indica a pesquisa, na maioria dos casos são poucos os seus membros que usam computador.

Exclusão digital no presente estudo diz respeito às conseqüências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual do acesso a computadores e Internet. Exclui-se, portanto, o acesso à telefonia. Embora pertença ao mesmo grupo de produtos de IC (Informática e Comunicação), até por



compartilhar a mesma infra-estrutura, sob uma perspectiva sociológica o telefone possui características bem diferentes dos demais: é parte da família de produtos "inclusivos para analfabetos" — que podem ser utilizados por pessoas tecnicamente sem nenhuma escolaridade —, enquanto os computadores e a Internet exigem um grau mínimo de instrução. Se a futura convergência de tecnologias desenvolver o uso de telefones celulares para a transmissão e leitura de mensagens escritas, possivelmente teremos novas formas de desigualdade entre os usuários de telefones.

18. DEMOCRACIA E CIDADANIA

A palavra democracia tem sua origem na Grécia Antiga (demo=povo e kracia=governo). Este sistema de governo foi desenvolvido em Atenas (uma das principais cidades da Grécia Antiga). Embora tenha sido o berço da democracia, nem todos podiam participar nesta cidade. Mulheres, estrangeiros, escravos e crianças não participavam das decisões políticas da cidade. Portanto, esta forma antiga de democracia era bem limitada. Atualmente, a democracia é exercida, na maioria dos países, de forma mais participativa. É uma forma de governo do povo e para o povo.

a. Formas

Existem várias formas de democracia na atualidade, porém as mais comuns são: direta e indireta. Na democracia direta, o povo, através de plebiscitos ou consultas populares, pode decidir diretamente sobre assuntos políticos ou administrativos de sua cidade, estado ou país. Não existem intermediários (deputados, senadores, vereadores). Esta forma não é muito comum na atualidade. Na democracia indireta, o povo também participa, porém através do voto, elegendo seus representantes (deputados, senadores, vereadores) que tomam decisões em nome daqueles que os elegeram. Esta forma também é conhecida como democracia representativa.

b. Democracia no Brasil

Nosso país segue o sistema de democracia representativa. Existe a obrigatoriedade do voto, diferente do que ocorre em países como os Estados Unidos, onde o voto é facultativo (vota quem quer). Porém, no Brasil o voto é obrigatório para os cidadãos que estão na faixa etária entre 18 e 65 anos. Com 16 ou 17 anos, o jovem já pode votar, porém nesta faixa etária o voto é facultativo, assim como para os idosos que possuem mais de 65 anos.

No Brasil elegemos nossos representantes e governantes. É o povo quem escolhe os integrantes do poder legislativo (aqueles que fazem as leis e votam nelas – deputados, senadores e vereadores) e do executivo (administram e governam – prefeitos, governadores e presidente da república).

c. A Cidadania

Originalmente, o conceito de cidadania referia-se à condição daqueles que, pertencendo ao corpo político das cidades gregas, tinham o direito não apenas de viver em seu território, mas também de participar diretamente das decisões que determinavam os rumos da vida da cidade. Para que isso fosse possível, era necessário que os cidadãos fossem iguais, se não em tudo, o que é impossível, pelo menos em relação ao respeito das leis e quanto à liberdade de agir no interior das instituições que governavam os destinos da polis. Podemos, portanto, associar ao conceito de cidadania grega dois outros conceitos: o de igualdade e o de liberdade.

Nos dias atuais, o debate sobre cidadania tornou-se ainda mais agudo diante do desafio levantado pelas transformações sofridas pelas sociedades industriais. Em primeiro lugar, a associação entre cidadania e nação, que presidiu a vida política do Ocidente nos últimos séculos, é questionada pelo fato de que a constituição de comunidades transnacionais exige uma nova compreensão da relação do cidadão com o corpo político. O que, antes, era definido por fronteiras conquistadas por meio de longas lutas e guerras, agora, passa a se referir a blocos de países e a ordenamentos jurídicos muito mais amplos. Em segundo lugar, está o fato de que a migração intensa de populações culturalmente muito diversas, que passaram a habitar o mesmo território, fez nascer uma demanda por novos direitos, que podemos chamar de culturais e expõem a face complexa das sociedades multiculturais. Por fim, o progresso do individualismo e a apatia crescente que domina a vida das sociedades democráticas põem em questão um conceito que foi essencialmente político em sua origem e que se desenvolveu pela extensão progressiva de direitos à totalidade dos componentes do corpo político.



19.VIOLÊNCIA

O que é violência? Segundo o Dicionário Houaiss, violência é a "ação ou efeito de violentar, de empregar força física (contra alguém ou algo) ou intimidação moral contra (alguém); ato violento, crueldade, força". No aspecto jurídico, o mesmo dicionário define o termo como o "constrangimento físico ou moral exercido sobre alguém, para obrigá-lo a submeter-se à vontade de outrem; coação".

Já a Organização Mundial da Saúde (OMS) define violência como "a imposição de um grau significativo de dor e sofrimento evitáveis". Mas os especialistas afirmam que o conceito é muito mais amplo e ambíguo do que essa mera constatação de que a violência é a imposição de dor, a agressão cometida por uma pessoa contra outra; mesmo porque a dor é um conceito muito difícil de ser definido.

Para todos os efeitos, guerra, fome, tortura, assassinato, preconceito, a violência se manifesta de várias maneiras. Na comunidade internacional de direitos humanos, a violência é compreendida como todas as violações dos direitos civis (vida, propriedade, liberdade de ir e vir, de consciência e de culto); políticos (direito a votar e a ser votado, ter participação política); sociais (habitação, saúde, educação, segurança); econômicos (emprego e salário) e culturais (direito de manter e manifestar sua própria cultura). As formas de violência, tipificadas como violação da lei penal, como assassinato, seqüestros, roubos e outros tipos de crime contra a pessoa ou contra o patrimônio, formam um conjunto que se convencionou chamar de violência urbana, porque se manifesta principalmente no espaço das grandes cidades. Não é possível deixar de lado, no entanto, as diferentes formas de violência existentes no campo.

A violência urbana, no entanto, não compreende apenas os crimes, mas todo o efeito que provocam sobre as pessoas e as regras de convívio na cidade. A violência urbana interfere no tecido social, prejudica a qualidade das relações sociais, corrói a qualidade de vida das pessoas. Assim, os crimes estão relacionados com as contravenções e com as incivildades. Gangues urbanas, pixações, depredação do espaço público, o trânsito caótico, as praças malcuidadas, sujeira em período eleitoral compõem o quadro da perda da qualidade de vida. Certamente, o tráfico de drogas, talvez a ramificação mais visível do crime organizado, acentua esse quadro, sobretudo nas grandes e problemáticas periferias.

Hoje, no Brasil, a violência, que antes estava presente nas grandes cidades, espalha-se para cidades menores, à medida que o crime organizado procura novos espaços. Além das dificuldades das instituições de segurança pública em conter o processo de interiorização da violência, a degradação urbana contribui decisivamente para ele, já que a pobreza, a desigualdade social, o baixo acesso popular à justiça não são mais problemas exclusivos das grandes metrópoles. Na última década, a violência tem estado presente em nosso dia-a-dia, no noticiário e em conversas com amigos. Todos conhecem alguém que sofreu algum tipo de violência. Há diferenças na visão das causas e de como superá-las, mas a maioria dos especialistas no assunto afirma que a violência urbana é algo evitável, desde que políticas de segurança pública e social sejam colocadas em ação. É preciso atuar de maneira eficaz tanto em suas causas primárias quanto em seus efeitos. É preciso aliar políticas sociais que reduzam a vulnerabilidade dos moradores das periferias, sobretudo dos jovens, à repressão ao crime organizado. Uma tarefa que não é só do Poder Público, mas de toda a sociedade civil.

20.TERRORISMO

A expressão "terrorismo" passou a integrar a linguagem cotidiana em todo o mundo, e passou a ser um conceito largamente empregado no estudo das relações internacionais. Contudo, trata-se de um termo empregado de forma ampla e inadequada, com fortes conotações políticas. Assim, tem sido objeto de manipulação para justificar uma nova agenda internacional.

Há pelo menos quatro sentidos para a expressão terrorismo. O primeiro se refere ao terrorismo de Estado, ou "terrorismo desde cima". Trata-se de atos generalizados de violência sistemática praticados por governos contra sua sociedade, contra minorias internas ou contra povos dominados,



com o objetivo de quebrar a resistência à sua autoridade e impor determinado projeto. A "passivização" da população foi praticada, mais modernamente, pela Alemanha nazista, pelo stalinismo na URSS e pelos regimes militares latino-americanos. Trata-se de algo polêmico, pois o Estado tende normalmente a usar meios repressivos como parte de suas atribuições. Então, há um limite que é ultrapassado, e a repressão se transforma em terror sistemático.

O segundo mais famoso e consensual, é a execução de atos violentos, especialmente atentados, contra alvos determinados, muitas vezes fora das fronteiras nacionais. Ocorreu largamente nos anos 60 e 70, geralmente ligados a problemas europeus ou do Oriente Médio. Estas ações têm objetivos políticos, para chamar atenção da opinião pública internacional para certos conflitos, ou criar uma situação insustentável para o inimigo. Estes atos geralmente são praticados por organizações clandestinas, mas também por governos, e tiveram lugar na Espanha, Irlanda, Alemanha e Itália, mas especialmente no Oriente Médio, devido ao conflito entre israelenses e palestinos.

O terceiro tipo de terrorismo é o que produz o maior número de vítimas e destruições: o terrorismo comunal (ou comunitário) das guerras civis ou "terrorismo desde baixo". Foi o caso da África central, dos conflitos na ex-URSS e, especialmente, na ex-Iugoslávia. Trata-se de conflitos desordenados, em que a população civil ou suas milícias intervêm diretamente contra outras comunidades, geralmente minorias étnicas ou religiosas. Trata-se de uma espécie de "terror coletivo", visando a eliminação ou expulsão destas. Por isto, o julgamento de um homem como Milosevic é tão complicado. De certa forma, este tipo de terrorismo está crescendo no Afeganistão, Paquistão e Índia.

Finalmente, o quarto e último tipo não representa um terrorismo real, mas uma espécie de percepção pânica ou "ansiedade global", como definiu o politólogo britânico Fred Halliday. Trata-se de uma gigantesca orquestração, manipulando o sentimento de insegurança da população, numa época de crise e incertezas. Seu objetivo é o de criar um consentimento a medidas repressivas que, basicamente, implicam em perseguição de opositores, simplesmente rotulados de terroristas. Justifica a supressão de direitos civis e o desencadeamento de guerras. Atualmente são estes dois últimos que constituem um grande perigo, o terror coletivo empregado nas guerras civis e o terror virtual, utilizado para provocar um estado de tensão global que justifique certos propósitos políticos por parte de governos. Por isto, é necessário refletir sobre o tema de uma forma científica, sem a histeria que caracteriza certos círculos.

21. AVANÇOS TECNOLÓGICOS

Os avanços tecnológicos têm sido muitos nestes últimos tempos. As novas tecnologias oferecem-nos belos e atraentes aparelhos que fazem brilhar os olhos daqueles que se incluem entre os não excluídos da nova geração digital. As novas tecnologias têm apresentado à sociedade magníficos instrumentos de mudanças do comportamento do indivíduo social.

Ao mesmo tempo em que vendem os seus produtos inovadores, a indústria vai fazendo o controle estatístico e econômico do comportamento dos seus clientes. Por um lado permite saber exatamente quem comprou os seus produtos, quando e quanto comprou e, por estatística, saber quando novamente o seu cliente necessitará comprar. Com este controle estatístico o mercado controla o ponto de saturação, sabendo bem quando está na hora de mudar o produto.

Hoje em dia, os fios foram substituídos, podendo-se obter ganhos significativos, com a exclusão da distribuição do sinal, posto a posto, sendo este sistema ultrapassado por instalações de redes sem fios "wireless", sendo mais rápido e muito mais prático, colocar uma rede de uma empresa a funcionar. As avarias também são detectadas mais facilmente, não sendo necessário correr o caminho de cabos para detectar a anomalia.

Nos primórdios da informática, havia um servidor central, que leva muito tempo a aquecer, para depois, fazer a distribuição dos dados pelos terminais, que não passavam disso mesmo. Não tinham mais nenhum programa acoplado, apenas serviam para introduzir dados que ficavam guardados no servidor. Eram aparelhos pesados e estáticos.



Com o evoluir dos tempos chegamos hoje à era dos portáteis, permitindo a detecção automática da rede, sendo facilmente transportados de um lado para outro, sendo um instrumento de trabalho bem mais prático, podendo ser utilizado em casa ou no trabalho, acabando o seu custo de aquisição por ser inferior ao que se registrava com os computadores fixos.

Permitem-nos ainda estar em contato com o mundo, com a utilização da internet, podemos contactar clientes, fornecedores, poupando nas chamadas telefônicas, ou na deslocação.

O Wi-Fi veio revolucionar por completo as comunicações sem fios. A marca foi licenciada originalmente pela Wi-Fi Alliance para descrever a tecnologia de redes sem fio embarcadas (WLAN) baseadas no padrão IEEE 802.11. O termo Wi-Fi foi escolhido como uma brincadeira com o termo "Hi-Fi" e pensa-se geralmente que é uma abreviatura para wireless fidelity, no entanto a Wi-Fi Alliance não reconhece isso. O termo Wi-Fi é entendido como uma tecnologia de interconexão entre dispositivos sem fio, usando o protocolo IEEE 802.11. O padrão Wi-Fi opera em faixas de frequências que não necessitam de licença para instalação e/ou operação.

22.RELAÇÕES DE TRABALHO

A palavra "trabalho" tem origem do latim na palavra tripalium, que era um "instrumento formado por três estacas para manter presos bois ou cavalos difíceis de ferrar, [...] pena ou servidão do homem à natureza" (Carmo, 1997 p.16). Do sentido de esforço para a sobrevivência, o trabalho transformou-se em produtividade e ocupação. Segundo Codo, a palavra trabalho, no sentido corrente, é encontrada como sinônimo de atividade, ocupação, ofício, profissão, tarefa, distinguindo-se de lazer, e aparecendo ainda como resultado de uma determinada ação. O trabalho é considerado como processo entre a natureza e o homem. Durante tal processo e mediante sua ação a pessoa realiza mudanças, produz significados e se personifica.

Para Berger (1983, p.13) "trabalho significa modificar o mundo tal qual ele é encontrado", o que ressalta a relação de interdependência entre o homem e o trabalho. O trabalho sempre ocupou um lugar central nas diferentes comunidades e em tempos diversos, e lentamente foi sendo limitado pelas condições socialmente estabelecidas. Seu conceito vem evoluindo à medida que o cenário econômico e político mudam, e com ele a concepção que a sociedade e as pessoas têm dele. Segundo Baztán "desde as primeiras manifestações de vida comunitária do ser humano, quando a própria incapacidade do indivíduo isolado o obrigou a se agrupar com outros seres que tinham suas mesmas limitações, para obter os benefícios da colaboração e a ajuda dos demais, se iniciaram as relações básicas que engendrariam, através do tempo, as de caráter laboral, que foram a base do desenvolvimento da sociedade humana".

As diferentes concepções sociais, econômicas e políticas que se foram produzindo, como características genuínas das diferentes épocas, foram cristalizadas em sistemas e modalidades distintas de relações de trabalho.

O trabalho representou para os nômades a possibilidade de ter acesso ao consumo organizado de uma série de bens que melhoravam sua vida. Eles trabalhavam por conta própria no princípio e viviam basicamente da caça e da coleta. Quando se transformaram em sedentários, precisaram de ajuda para executar alguns tipos de atividades que não podiam realizar sozinhos, principalmente a agricultura e a pecuária. Formaram-se as tribos, onde as pessoas dividiam suas tarefas em um regime de cooperação. No entanto, as guerras vitoriosas produziram escravos, que eram considerados como coisas, e não como pessoas. Supunham riqueza para seu dono, e seu aproveitamento econômico provocou sua aceitação no mundo romano. Surgiu um regime político chamado feudalismo, onde o senhor feudal concentrava vários poderes públicos e privados. Os seus vassalos que prestavam serviços de forma dependente do senhor trabalhavam e recebiam como pagamento habitação, sustento e proteção para eles e suas famílias.

Com o desenvolvimento das cidades, surgiu um tipo de economia urbana que foi substituindo a economia feudal. Pequenos descobrimentos técnicos e práticos permitiram o surgimento de diversas profissões que se desenvolveram nas cidades-burgos. Surgiu o trabalhador livre que se associava formando grêmios que regulavam o trabalho dos seus membros e lutavam para defender sua postura monopolítica e seus direitos ao trabalho. Esses grêmios possuíam uma estrutura hierárquica



e vários processos formalizados. No entanto, relações de poder e conflitos fizeram com que houvesse uma decadência dessas instituições, e os trabalhadores começaram a reivindicar o trabalho totalmente livre, com adesão voluntária a qualquer profissão, sem necessidade de solicitar autorização aos grêmios. Os grêmios não conseguiram se adaptar às novas correntes sociais devido a seu conservadorismo e sistemas de privilégios. O liberalismo influenciou todos os campos da atividade humana e se manifestou no nível econômico pela lei da oferta e a demanda, como mecanismo que poderia fazer coincidir interesses gerais e particulares, onde as relações eram úteis e complementares.

No nível político, a exaltação dos princípios de liberdade e igualdade baseados nas teorias de Rousseau, Montesquieu e outros, com a divisão e equilíbrio dos poderes legislativo, executivo e judiciário. No aspecto legal se caracterizou por autonomia da vontade com a correspondente liberdade contratual, que situava as relações de trabalho sob um regime de dependência voluntária, na qual a lei da oferta e da demanda assinalava os salários a satisfazer.

Com o êxodo rural e o rápido crescimento das cidades, houve o aparecimento da era do maquinismo e as grandes indústrias, fizeram com que houvesse um excedente de mão-de-obra que levou as relações entre chefes - empregados a regredirem às relações dos tempos de escravidão. Jornadas enormes, salários baixos, condições de higiene e segurança nulas.

Como consequência do liberalismo, surgiu o individualismo, como forma do trabalhador defender seus próprios interesses, e então os movimentos operários foram importantes para contrapor.

Na primeira metade do século XIX, o liberalismo começou a ser questionado devido às péssimas condições às quais a população estava submetida. Surgiram vários movimentos de protestos criando a possibilidade de intervenção pelo Estado. Em 1844, na cidade de Manchester, Inglaterra alguns operários inauguraram a primeira cooperativa de trabalhadores, iniciativa que até hoje teve grande repercussão no mundo, tendo em vista o fato de mais de dois bilhões de pessoas estarem envolvidas com o cooperativismo no mundo. (Macedo, 2001) Em 1847 surgiu o Manifesto Comunista de Marx e Engels que levou ao fortalecimento do movimento sindical, como forte agrupamento de trabalhadores que lutavam pela defesa de seus direitos humanos e como trabalhadores.

Em 1886 em Chicago, vários trabalhadores foram perseguidos e assassinados por estarem reivindicando a legalidade de direitos trabalhistas, e por isso, em 1892 foi instituído pela Organização Internacional do Trabalho, o dia 1 de maio como o Dia Internacional do Trabalho.

Alguns empresários adotaram uma atitude paternalista como tática para enfraquecer o movimento dos operários, mas principalmente nos Estados Unidos, o paternalismo perdeu sua força quando os Sindicatos tiveram legalmente algumas reivindicações atendidas relacionadas à defesa dos seus interesses, como auxílio financeiro em caso de desemprego. Quanto mais o sindicalismo ganhava força, mais o paternalismo se enfraquecia.

O sindicalismo provocou uma sensível melhoria nos níveis médios de vida dos operários na Europa e Estados Unidos. Surgiram as primeiras tentativas de organizar racionalmente a produção e a prestação de serviços do trabalhador para reduzir custos e incrementar o rendimento com esforços menores e melhor aplicados. Era o começo do período que iria ser conhecido como o estudo científico do trabalho e a pesquisa de reações e relações do homem que trabalhava. As teorias administrativas se iniciaram a partir da Revolução Industrial, numa época onde ocorriam na esfera econômica e política problemas de injustiça e insegurança indicados pela insatisfação, greves e sabotagens (Macedo, 1990). A Revolução Industrial fez com que o trabalhador fosse perdendo a identidade com o seu trabalho e, em consequência, surgiu a abordagem clássica de administração.

Em 1900, Taylor foi um dos precursores da Escola da Administração Científica baseando sua pesquisa no princípio de que o homem era um ser de natureza econômica, dando ênfase nas tarefas. Pouco tempo depois Fayol deu ênfase na estrutura das organizações e foi o pioneiro no surgimento de uma nova corrente chamada Teoria Clássica. Ford revolucionou as indústrias quando propôs uma linha de produção em uma fábrica de automóveis nos Estados Unidos. Com essa linha de produção, o trabalhador se desapropriou da sua relação com o produto de seu trabalho, o que muito influenciaria em sua subjetividade. Em contraposição aos pressupostos formais das teorias propostas por Taylor e Fayol, surgiu, a partir da década de 1930, a abordagem humanística da



administração enfatizando as pessoas, os grupos e a organização informal, em uma corrente denominada Escola das Relações Humanas. Esta escola surgiu graças ao desenvolvimento das ciências sociais e em particular da psicologia social. Essa escola pesquisava os fatores que influenciavam na produção, procurando relações entre condições de trabalho e a incidência de fadiga e monotonia entre os empregados.

Entre as contribuições desta escola podem-se citar as expectativas dos empregados e suas necessidades psicológicas, a organização informal e a rede não convencional de comunicação. Ainda foi detectada a necessidade de conciliar a função econômica da organização industrial de produzir bens e/ou serviços para garantir o equilíbrio externo, com a função social de distribuir satisfações entre os participantes para garantir o equilíbrio interno.

Para Chiavenato (2000), Mayo teve mérito ao demonstrar que o salário não é o único fator decisivo na satisfação do trabalhador dentro da situação de trabalho. No período entre as duas guerras mundiais, a composição da força laboral se modificou enormemente, pois mulheres que até então haviam sido donas de casa, pessoas idosas que estavam aposentadas, jovens de ambos os sexos sem preparação e sem experiência foram os funcionários que estiveram empregados nas indústrias, principalmente as bélicas. Por causa disso, várias técnicas de recrutamento, seleção e treinamento de pessoal tiveram que ser desenvolvidas e utilizadas largamente para garantir a produtividade das indústrias. A Teoria das Relações Humanas foi duramente criticada por superestimar os aspectos informais e emocionais da organização, se mostrando incompleta e parcial, reforçando apenas os aspectos omitidos e rejeitados pela teoria clássica. Com isso surgiu uma nova visão de teoria administrativa baseada no comportamento humano nas organizações que redimensionou e atualizou os conceitos da Teoria das Relações Humanas.

Em 1950 surgiram os estudos sobre as relações indivíduo x trabalho x organização.

O estudo pioneiro foi a Abordagem Sócio-Técnica, que surgiu na Inglaterra quando Eric Trist e seus colaboradores analisaram numa mina de carvão erros e conflitos interpessoais, paradas e diminuição de produção, além, de problemas com absentismo que surgiram após a implantação, mecanização e reorganização do trabalho. As novas teorias concebiam a organização como um organismo social que tem vida e cultura próprias, um sistema. No campo motivacional destacaram-se as teorias de Maslow e Herzberg.

A Teoria da Motivação de Maslow surgiu em 1954. Segundo essa teoria as necessidades humanas são organizadas em níveis. A escala das necessidades humanas está dividida em cinco níveis hierárquicos que inclui desde as necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima até as necessidades de auto-realização. Dessa forma, enfatiza as necessidades do ser humano, não considerando a situação onde está colocado. Sua maior contribuição foi o reconhecimento e a identificação das necessidades individuais com o objetivo maior de motivar o trabalhador.

Em 1957, Herzberg propôs uma teoria de motivação no trabalho denominada Teoria dos Fatores Higiênicos. Para ele existiam dois fatores que influenciam no comportamento: os fatores higiênicos, que se relacionam com a tarefa (segurança, salário, ambiente de trabalho, etc.), ou seja, variáveis extrínsecas ao cargo que não aumentam a satisfação, mas reduzem a insatisfação; e os fatores motivacionais, que se relacionam aos sentimentos de desafio ao realizar uma tarefa (realização, reconhecimento, o trabalho em si, responsabilidade, etc.), ou seja, variáveis intrínsecas ao cargo.

Herzberg propôs com os "dois fatores" que a motivação do indivíduo está baseada no enriquecimento do cargo (Rodrigues, 1995).

A era da Globalização (Mundialização) do Capital, modificou o paradigma econômico financeiro, e transformou as sociedades nacionais em sociedades globais que, com a liberalização do comércio exterior, facilitou o surgimento das multinacionais. A consequência desta nova era levou à transformações no modo de produção e nas relações de trabalho.

O Brasil, juntamente com os países pobres do terceiro mundo, chegou na era da globalização em condições de defasagem com relação às grandes potências, e mantendo sua situação de dependência, enfrenta então dificuldades em atualizar seu mercado de trabalho, para que seja responsivo às suas exigências.



Abre-se para o capital financeiro estrangeiro especulativo, aumenta a dívida externa e interna, consome grande parte dos recursos fiscais. A condição do êxito da política monetária é diminuir o gasto social, eliminando a política social. O social deve subordinar-se ao econômico, e a proteção social se transformou em "custo Brasil".

Algumas conseqüências se configuram na sociedade: o elevado nível de desenvolvimento econômico associado a uma forte degradação do mercado de trabalho; a grande fragilidade dos vínculos sociais, em particular no que se refere à sociabilidade familiar e às redes de auxílio privado.

Assim, pode-se afirmar que o trabalhador constrói sua identidade também a partir das relações que desenvolve enquanto trabalhador, o que afeta sobremodo seus valores, representações e sua visão de mundo. Passa a valorizar o que é valorizado pela sociedade (por exemplo, ter um emprego, carteira assinada, receber um salário) e, muitas vezes se submete à muitas situações para manter-se "incluído" dentro dessa população ativa, economicamente valorizada pela sociedade. Assim, considerando a precariedade da vida profissional a que o trabalhador está inserido, e sabendo que ela está correlacionada com uma diminuição da sociabilidade, Antunes (2001) prevê como conseqüência disso tudo, o risco de enfraquecimento dos vínculos sociais, que é proporcional à dificuldade encontradas no mercado de trabalho. Segundo Statt (1994), o mundo do trabalho tem como desafio para o terceiro milênio conseguir respostas para os problemas postos a partir desse contexto. Doenças físicas e mentais advindas do trabalho, e também do não-trabalho, a responsabilidade social das empresas e a (im)possibilidade de se abordar as pessoas (diferentes) trabalhando juntas em um mesmo lugar, e esse trabalho (ou não-trabalho) fazendo sentido para elas.

23.TECNOCIÊNCIA

A palavra tecnociência grosso modo se transparece como um recurso da linguagem para caracterizar a íntima ligação entre ciência e tecnologia e a desconfiguração de seus limites. O termo tecnociência não conduz necessariamente a terminar com as distinções entre a ciência e tecnologia, mas, alertamos de que a pesquisa sobre elas, e as políticas praticadas em relação às mesmas sejam implementadas a partir do tipo de afinidade que a palavra tecnociência deseja sublinhar. Deve-se tomar consciência da natureza tecnocientífica da atividade científica e tecnológica contemporânea. Não se trata só de insistir nas inter-relações, mas também de apoiar o pólo técnico ou tecnológico como preponderante.

É importante elucidar a importância que a diferença entre a ciência e a Tecnologia exerceu no universo intelectual da fase imediatamente seguinte à 2ª Guerra Mundial. Uma vez escandalizada com o impacto das bombas atômicas de Hiroshima e Nagasaki, a comunidade científica encontrou-se com a necessidade de diferenciar a ciência e Tecnologia.

Atualmente, são bastantes as vezes em que a ciência é tida e confundida com a tecnologia. Na verdade, e mesmo apesar da sua pequena relação, estas são totalmente diferentes.

A ciência tem como base um conjunto de verdades, logicamente articuladas entre si, de maneira a administrarem um sistema concordante. Subjetivamente, é um conhecimento exato das coisas devido às suas causas ou princípios. Remete para um conhecimento mais objetivo da realidade em relação ao Homem; tal conhecimento pode e deve ser posto em prática para facilitar de uma forma eficiente a criação da vida material, assim, esta aplicação compõe a tecnologia. Por sua vez, esta se vai confrontar com a técnica, que se direciona a outros métodos não informados pelo conhecimento científico, que são um apoio para o Homem solucionar algumas questões práticas.

Se abordarmos a ciência por dois prismas, então temos que: por um lado, a ciência confere a gênese da tecnologia e administra-lhe as formas e o saber que vão conceder a criação de tecnologias tais como: microscópios, termômetros, entre muitos outros; por outro lado, o avanço da ciência está dependente dessas tecnologias que (por exemplo), possibilitaram a criação do termômetro, e assim que nos permitiu concluir que a ebulição e solidificação da água estão entre os 100°C e os 0°C, respectivamente. Mas e mesmo apesar das suas divergências, a ciência e a tecnologia estão profundamente ligadas, mesmo sendo possível fazer a sua distinção, faz-se com



que na prática seja completamente impossível a sua separação uma vez que o aperfeiçoamento e o avanço de ambas, anui na sua colaboração mútua. Deste modo, deverão ser tratadas como uma só entidade, daí derivar o conceito "Tecnociência".

A Tecnociência é uma espécie de afirmação radical do projeto de saber começado pela ciência moderna. As alternativas da Tecnociência ajustam-se no plano da ação, embora os seus defeitos não sejam menos decisivos na vertente ética. É este o contexto do retorno da ética neste início do século. O autoritário tecnocientífico, admite que não há nenhum limite à priori da tecnociência. No lado oposto encontramos a posição "Tecnofóbica" que trespassa como a sobrevivência do Homem enquanto ser. Entre a fuga e à ética bem como a recusa da tecnociência, é provável delimitar um terceiro meio, que coloca deveras a necessidade de fazer escolhas entre as possibilidades tecnocientíficas. Alberga-se assim, tratar-se de se criar uma interação do simbólico e do tecnocientífico, em termos da sua respectiva abertura. A idéia de tecnociência sublinha também os complexos laços sociais que conduzem o desenvolvimento científico-tecnológico. O papel dos interesses ou valores sociais na definição do seu curso é tanto mais claro na medida em que a dimensão tecnológica passa a ser influente.

Em suma, e muito sucintamente, temos que, a Tecnociência é um conceito muito vasto, amplamente usado na comunidade interdisciplinar de estudos ou pesquisas de ciência e tecnologia para designar o contexto social e tecnológico da ciência respectivamente. O termo remete ainda para um simples reconhecimento comum de que o conhecimento científico não é apenas socialmente codificado e socialmente posicionado, mas também é suportado e tornado duradouro mediante redes materiais não humanas. Pode-se ainda mencionar que o termo "Tecnociência" foi criado por Gilbert Hottois, filósofo belga; o termo foi criado em fins dos anos de 1970.

24. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Expressão genérica que pretende garantir a inventores ou responsáveis por qualquer produção do intelecto (seja nos domínios industrial, científico, literário e/ou artístico) o direito de auferir, ao menos por um determinado período de tempo, recompensa pela própria criação. Segundo definição da Organização Mundial de Propriedade Intelectual (OMPI), constituem propriedade intelectual as invenções, obras literárias e artísticas, símbolos, nomes, imagens, desenhos e modelos utilizados pelo comércio.

A propriedade intelectual abrange duas grandes áreas: Propriedade Industrial (patentes, marcas, desenho industrial, indicações geográficas e proteção de cultivares) e Direito Autoral (obras literárias e artísticas, programas de computador, domínios na Internet e cultura imaterial). Quanto aos Conhecimentos Tradicionais, ainda não possuem uma definição no atual sistema de proteção da propriedade intelectual. É objeto de discussão entre juristas, comunidades locais e organizações mundiais de proteção da propriedade intelectual a adequação desse tema ao sistema patentário atual.

Sob a ótica jurídica, Propriedade Intelectual é o ramo do direito, que tem por finalidade primordial, tutelar o esforço dispendido pelo ser humano, voltado à realização de obras literárias, artísticas e científicas.

O Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) é uma Autarquia Federal, criada em 1970, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC). É de sua competência executar, em âmbito nacional, as normas que regulam a Propriedade Industrial.

25. DIFERENTES MÍDIAS E TRATAMENTO DE INFORMAÇÃO

O processo de aprendizagem implica em como o indivíduo recebe e trabalha as informações para uso privado e público. Cada etapa do processo de aprendizagem é importante. No Brasil, como em tantas outras nações, estamos convivendo com diferentes categorias de analfabetos seja da escrita (da palavra), funcionais e tecnológicos. Surgem questões de como enfrentar esta realidade para que todos sejam beneficiados.



Uma das possíveis respostas seria através da disponibilização, do acesso e uso da informação, indiferentemente se está impressa (papel), em bits (CD-ROM, páginas Web) ou ondas (rádio), imagens e sons (televisão, vídeo), etc. Mas, o importante é como e onde o indivíduo pode acessar as diferentes fontes de informação? Quais são estas fontes disponíveis pelas novas mídias? Qual o papel do Estado e da sociedade para disponibilizar o acesso a informação? Enfim, por onde começar, a quem atender e quais os fatores implícitos nas diferentes formas de alfabetização (da palavra, funcional e/ou tecnológica)?

Algumas dessas perguntas estão sendo respondidas de certa maneira pelas instituições voltadas ao aprendizado e provocando o aparecimento de outras referentes sobre a infra-estrutura, a capacitação das pessoas, e a importância dada para o contínuo aprender (life long learning) nas diferentes categorias profissionais e educacionais.

Necessita-se conhecer os aspectos, sejam positivos ou negativos, dos meios de comunicação de massa, para que se possa entender e discutir outros aspectos, tais como: alienação em massas, do consumo desenfreado ou da péssima qualidade de conteúdos.

Faz-se necessário identificar quais as estruturas existentes para que as diferentes redes e os sistemas de informação digitais possam funcionar. Nos espaços característicos da educação, seja a tradicional ou a distância, como detectar o fluxo da informação entre os professores, esses transmissores e motivadores do conhecimento e da criatividade para um público cada vez mais amplo e heterogêneo? Outras reflexões nos levam ao descaso da política de informação para a sociedade, principalmente sobre estruturas da rede de computadores (as auto-estradas da informação) necessárias e desejáveis tanto nas bibliotecas públicas e escolares.

Marçal (1999, p. 50) enfoca a necessidade de produzir a interação social onde "o acesso à informação não vai resolver os problemas sociais, pois a disparidade social não é o resultado da falta de acesso às fontes de informação, mas sim da falta de políticas públicas de caráter redistributivo, de modo que não basta fazer transferência tecnológica: primeiramente, devemos promover uma transformação dos processos sociais que dificultam a definição de políticas de inovações tecnológicas. Além da desigualdade básica, devemos salientar que o uso das novas tecnologias da informação e comunicação apresenta desafios morais, políticos, legais e educacionais que não podem ser apenas regulamentados, mas necessitam de uma ética que oriente o comportamento dos atores envolvidos no processo de comunicação. Concluindo, a sociedade da informação caracteriza-se pelo desenvolvimento quanto ao processamento e à velocidade de transmissão da informação, o que não significa a conversão da informação em conhecimento".

Fica difícil retratar em um país tão rico em contrastes e, ao mesmo tempo, tão deficitário no que se refere a informação disponível para o povo brasileiro. Para exemplificar, necessita-se pensar como estão servidos os nossos 5.507 municípios brasileiros em termos de acesso a informação? Conforme relacionado pelo Cadastro das Bibliotecas Públicas Brasileiras, elaborado pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (<http://www.bn.br/snbp/snbp.htm>), atualmente encontram-se cadastradas cerca de 3.200 bibliotecas. Esse cadastro retrata a realidade, bem distante do desejável. Precisamos agir também onde ainda não existem bibliotecas públicas e escolares. Cabendo enfatizar a importância de oferecer acesso e disponibilização da informação, indiferente de qualquer formato para atender a população sedenta de informação. Isto engloba também atividades de incentivo a leitura - seja impressa ou na tela do computador.

Portanto, observam-se cada vez amplas perspectivas de atuação para profissionais como os bibliotecários, os técnicos e os auxiliares em bibliotecas quando se trata de atuação nas bibliotecas públicas e escolares por todo este Brasil. Mas, cabe também questionar de como as escolas de biblioteconomia preparam um profissional para atuar em um país com desigualdades sociais, econômicas, políticas e educacionais na era da informação.

Como está sendo a formação e a educação continuada dos bibliotecários, principalmente quando se trata em trabalhar na integração das bases de dados e das próprias redes de computadores onde o paradigma está em acessar a informação digital online. Isto se reflete na Sociedade da Informação, ou seja, uma sociedade vinculada pelas redes de computadores para facilitar o acesso e uso da informação nos diferentes aspectos: social, educacional, político e econômico.



Assim, com este cenário múltiplo, teceremos alguns enfoques com o objetivo de entender os caminhos abertos pelas mídias na educação pública brasileira e, possivelmente, provocar reflexões para agirmos adequadamente na relação usuário versus acesso à informação.

O crescimento exponencial no uso da Internet comparando com as outras mídias, em se tratando de tempo para atrair a atenção, ou como alguns preferem o termo penetração, de 50 milhões de pessoas para o rádio demoraram cerca de 38 anos, o mesmo número para televisão foi de 13 anos, e, para a Internet, aconteceu em apenas 4 anos, deixando claro a facilidade de absorção dessa mídia pela população.

Dizard (2000, p. 23) menciona que a "mídia de massa, historicamente, significa produtos de informação e entretenimento centralmente produzidos e padronizados, distribuídos a grandes públicos através de canais distintos. Os novos desafiantes eletrônicos modificam todas essas condições. Muitas vezes, seus produtos não se originam de uma fonte central. Além disso, a nova mídia em geral fornece serviços especializados a vários pequenos segmentos de público. Entretanto, sua inovação mais importante é a distribuição de produtos de voz, vídeo e impressos num canal eletrônico comum, muitas vezes em formatos interativos bidirecionais que dão aos consumidores maior controle sobre os serviços que recebem, sobre quando obtê-los e sob que forma...".

Trata-se de momento crucial em conhecer os impactos resultantes das novas mídias na sociedade, e principalmente, pensar como evitar o caos social, que possa ser decorrente pela falta de acesso a informação e seu controle. Necessitamos utilizar os recursos das mídias na educação de grandes massas para que todos tenham igualdade de acesso a informação e possam utilizá-la em benefícios sociais, profissionais e pessoais.

As grandes transformações nas tecnologias da mídia de massa, conforme menciona Dizard (2000, p. 53), podem ser representados em três fases:

"... a primeira aconteceu no século XIX, com a introdução das impressoras a vapor e do papel de jornal barato. O resultado foi a primeira mídia de massa verdadeira - os jornais "baratos" e as editoras de livros e revistas em grande escala. A segunda transformação ocorreu com a introdução da transmissão por ondas eletromagnéticas - o rádio em 1920 e a televisão em 1939. A terceira transformação na mídia de massa - que estamos presenciando agora - envolve uma transição para a produção, armazenagem e distribuição de informação e entretenimento estruturadas em computadores. Ela nos leva para o mundo dos computadores multimídia, compact discs, bancos de dados portáteis, redes nacionais de fibras óticas, mensagens enviadas por fax de última geração, páginas de Web e outros serviços que não existiam há vinte anos."

Laudon & Laudon (1999, p. 168) mencionam como a Internet é valorizada porque "permite que as pessoas se comuniquem de modo fácil, rápido e barato com outras pessoas em quase todos os lugares do mundo - ela praticamente elimina as barreiras de tempo e espaço. A tecnologia que torna tudo isso possível inclui redes, processamento cliente/servidor, padrões de telecomunicações e hipertexto e hipermídia."

Um dos possíveis caminhos a percorrer para atingir grandes massas está na educação a distância. Sobre perspectivas para desenvolvimento futuro, Laaser (1994, p. 24) menciona:

"a necessidade de se implantar a educação à distância nos países em desenvolvimento são óbvias devido à extensão regional, crescimento populacional e insuficiência de professores qualificados. Todavia, as idéias de um mundo tornar-se uma "sala de aula global", com iguais oportunidades para todos, são enganadoras e escondem o interesse dos países industrializados em vender equipamentos de telecomunicações e computadores de alta potência. ...Sem dúvida, a tecnologia das telecomunicações e do computador já chegou aos países em desenvolvimento, tendência que continuará no futuro. A curto prazo, sua aplicação principal será mais na produção de material impresso, no apoio administrativo e na avaliação, e menos no ensino. Contudo, novas tecnologias têm que ser incorporadas progressivamente, após se ter ganho experiência com métodos simples de distribuição e de ensino. As deficiências principais não são, com freqüência a falta de equipamentos ou de recursos financeiros, mas a falta de recursos humanos qualificados para o ensino e



gerenciamento. Estas deficiências não serão resolvidas, de modo eficiente, pela adoção de sistemas projetados para as características especiais dos países industrializados. A educação à distância não resolverá todos os problemas educacionais nem dos países desenvolvidos nem dos em desenvolvimento, mas ela pode dar uma contribuição muito importante se for aplicada cuidadosamente e dimensionada para as necessidades específicas do potencial econômico do país."

Nos casos em que os usuários dos cursos a distância não tenham tido experiências prévias de estudo na modalidade, Litwin (1999, p. 19) menciona que "... torna-se imprescindível informar o que significa estudar a distância e em que consiste o conteúdo dos cursos com maior clareza e precisão possíveis. se acrescentarmos a isso que a utilização do suporte tecnológico pode ser uma novidade para os usuários, também será necessário ensinar a utilizá-lo. Portanto, os sistemas ou programas de educação a distância deverão conter uma proposta propedêutica para resolver os problemas do início e da organização dos estudos."

Em outras palavras, independente da mídia a ser usada na educação tradicional, ou a distância, ou ainda complementar (educação continuada) necessita-se preparar as audiências, observar os conteúdos e principalmente trabalhar na absorção dos conhecimentos transmitidos. É fundamental que cada indivíduo seja beneficiado pela qualidade e que possa utilizar seus descobrimentos de forma objetiva na sociedade.

Na migração de tecnologias usadas na educação, necessita-se verificar os prós e contras existentes, pois cada tecnologia, seja o lápis e o papel ou a tela do computador e mouse, precisa ser assimilada no cotidiano. O fundamental não é a tecnologia em si, mas sim no conteúdo e a forma do que será transmitido. Eis a importância do momento da interação. Da construção do próprio indivíduo.

26. Acompanhamento e compreensão das tendências na área de Recursos Humanos

A variável humana tem sido como ponto crítico das empresas em todo programa de expansão, de melhoria da qualidade, de incremento da produtividade, de focalização no cliente, de competitividade etc. Quase sempre, as pessoas constituem para as empresas o desafio crucial no alcance e na manutenção de padrões elevados de qualidade, produtividade e competitividade. E, ao mesmo tempo, as pessoas constituem a vantagem competitiva que representa o algo mais que uma empresa pode oferecer ao mercado e se mostrar competitiva.

Assim, as pessoas podem tanto constituir o problema como pode constituir a solução. O desafio ou a oportunidade. As duas faces da mesma moeda. É que as pessoas são incrivelmente diferentes em suas características individuais e dotadas de um formidável elenco de potencialidades que dificilmente são localizadas e exploradas pelas empresas na plenitude. Mas, sempre e sempre, são as pessoas que fazem a diferença e personalizam a empresa e a fazem distinguir-se de todas as demais.

Mas, para que isto aconteça, é necessário que as pessoas sejam selecionadas, integradas socialmente, treinadas, desenvolvidas, lideradas, motivadas, comunicadas, avaliadas, remuneradas, recebam retorno do seu desempenho, participem nas decisões que as afetem direta ou indiretamente e possam externar seu ponto de vista etc.

Sobretudo quando podem utilizar a sua matéria-prima mais nobre e sofisticada, mas inexplicavelmente a menos solicitada: a cabeça com qualidade. E isto é a nova tarefa da ARH. Contudo, o objetivo da ARH é demasiado complexo e grande demais para ficar apenas em algumas poucas mãos ou em poucos cérebros.

27. Avaliação do papel do comportamento humano na gestão organizacional

A participação de pessoas no processo de tomada decisão, a consulta contínua, as oportunidades de diálogo, as comunicações diretas, os programas de sugestões, a utilização de convenções e comemorações, a maior liberdade na escolha das tarefas e dos métodos para executá-las, os trabalhos em grupos e em equipes, as opções de horários de trabalho, os planos de sugestões, a disponibilidade de muitas informações on-line estão levando gradativamente as empresas a uma



administração eminentemente consultiva e participativa, por meio das quais as pessoas possam conviver dentro de uma cultura democrática e impulsionadora. Há uma constante e profunda preocupação com o clima organizacional e com a satisfação das pessoas. A qualidade de vida passou a ser uma verdadeira obsessão das empresas bem-sucedidas, porque elas perceberam que a qualidade dos seus produtos e serviços é função direta da qualidade de vida que as pessoas têm dentro da organização. E qualidade de vida significa bons salários, bons benefícios, cargos adequadamente desenhados, clima organizacional sadio, estilo de liderança eficaz, motivação intensiva, retroação contínua, recompensas pelo bom desempenho como reforço psicológico, intensa comunicação e integração, educação continuada e tudo o mais. Um empregado não pode ter qualidade de vida dentro da empresa se não tiver todas essas coisas. E tampouco pode ter qualidade de vida fora da empresa. Mas é a qualidade de vida que lhe permite condições de proporcionar à empresa a qualidade de trabalho como retribuição. O retorno vale todo o investimento efetuado: um empregado feliz trabalha melhor e produz muito mais do que um empregado insatisfeito e revoltado. Para amparar essa nova cultura está surgindo uma nova estrutura empresarial igualmente enxuta e com poucos níveis hierárquicos para aproximar a base organizacional do topo. Além do mais, está havendo uma completa desregulamentação da área de ARH no que concerne a ações disciplinares e punitivas. A área está perdendo seus antigos métodos duros e sombrios para ganhar uma nova postura arejada, amigável e de apoio suporte às pessoas. A antiga tendência à padronização das regras e procedimentos está cedendo lugar as práticas alternativas desenhadas de acordo com os desejos e necessidades individuais dos funcionários. Em vez de esquemas genéricos e abrangentes, as empresas estão utilizando cada vez mais opções e alternativas à escolha das pessoas. A ARH está continuamente criando pacotes e menus alternativos para escolha de seus empregados, seja na área de benefícios e serviços sociais, seja em outras áreas, como treinamento, carreira etc. Em vez de um plano único e fixo de assistência médica, por exemplo, os empregados podem optar, dentre duas ou mais alternativas, por aquela que melhor o satisfaça às suas necessidades ou preferência pessoais. Isso mostra a gradativa adequação da ARH às diferenças individuais das pessoas.

28. Gerenciamento dos processos de Recursos Humanos

A denominação Administração de Recursos Humanos deve desaparecer, ceder lugar a nova e recente abordagem: a administração das pessoas. Para ser mais preciso, gerenciar pessoas, pois isto é cada vez mais uma responsabilidade da gerência média. Nessa abordagem, as pessoas são consideradas seres humanos e não simples recursos empresariais. Suas características e diferenças individuais são consideradas e respeitadas, pois elas são dotadas de personalidades singulares, de inteligência e de aptidões diferenciadas, de conhecimentos e habilidades específicos. Mais ainda. Em algumas organizações mais avançadas, não se fala mais em administrar ou gerenciar pessoas, pois isso poderia significar que as pessoas são agentes passivos e dependentes das decisões vindas de cima. Fala-se agora em administrar com as pessoas como se elas fossem parceiras do negócio e não simplesmente elementos estranhos e separados da organização, como se existisse um fosso entre ambas ou um balcão que separasse o que é da empresa e o que é das pessoas que nela trabalham. Isso tem um novo significado. As pessoas em todos os níveis da organização são consideradas os parceiros que conduzem os negócios da empresa, utilizam a informação disponível, aplicam suas habilidades e conhecimentos e tomam decisões mais adequadas para garantir e obter resultados desejados. Essa passa a ser a grande diferença, aliás, o grande diferencial, a vantagem competitiva obtida por meio das pessoas. Existe uma tendência para o conselho de que o principal cliente da empresa é o seu próprio funcionário, daí o surgimento do Endomarketing, ou seja, marketing interno, cujo objetivo é manter funcionários estreitamente informados sobre as filosofias, políticas e objetivos da empresa. Integrá-los por meio de programas amplos e abrangentes, assisti-los convenientemente em suas necessidades e aspirações, desenvolver esforços para que as pessoas se sintam orgulhosas de pertencer e colaborar com a empresa por meio de relações dinâmicas de intercâmbio. Daí também, a administração holística, que procura visualizar o homem dentro de um contexto organizacional totalmente humano e não mais como uma peça ou componente qualquer de sistema produtivo. Administrar com as pessoas, sinalizando uma nova mentalidade empresarial, eis a questão.

29. Planejamento, elaboração e implantação das estratégias de Recursos Humanos de acordo com as estratégias empresariais.



A ARH está se ligando cada vez mais ao planejamento estratégico da empresa e desenvolvendo meios pelos quais as pessoas possam caminhar pró ativamente em direção aos objetivos organizacionais. Isso significa uma perspectiva mais ampla e focalizada para áreas de resultado da empresa. Isto impõe uma necessidade de comprometimento pessoal de cada funcionário com as metas da organização. Para tanto, educação, comunicação e comprometimento passam a ser os fatores fundamentais nesse processo. Sendo assim, as empresas desenvolvem e enfatizam uma filosofia de RH na qual a alta direção está profundamente engajada e que é amplamente declarada e praticada por todos. O planejamento de RH é estreitamente vinculado ao planejamento estratégico dos negócios, para que os planos de RH possam apoiar e incentivar os negócios da empresa. Os objetivos da ARH passam a ser focalizados em objetivos organizacionais, como lucratividade, crescimento, produtividade, qualidade, competitividade, mudança, inovação e flexibilidade. Além disso, os impactos do processo de gerenciamento de RH nas pessoas e nos negócios estão sendo continuamente acompanhados e avaliados, para proporcionar os constantes ajustes necessários em um mundo em constante mudança.

30.Capacidade de liderança, negociação e de trabalho em equipe

Os objetivos e necessidades individuais das pessoas estão sendo fortemente realçados e valorizados e as empresas estão continuamente desenhando meios para oferecer oportunidades de plena realização pessoal aos funcionários. As pessoas são realçadas como pessoas e não simplesmente como recursos produtivos. Para tanto, levantamento de necessidades de educação e treinamento é efetuado entre funcionários. Estes se tornam conscientes da importância de seu auto-desenvolvimento e, como reforço, são utilizadas práticas de gerenciamento por objetivos participativos, nas quais gerente e subordinado traçam em conjunto metas e objetivos empresariais a atingir enquanto se utiliza a remuneração variável para abranger bônus e participação nos resultados alcançados acima dos patamares normais. A velha APO (Administração por Objetivos) ressurgiu valorizada com uma nova roupagem mais liberal, participativa, amigável, envolvente e motivadora, menos traumática e angustiante, ao mesmo tempo em que proporciona as condições efetivas para o alcance das metas estabelecidas. A remuneração variável constitui a recompensa material direta pelo esforço e tem sido feita sem custos adicionais, aproveitando a alavancagem obtida e beneficiando simultaneamente a ambos, empresa e empregado, nos ganhos alcançados pelo sistema. A administração participativa por objetivos passa também a ser fortemente utilizada na avaliação do desempenho dos funcionários. Além do mais, os sistemas de reconhecimento são abundantes, variados e fartamente utilizados e comemorados dentro das empresas.

31.Gerenciamento de processos de mudança organizacional

A ARH está se voltando totalmente para o usuário. Em conseqüência, os gerentes e funcionários estão sendo intensamente orientados para a satisfação dos clientes. O treinamento em qualidade e produtividade é intensivo, obrigatório e cíclico na maioria das empresas bem-sucedidas. A qualidade é reconhecida e premiada. Os círculos de qualidades, os grupos multitarefa, as equipes autônomas, as células de produção, os times e comitês são amplamente estimulados pelas empresas. O trabalho confinado e isolado cedeu lugar ao trabalho em equipe, como meio de interação social, e o desenho de cargos e tarefas utilizadas intensamente todas as chamadas dimensões motivacionais. A satisfação do cliente vem sendo gradativamente substituída pelo esforço impecável de encantar o cliente e ultrapassar de longe as suas expectativas. A busca da excelência tem sido a norma. E a ARH está embarcando freneticamente nessa busca.

Uma forte preocupação com a criação de valor dentro da empresa. Ou criação de valor para o cliente. Ou, se estivermos em uma empresa pública, o aumento do valor da empresa para o contribuinte. Está havendo uma forte ênfase no alcance contínuo de ganhos incrementais por meio da contínua geração de riqueza. Agregar valor. Isso pode ser chamado de emergente sistêmico, efeito ou ainda maximização ao lucro, mas o que interessa é que, a partir desse conceito, o presidente se preocupa em tornar a empresa cada vez mais valiosa, cada gerente se preocupa em tornar as pessoas cada vez mais capacitadas, e cada pessoa se preocupa em aumentar o valor dos produtos e serviços que executa para o cliente. O que se pretende é aumentar riquezas dos acionistas, aumentar a satisfação dos clientes, elevar o valor do patrimônio humano. É essa cadeia de valores que proporciona um aumento da riqueza patrimonial e conceitual de uma empresa e a



constante melhoria do negócio. A ARH tem muito a ver com educação das pessoas e com sua conscientização no sentido de gerar continuamente valor dentro da empresa.

32. Aplicação da Tecnologia da Informação na Gestão de Recursos Humanos

No Brasil, os profissionais de recursos humanos sentem atualmente pressões para que transformem a maneira como atuam no contexto organizacional. Pesquisas sobre o perfil do RH no Brasil justificam essas pressões ao indicar uma importante fase de transição pela qual a área passa atualmente, de uma atuação predominantemente operacional para modelos mais modernos de gestão de pessoas. Recentemente, a tecnologia da informação, ou mais especificamente os sistemas de RH auto-atendimento, passaram a ser considerados ferramentas capazes de viabilizar essa transformação. Este artigo traz os resultados de uma pesquisa qualitativa, baseada em estudos de caso, sobre o valor estratégico da implementação da TI no contexto atual da área de RH. A conclusão do estudo é que a plena utilização do potencial da TI permite a implementação de uma nova estratégia para a área, baseada nos princípios mais atuais da gestão de pessoas, mas implica em diversas inovações organizacionais profundas, na direção de padrões orgânicos de organização, o que faz com que esses projetos sejam caracterizados pelo maior risco e maiores dificuldades de implantação.

33. Avaliação e monitoramento da Cultura Organizacional de acordo com o contexto da sociedade brasileira

A ARH está abandonando seu comportamento passivo e reativo para adotar uma postura pro ativa e voltada para o futuro, no sentido de antecipar-se às demandas e necessidades da empresa. Está deixando de preservar o passado para começar a criar o futuro. A ARH está cada vez mais envolvida em preparar continuamente a empresa para a organização de futuro e preparar as pessoas para o futuro que certamente virá. Se é que já não chegou. E cada dia ele chega mais um pouco. Ou está mais perto. Mas quantas pessoas dentro das empresas estão preocupadas e voltadas para o futuro do negócio? Olhando para as janelas que dão para o cenário a frente? 1%? 2%? E quanto do seu tempo é destinado a isso? 5%? Nas empresas mais avançadas, a ARH está adotando uma postura de inconformismo com o presente e um sentido de provisoriedade da situação atual, considerando que tudo pode ser melhorado e desenvolvido ainda mais, apesar do nível de excelência já alcançado. A qualidade de vida pode melhorar. Que a empresa pode alcançar melhores resultados. Não dormir placidamente sobre os louros da vitória, mas elevá-las cada vez mais. Este é o novo impulso que a ARH tem trazido para as empresas. O sopro de renovação e vitalidade.

34. Utilização e avaliação de indicadores de desempenho na gestão de Recursos Humanos

O principal motivo para o estudo do tema dos indicadores de performance na gestão de pessoas é o fato de se saber que, não há como os profissionais de recursos humanos sobreviverem sem parâmetros mínimos de avaliação de seu próprio trabalho. Indicadores de performance contribuem no processo de comunicação entre gestores e todo o staff.

Segundo Pomi et alii (2002), todos nós defendemos idéias, princípios, crenças, valores e posicionamentos. Para isso, investimos tempo, energia, conhecimento e nos aplicamos na construção das organizações, da sociedade e da vida.

E qual o valor de tudo isso?

Será que estamos conseguindo formar pessoas que contribuam social e eticamente, que construam relações de cidadania, e

conseqüentemente, uma sociedade mais humana, mais equilibrada, mais consciente de si mesma, e de sua auto-responsabilidade como parte de um ecossistema maior?

Dentro do mundo dos negócios, vemos que executivos de linha e de staff têm buscado incessantemente o valor agregado por suas contribuições e por suas produções. Isto também é uma realidade para a gestão de recursos humanos, em quaisquer empresas, com segmentos de negócios, e com fins lucrativos ou não.



Por este motivo, é que hoje em dia tornou-se essencial a compreensão do real valor das contribuições humanas. É cada vez mais natural a consciência de que são as pessoas que constroem e sustentam as organizações. Contudo, pode-se observar que existe uma conexão entre qualidade de pessoas, qualidade de lideranças e qualidade dos resultados financeiros e sociais das empresas. Num mundo economicamente globalizado, altamente competitivo, rápido e digital, repleto de intensas transformações, de pressões por redução dos custos, e por melhoria na qualidade dos bens e serviços produzidos, as empresas necessitam de um profundo conhecimento de suas forças e fraquezas, assim como das de seus concorrentes.

Buscam também conhecer as melhores práticas do mercado local, regional e internacional, não só do segmento de seu negócio, mas principalmente do mercado em geral, além da busca por referências confiáveis para suportar decisões estratégicas, para se ter disponível um painel de informações inteligentes na gestão de valores, a partir de interpretações simultâneas e sincronizadas, pois isto é, sem dúvida, extremamente vital para a sobrevivência, manutenção, crescimento e melhoria nas organizações.

Conforme a descrição de Pomi (2002), quem for capaz de conhecer e medir o seu próprio desempenho, comparando seus resultados, e identificando os pontos de melhoria para se empreender ações de transformação, estará permeando o ciclo das Melhores Práticas, as quais gerarão mudanças significativas, estimulando a criatividade, ao identificar inovações tecnológicas, para que se desenvolva pessoas que compartilhem aprendizados, com o sentido de aprofundar a comunicação, e agregar valor aos profissionais e às organizações.

35. Mediação das relações trabalhistas e sindicais

A globalização gerou um conjunto de efeitos na estrutura produtiva e nas relações com o mercado; quando o capitalismo muda, muda com ele tudo o que o compõe e o equilibra. As mudanças nas relações de trabalho são conseqüências dos novos níveis de competições.

A globalização gerou um conjunto de efeitos na estrutura produtiva e nas relações com o mercado; quando o capitalismo muda, muda com ele tudo o que o compõe e o equilibra. As mudanças nas relações de trabalho são conseqüências dos novos níveis de competitividade, tecnologia e relações entre os players. O forte movimento de terceirizações, que ocorreu num passado recente, a busca da relação "CGC-CGC", não foi outra coisa senão um aviso dos ajustes futuros. A relação do capital com o trabalho sempre estará sujeita a chuvas e trovoadas. Com o passar das décadas o capital vai fazendo gradualmente "as pazes" com o trabalho, uma vez que o crescente nível de customização e crescimento da dependência do capital intelectual torna o "fator humano" cada vez mais forte dentro da relação. Vivemos uma eterna negociação em todos os seus níveis de força e sutileza. Claro que vamos amadurecendo a cada etapa, mas amadurecem também os desafios de reduzir os conflitos gerados pela própria evolução. Quanto mais complexas as relações econômicas, mais se torna necessária uma ação consciente, de cada profissional para auxiliar a encontrar caminhos viáveis e dignos para minimizar os conflitos e ampliar as oportunidades oriundas desta relação.

Vivemos a grande era dos Recursos Humanos, o que preconizamos nas décadas anteriores, hoje é realidade constatada. Nossa missão agora é demonstrar resultados mensuráveis através de ações conscientes e estruturadas que façam com que sejamos ouvidos mais rapidamente, gastando cada vez menos tempo para efetivar as práticas que preconizamos.

Se, cabe ao governo em conjunto com os trabalhadores, o empresariado e os sindicatos encontrar maneiras de legislar sobre as diferentes demandas de profissionais e empresas. Cabe ao RH a missão de humanizar esta legislação e adaptá-la de maneira consciente e viável no universo da empresa para que o capital humano possa estar atendido, entendido, motivado e apoiado para continuar prestando a sua histórica contribuição: o crescimento e a prosperidade das empresas e da sociedade.

Devemos buscar maneiras de oferecer mais uns aos outros além do que reza a cartilha jurídica, somente assim transformaremos a frieza de um contrato de trabalho em um pacto de



comprometimento e prosperidade. Parceria significa: como podemos juntos, em auxílio mútuo, obter melhores resultados para todos. Os debates constantes do Grupo Temático sobre a Reforma Trabalhista, não devem findar com a entrega do projeto de reforma, este marca o início e não o final de um processo que só tem a enriquecer a razão, a democracia e a própria produtividade e lucratividade.

Em uma relação de reciprocidade e ética, onde imperam o bom senso e a razão, nascem leis naturais e superiores. No futuro gastaremos menos tempo legislando e mais produzindo.

Este é o momento de repensar a realidade jurídico/econômica das relações de trabalho, analisar e adaptar-se às mudanças agindo de maneira ética e consciente para corrigir suas distorções. Lembremos que as relações de trabalho não se restringem à área jurídica, mas transitam pela esfera das relações humanas. Eis nosso desafio. Cabe a nós profissionais do RH provar que pelo caminho das relações humanas se estruturam soluções muito superiores às oriundas de qualquer outra fonte.

36. Tomada de decisões com base nos princípios da Gestão de Recursos Humanos

Nota-se uma nítida tendência para o deslocamento gradativo de certas atividades, anteriormente centradas exclusivamente na ARH, para os gerentes das demais áreas da empresa. Seleção, treinamento e remuneração são as principais delas. Administrar pessoas é um componente estratégico, é uma tarefa importante demais para ser centralizada e confiada a apenas um departamento da empresa. Os gerentes das diversas áreas das empresas estão se tornando os gestores de pessoal e ganhando plena autonomia nas decisões e ações a respeito de seus subordinados. As gerências tornam-se gradativamente comprometidas em atuar como gerentes de seus recursos humanos. Os gerentes tornam-se multiplicadores de processo de preparar e desenvolver as pessoas. Para tanto, o treinamento gerencial passa a ser intensivo e contínuo. Isso significa um profundo comprometimento da alta direção em confiar nas gerências e delegar parte das decisões e responsabilidades, e uma forte necessidade de desenvolvimento gerencial para abrigar as novas habilidades não-técnicas e basicamente conceituais e interpessoais na conduta gerencial cotidiana. Com isso, a ARH passa a se preocupar com assuntos relacionados a produtividade do capital intelectual da empresa, com o desempenho gerencial capaz de demonstrar liderança eficaz e plena satisfação dos objetivos organizacionais, com as contribuições das pessoas vinculadas diretamente com os recursos finais, com os processos de recrutamento e seleção que realmente identifiquem e tragam pessoas com as características e talentos solicitados por todos os níveis organizacionais, com os processos de treinamento e desenvolvimento que trazem resultados para a organização e para as pessoas, com os sistemas de remuneração capazes de motivar e canalizar os esforços para metas e resultados desejados e coisas assim. Isso é essencial: a busca da eficácia e da excelência a partir das pessoas.

37. MODELO DE QUESTÕES APLICADAS NA PROVA

Questão 1A – Biodiversidade é:

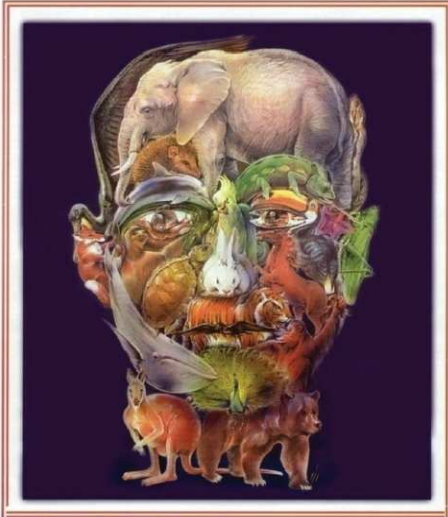
- a) A diversidade da natureza viva.
- b) A ação humana na natureza.
- c) Responsável pelo aquecimento global.
- d) A variedade das espécies vegetais.
- e) A diversidade da região amazônica.

Comentários:

- Questão imediata.
- Enunciado: solicita uma definição básica do tipo "XXX é"

- Enunciado: não exige leitura criteriosa nem comparação entre textos, imagens, gráficos ou tabelas.
- Alternativas: textos com respostas imediatas (não exigem reflexão).
- Alternativas: a alternativa correta é a mais óbvia.
- Questão 1B (a seguir): relaciona texto com imagem e apresenta textos como alternativas.

Questão 1B – Quando o homem não trata bem a natureza, a natureza não trata bem o homem.



Essa afirmativa reitera a necessária interação das diferentes espécies, representadas na imagem a seguir.

Depreende-se dessa imagem a

- (A) atuação do homem na clonagem de animais pré-históricos.
- (B) exclusão do homem na ameaça efetiva à sobrevivência do planeta.
- (C) ingerência do homem na reprodução de espécies em cativeiro.
- (D) mutação das espécies pela ação predatória do homem.
- (E) responsabilidade do homem na manutenção da biodiversidade.

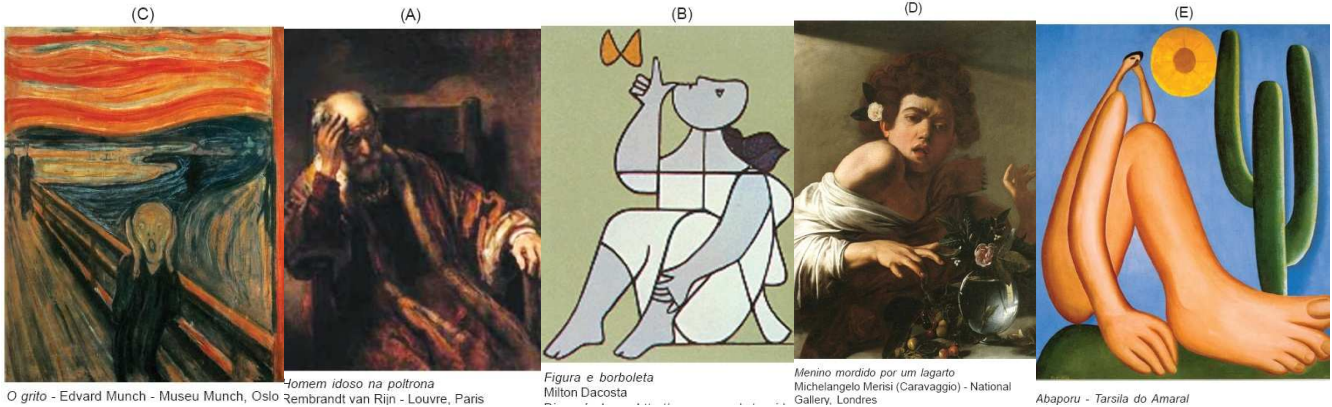
Questão 2A – O expressionismo é:

- a) um movimento artístico caracterizado pela expressão intensa das emoções.
- b) um movimento literário europeu.
- c) um sistema socioeconômico contemporâneo.
- d) citado nas obras de Machado de Assis.
- e) um movimento artístico que se caracteriza pela graciosidade das pinceladas.

Comentários:

- Questão imediata.
- A alternativa correta é a mais óbvia.
- Questão 2B (a seguir): o enunciado é composto por um **texto elaborado**, que **descreve um movimento artístico e o relaciona com um filósofo**. A partir das **informações dadas**, o aluno deve fazer a **relação entre o enunciado e uma das imagens** apresentada nas alternativas.

Questão 2B – O filósofo alemão Friedrich Nietzsche (1844-1900), talvez o pensador moderno mais incômodo e provocativo, influenciou várias gerações e movimentos artísticos. O Expressionismo, que teve forte influência desse filósofo, contribuiu para o pensamento contrário ao racionalismo moderno e ao trabalho mecânico, através do embate entre a razão e a fantasia. As obras desse movimento deixam de priorizar o padrão de beleza tradicional para focar a instabilidade da vida, marcada por angústia, dor, inadequação do artista diante da realidade. Das obras a seguir, a que reflete esse enfoque artístico é



Questão 3A – A tabela abaixo mostra a evolução do número de *hosts* no Brasil, na Argentina e na Colômbia. Os países com maior e com menor número de *hosts* são respectivamente:

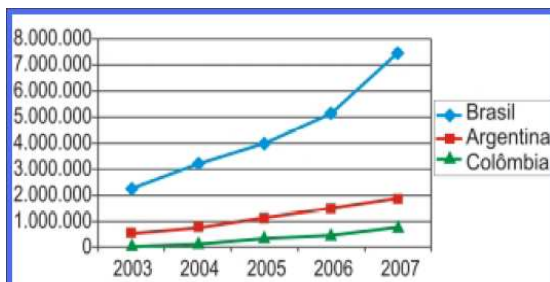
| | 2003 | 2007 |
|-----------|-----------|-----------|
| Brasil | 2.237.527 | 7.422.440 |
| Argentina | 495.920 | 1.837.050 |
| Colômbia | 55.626 | 721.114 |

- a) Brasil e Colômbia. b) Brasil e Argentina. c) Colômbia e Argentina.
d) Argentina e Brasil. e) Colômbia e Brasil.

Comentários:

- Questão imediata: solicita apenas a verificação de maior valor e de menor valor.
- Questão 3B (a seguir): apresenta dados **tanto** em forma de **tabela** como de **gráfico** e solicita a verificação de **maior e de menor variações percentuais**. Ou seja, verifica se o aluno reconhece a **diferença entre valor no ponto e variação de valores**.

Questão 3B – Os países em desenvolvimento fazem grandes esforços para promover a inclusão digital, ou seja, o acesso, por parte de seus cidadãos, às tecnologias da era da informação. Um dos indicadores empregados é o número de *hosts*, isto é, o número de computadores que estão conectados à Internet. A tabela e o gráfico abaixo mostram a evolução do número de *hosts* nos três países que lideram o setor na América do Sul. (Enade 2007)



| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Brasil | 2.237.527 | 3.163.349 | 3.934.577 | 5.094.730 | 7.422.440 |
| Argentina | 495.920 | 742.358 | 1.050.639 | 1.464.719 | 1.837.050 |
| Colômbia | 55.626 | 115.158 | 324.889 | 440.585 | 721.114 |

Dos três países, os que apresentaram, respectivamente, o maior e o menor crescimento percentual no número de *hosts*, no período 2003–2007, foram
(A) Brasil e Colômbia. (B) Brasil e Argentina. (C) Argentina e Brasil.
(D) Colômbia e Brasil. (E) Colômbia e Argentina.

Questão 4A – Escreva sobre as dificuldades de acesso à internet por parte da população brasileira.

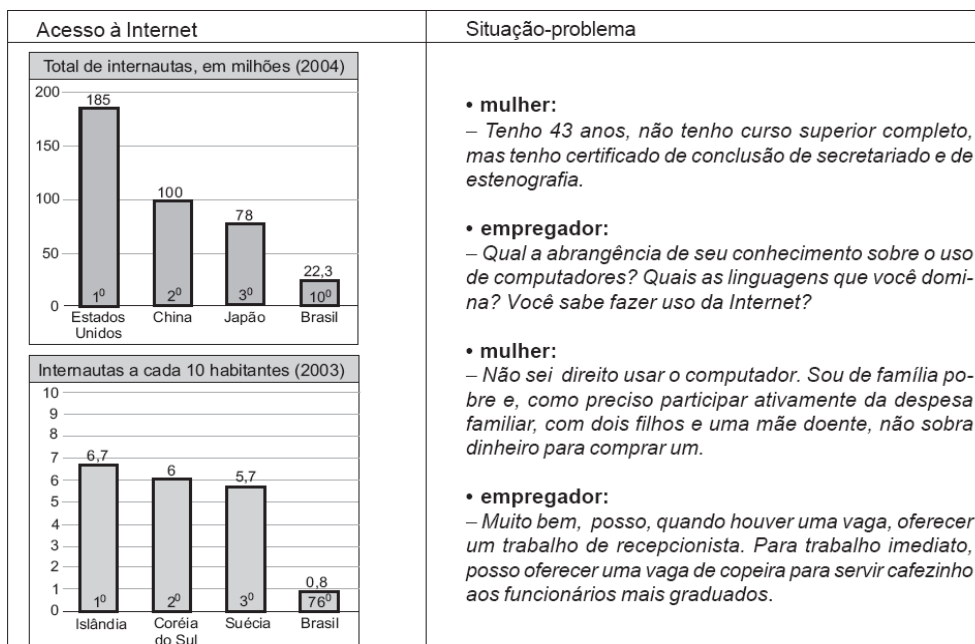
Comentários:

- Questão que não exige reflexão para o reconhecimento do tema e não se utiliza de textos, gráficos, tabelas ou situações.
- Questão 4B (a seguir): apresenta um assunto na forma de **gráficos** com **valores absolutos** de internautas e com **valores relativos** de internautas, exigindo que o aluno faça análises das diferentes posições ocupadas pelos países.
- Questão 4B (a seguir): apresenta também uma **situação-problema** a ser relacionada com as conclusões obtidas da análise dos gráficos.

Questão 4B – Nos dias atuais, as novas tecnologias se desenvolvem de forma acelerada e a Internet ganha papel importante na dinâmica do cotidiano das pessoas e da economia mundial. No entanto, as conquistas tecnológicas, ainda que representem avanços, promovem conseqüências ameaçadoras. Leia os gráficos e a situação-problema expressa através de um diálogo entre uma mulher desempregada, à procura de uma vaga no mercado de trabalho, e um empregador. Apresente uma conclusão que pode ser extraída da análise

a) dos dois gráficos;

b) da situação-problema, em relação aos gráficos.



Questão 5A – Um protetor solar que retenha 95% dos raios UVB permite a passagem de

- (A) 95% dos raios UVB
- (B) 90% dos raios UVB
- (C) 50% dos raios UVB
- (D) 20% dos raios UVB
- (E) 5 % dos raios UVB

Comentários:

- Questão 5A: apresenta baixa exigência de raciocínio lógico.
- Questão 5B (a seguir): o enunciado é contextualizado e já indica a maneira de resolução da questão. A resposta não é dada apenas como “o que falta para 100%”, como na questão 5A.

Questão 5B (Enade 2008) – A exposição aos raios ultravioleta tipo B (UVB) causa queimaduras na pele, que podem ocasionar lesões graves ao longo do tempo. Por essa razão, recomenda-se a utilização de filtros solares, que deixam passar apenas uma certa fração desses raios, indicada pelo Fator de Proteção Solar (FPS). Por exemplo, um



protetor com FPS igual a 10 deixa passar apenas 1/10 (ou seja, retém 90%) dos raios UVB. Um protetor que retenha 95% dos raios UVB possui um FPS igual a

- (A) 95 (B) 90 (C) 50 (D) 20 (E) 5

Comentários - Questão 5B:

- Enunciado contextualizado e já indica a maneira de resolução da questão. OBS: para haver retenção de 95% dos raios UVB, o FPS deveria ser 20, ou seja, um protetor solar com FPS 20 deixaria passar 1/20 (5%) dos raios UVB. Equivocadamente muitos alunos podem indicar como correta a alternativa E (FPS igual a 5), sendo que a realmente correta é a D (FPS igual a 20).

Questão 6A – Escreva sobre a qualidade da educação no Brasil.

Comentários:

Questão 6A: questão aberta e que não exige reflexão para o reconhecimento do tema e não se utiliza de textos, gráficos, tabelas ou situações

Questão 6B (a seguir): apresenta fragmentos de textos da Folha de São Paulo (“Alunos dão 7,1 para o ensino médio”, de 11 de junho de 2008; “Ensino fundamental atinge meta de 2009”, de 12 de junho de 2008) e do Jornal O Globo (“Entre os piores também em matemática e leitura”, de 05 de dezembro de 2007) e uma imagem publicada na Revista Veja (edição de 20 de agosto de 2008, contendo as seguintes mensagens “90% dos professores se acham preparados para dar aulas” e “89% dos pais consideram receber das escolas um bom serviço em troca do que pagam”). O aluno deve “redigir um texto dissertativo, fundamentado em pelo menos dois argumentos, sobre o seguinte tema: **A contradição entre os resultados de avaliações oficiais e a opinião emitida pelos professores, pais e alunos sobre a educação brasileira**”.

Questão 6B: o aluno deve escrever sobre a contradição exposta anteriormente, não apenas sobre o tema educação.

Questão 6B – A partir da leitura dos fragmentos motivadores reproduzidos, redija um texto dissertativo (fundamentado em pelo menos dois argumentos), sobre o seguinte tema: A contradição entre os resultados de avaliações oficiais e a opinião emitida pelos professores, pais e alunos sobre a educação brasileira. No desenvolvimento do tema proposto, utilize os conhecimentos adquiridos ao longo de sua formação.

Alunos dão nota 7,1 para ensino médio

Apesar das várias avaliações que mostram que o ensino médio está muito aquém do desejado, os alunos, ao analisarem a formação que receberam, têm outro diagnóstico. No questionário socioeconômico que responderam no Enem (Exame Nacional do Ensino Médio) do ano passado, eles deram para seus colégios nota média 7,1. Essa boa avaliação varia pouco conforme o desempenho do aluno. Entre os que foram mal no exame, a média é de 7,2; entre aqueles que foram bem, ela fica em 7,1.

GOIS, Antonio. **Folha de S.Paulo**, 11 jun. 2008 (Fragmento).



Entre os piores também em matemática e leitura

O Brasil teve o quarto pior desempenho, entre 57 países e territórios, no maior teste mundial de matemática, o Programa Internacional de Avaliação de Alunos (Pisa) de 2006. Os estudantes brasileiros de escolas públicas e particulares ficaram na 54ª posição, à frente apenas de Tunísia, Qatar e Quirguistão. Na prova de leitura, que mede a compreensão de textos, o país foi o oitavo pior, entre 56 nações.

Os resultados completos do Pisa 2006, que avalia jovens de 15 anos, foram anunciados ontem pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento (OCDE), entidade que reúne países adeptos da economia de mercado, a maioria do mundo desenvolvido.

WEBER, Demétrio. Jornal **O Globo**, 5 dez. 2007, p. 14 (Fragmento).

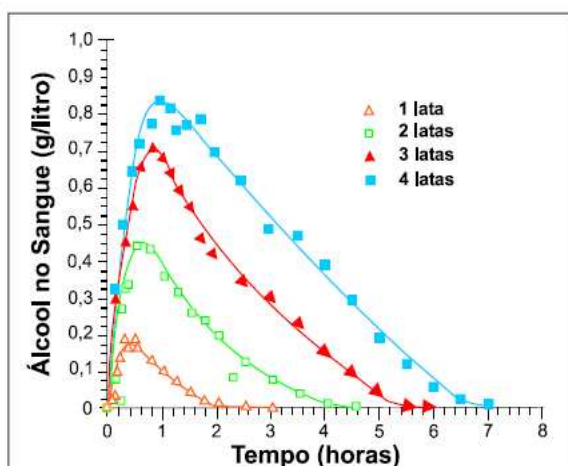
Ensino fundamental atinge meta de 2009

O aumento das médias dos alunos, especialmente em matemática, e a diminuição da reprovação fizeram com que, de 2005 para 2007, o país melhorasse os indicadores de qualidade da educação. O avanço foi mais visível no ensino fundamental. No ensino médio, praticamente não houve melhoria. Numa escala de zero a dez, o ensino fundamental em seus anos iniciais (da primeira à quarta série) teve nota 4,2 em 2007. Em 2005, a nota fora 3,8. Nos anos finais (quinta a oitava), a alta foi de 3,5 para 3,8. No ensino médio, de 3,4 para 3,5. Embora tenha comemorado o aumento da nota, ela ainda foi considerada "pior do que regular" pelo ministro da Educação, Fernando Haddad.

GOIS, Antonio e PINHO, Angela. **Folha de S.Paulo**, 12 jun. 2008 (Fragmento).

Exemplo de questão do Enade 2006 com enunciado contextualizado, apresentação de dados por meio de gráficos e exigência de leitura e análise de afirmativas. O aluno deveria verificar que as velocidades de absorção e de eliminação de álcool são diferentes e quais os valores de pico para cada gráfico. Ou seja, o aluno deveria analisar tanto os valores máximos como as variações dos gráficos.

A legislação de trânsito brasileira considera que o condutor de um veículo está dirigindo alcoolizado quando o teor alcoólico de seu sangue excede 0,6 grama de álcool por litro de sangue. O gráfico abaixo mostra o processo de absorção e eliminação do álcool quando um indivíduo bebe, em um curto espaço de tempo, de 1 a 4 latas de cerveja.



(Fonte: National Health Institute, Estados Unidos)

Considere as afirmativas a seguir.

- I O álcool é absorvido pelo organismo muito mais lentamente do que é eliminado.
- II Uma pessoa que vá dirigir imediatamente após a ingestão da bebida pode consumir, no máximo, duas latas de cerveja.
- III Se uma pessoa toma rapidamente quatro latas de cerveja, o álcool contido na bebida só é completamente eliminado após se passarem cerca de 7 horas da ingestão.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

- A I, apenas.
- B I e II, apenas.
- C I e III, apenas.
- D II e III, apenas.
- E I, II e III.

PARA OS PROFESSORES:

Testes e questões discursivas com:

- Enunciados contextualizados, contendo trechos de citações, imagens, gráficos e tabelas que exijam comparações (vide questões 1B, 2B, 3B e 4B).
- Enunciados que proponham situações-problema (vide questão 4B).
- Enunciados que já indiquem como um problema deve ser resolvido ou forneçam informações sobre a resolução (vide questões 2B e 5B).
- Diversas afirmativas que exijam análises individuais (vide questão 6B).
- Redações que exijam que os alunos leiam atentamente o enunciado para a identificação do tema a ser desenvolvido.
- Objetivo: melhorar a qualidade das avaliações por meio de questões elaboradas de acordo com o perfil desejado do egresso.

PARA OS ALUNOS:

- **Sublinhar** os termos mais importantes dos enunciados e das alternativas.
- **Descartar** imediatamente as **alternativas absurdas**.
- Se o enunciado indagar sobre o que um texto "queria dizer", o aluno não deve dar sua própria opinião, mas sim indicar a alternativa coerente com o pensamento expresso no referido texto. Ou seja, o aluno deve saber **interpretar corretamente um texto**.



- Verificar **exatamente o que é pedido**. Exemplos: maior valor não é o mesmo que maior crescimento e valor absoluto não é valor relativo.
- Se não souber resolver uma questão, verificar se o enunciado já indica **como o problema deve ser resolvido** (vide questão 5B).
- Se não souber quem é um **autor/personagem**, verificar se o enunciado já indica algo sobre seu pensamento (vide questão 2B).

O **mesmo tema** será abordado de duas maneiras distintas:

- Por meio de **questões imediatas** (questões 1A, 2A, 3A, 4A e 5A)
- Por meio de **questões elaboradas** (questões 1B, 2B, 3B, 4B e 5B).

Questão 1A - No Brasil, em geral as decisões tomadas pelos Administradores são:

- (A) programadas, ocorrendo raras decisões não programadas.
- (B) concentradas em uma alternativa, pois há limites de tempo.
- (C) condicionadas pela baixa turbulência do ambiente de negócio.
- (D) tomadas com base na racionalidade plena.
- (E) arriscadas, apesar de ser difícil mensurar o risco.

Comentários:

- Questão 1A: o enunciado não exige leitura criteriosa.
- Questão 1B (a seguir): o enunciado apresenta um **texto** que faz uma **crítica** àquilo que o jovem aprende no Curso de Administração. Aponta o anseio de trabalhar em uma grande empresa e o fato de trabalhar em uma empresa familiar. Avalia, dentre outras, a capacidade de articulação do conhecimento sistematizado com a ação profissional.

Questão 1B – Desde o início de seu Curso o jovem gerente tinha aprendido que uma das atividades mais desafiadoras do Administrador era tomar decisões, em especial, em grandes empresas. Ele, todavia, estava agora no comando da pequena empresa pertencente à sua família. Nesta situação, no Brasil, pode-se afirmar que as decisões, na maioria dos casos, tendem a ser

- (A) programadas, ocorrendo raras decisões não programadas.
 - (B) concentradas em uma alternativa, pois há limites de tempo.
 - (C) condicionadas pela baixa turbulência do ambiente de negócio.
 - (D) tomadas com base na racionalidade plena.
 - (E) arriscadas, apesar de ser difícil mensurar o risco.
- (Questão 11 – Enade 2006 – Administração)

Questão 2A – Pela tabela a seguir pode-se afirmar que:

| | Idade dos equipamentos (anos) em 2004 | Idade dos equipamentos (anos) em 2006 |
|-----------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Empresa 1 | 10 | 5 |
| Empresa 2 | 12 | 14 |

- (A) a modernização tecnológica ocorreu de forma mais intensa na empresa 1.
- (B) a estratégia competitiva da empresa 1 é ampliar a base de mercado.
- (C) a empresa 1 possui equipamentos mais novos.
- (D) o setor apresenta instabilidade em termos de rentabilidade.
- (E) se os custos variáveis são equivalentes, os preços da empresa 1 são maiores.

Comentários:

- Questão imediata, sem contextualização, apresenta tabela com poucos dados e alternativa correta óbvia.



- Questão 2B (a seguir): contextualizada e apresenta tabela com diversas entradas/informações. A análise correta da tabela conduz à resposta certa. Avalia, dentre outras, a capacidade de raciocínio lógico na identificação de problemas organizacionais.

Questão 2B - Na última reunião de direção da Empresa MC – Moderna e Competente, foi analisado o seguinte quadro, elaborado pela Unidade de Inteligência Competitiva:

| Ano (*) | Empresa MC | | | Concorrente Principal | | | Todo o Setor | | |
|-------------------------------------|------------|------|------|-----------------------|------|------|--------------|------|------|
| | 2004 | 2005 | 2006 | 2004 | 2005 | 2006 | 2004 | 2005 | 2006 |
| Participação de Mercado (%) | 20 | 25 | 30 | 25 | 20 | 10 | – | – | – |
| Margem de Contribuição Média (%) | 30 | 30 | 30 | 34 | 38 | 42 | 36 | 36 | 36 |
| Idade Média dos Equipamentos (anos) | 10 | 7 | 5 | 12 | 13 | 14 | 15 | 14 | 13 |

Levando em consideração estas informações, a direção da MC pode afirmar que

- (A) a modernização tecnológica ocorreu de forma mais intensa no concorrente principal, quando comparado com a Empresa MC.
- (B) a estratégia competitiva do concorrente principal é ampliar a base de mercado.
- (C) a Empresa MC apresenta desempenho mercadológico superior e possui equipamentos mais novos, quando comparada com o principal concorrente.
- (D) o setor apresenta instabilidade em termos de rentabilidade, associada a uma lenta modernização tecnológica.
- (E) se os custos variáveis, como os de mão-de-obra direta e matérias-primas, são equivalentes nas empresas, os preços da Empresa MC são mais elevados.

Questão 3A – Estratégias de recompensa

- (A) podem atingir indivíduos de desempenho acima do esperado, sem que o tempo de serviço seja levado em conta.
- (B) sempre estão diretamente vinculadas ao critério dos objetivos de realização empresarial.
- (C) apenas contemplam resultados globais.
- (D) apenas contemplam resultados setoriais.
- (E) atingem apenas os indivíduos que trabalham há mais tempo na empresa.

Comentários:

- Questão 3A: imediata, sendo que a alternativa correta é a mais óbvia.
- Questão 3B (a seguir): a leitura correta e atenta do enunciado, com a assimilação dos termos destacados em vermelho, conduz à resposta correta. Há semelhanças entre as alternativas B e E. Avalia, dentre outras, a capacidade de adoção de procedimentos administrativos que contribuam para o alcance dos objetivos a organização.

Questão 3B – Dentre os pilotos que compõem o quadro da Cia. Aérea Lunar, alguns têm demonstrado desempenho acima da média. Para esses, o Departamento de Recursos Humanos (RH) resolveu estabelecer um plano de recompensas diferenciado daquele utilizado para o restante da Companhia. Celso, Analista de RH, fez um levantamento das diferentes estratégias para recompensar esse grupo de pilotos. Quais das estratégias de recompensa relacionadas abaixo são mais indicadas para esse caso?

- (A) Aquelas que estão diretamente vinculadas ao critério dos objetivos de realização empresarial, aliadas ao tempo de serviço no cargo.
- (B) Aquelas que atingem indivíduos de desempenho acima do esperado, sem que o tempo de serviço seja levado em conta.
- (C) Aquelas que contemplam resultados globais, perceptíveis porém impossíveis de serem quantificados.



(D) Aquelas que contemplam resultados setoriais, perceptíveis porém impossíveis de serem quantificados.

(E) Aquelas que se referem aos indivíduos de desempenho acima do esperado e que trabalham há mais tempo na empresa.

Questão 4A – Ao adotar segmentação de mercado, a empresa

- a) pode fixar preços diferenciados de acordo com os segmentos considerados.
- b) perde ganhos líquidos.
- c) deve consultar o departamento jurídico.
- d) não pode ser considerada de pequeno porte.
- e) deve elaborar contratos trabalhistas diferenciados para cada funcionário.

Comentários:

- Questão imediata, sendo que a alternativa correta é a mais óbvia.
- Questão 4B (a seguir): o enunciado é apresentado por meio de **uma sentença e sua justificativa**, sendo que o aluno deve julgar a veracidade ou falsidade de cada asserção. Avalia, dentre outras, a capacidade de interação criativa com os diferentes interesses organizacionais.

Questão 4B – “A Iluminada” é uma empresa que produz luminárias. Ela atende a clientes individuais, vendendo desde luminárias para classes populares até produtos de luxo. A respeito das ofertas da empresa ao mercado, analise as afirmativas abaixo.

Ao adotar segmentação de mercado, a empresa pode fixar preços diferenciados de acordo com os segmentos considerados.

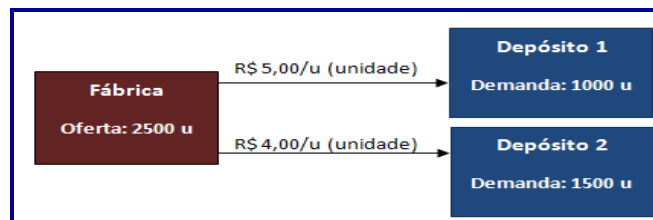
PORQUE

As características dos clientes em cada segmento de mercado afetam o valor que eles percebem para os produtos da empresa.

Analisando as afirmações acima, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

Questão 5A – Considere o esquema a seguir. O custo de transporte é:

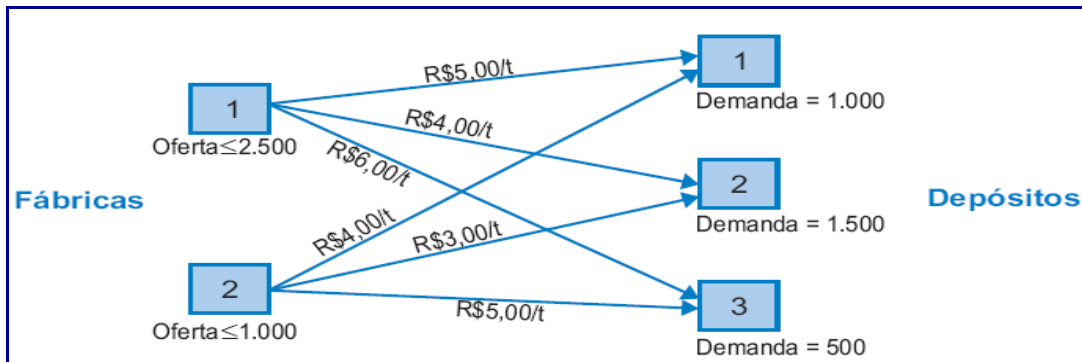


- a) R\$ 11.000,00
- b) R\$ 5.000,00
- c) R\$ 6.000,00
- d) R\$ 10.000,00

Comentários:

- Questão imediata, enunciado praticamente sem informações, sendo que a alternativa correta é a mais óbvia.
- Questão 5B (a seguir): o enunciado é contextualizado, a figura exige capacidade analítica e o aluno deve avaliar todas as situações propostas. Avalia, dentre outras, a capacidade de operação com valores e formulações quantitativas e o entendimento dos canais de distribuição e de cadeia de suprimento.
- Verificar: R\$/t e não em R\$/u (unidades) (!)

Questão 5B – Analise a figura a seguir.



A Cia. de Produtos Vegetais – CPV possui duas fábricas que abastecem três depósitos. As fábricas têm um nível máximo de produção baseado nas suas dimensões e nas safras previstas. Os custos em R\$/t estão anotados em cada rota (ligação entre as fábricas e depósitos). José de Almeida, estudante de Administração, foi contratado pelo Departamento de Logística com a finalidade de atender a demanda dos depósitos sem exceder a capacidade das fábricas, minimizando o custo total do transporte. Em sua decisão ele considerou as seguintes situações:

- I - 1.000 unidades devem ser transportadas da Fábrica 2 para o Depósito 1. A demanda restante deve ser suprida a partir da Fábrica 1;
- II - 2.500 unidades devem ser transportadas da Fábrica 1 para os Depósitos 1 e 2. A demanda restante deve ser suprida a partir da Fábrica 2;
- III - 1.000 unidades devem ser transportadas da Fábrica 2 para o Depósito 2. A demanda restante deve ser suprida a partir da Fábrica 1.

Apresenta(m) o(s) menor(es) custo(s) apenas a(s) situação(ões)

- (A) I. (B) II. (C) III. (D) I e III. (E) II e III.