4.4. Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas por Componente Curricular

MÓDULO I – Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS

I.1 – TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS		
Função: Planejamento das Relações Humanas nas Organizações		
COMPETÊNCIAS	**HABILIDADES**	**BASES TECNOLÓGICAS**
1. Analisar as fases e fatores históricos e contemporâneos da evolução das Relações Humanas.	1.1. Identificar a evolução de Recursos Humanos e o seu importante papel nas organizações. 1.2. Identificar a evolução das competências requeridas no mercado de trabalho. 1.3. Identificar os papéis e responsabilidades dos principais subsistemas de Recursos Humanos e a contribuição de cada um para o sucesso das organizações.	1. Noções das teorias das organizações e a linha da evolução da Escola das Relações Humanas: • Conceitos de: ○ Administração Científica (Taylor, Ford); ○ Administração Clássica (Fayol); ○ Escola das Relações Humanas, os experimentos em *Hawthorne* (Mayo); ○ Relações Industriais; ○ Administração de Recursos Humanos; ○ Gestão de Pessoas. • Histórico da área de Recursos Humanos: ○ As escolas administrativas e a função de pessoal; ○ As cinco fases evolutivas da gestão de pessoal
2. Estabelecer relações entre as principais teorias humanistas.	2.1. Listar as principais teorias humanistas. 2.2. Identificar os fatores condicionantes do desenvolvimento das teorias humanistas. 2.3. Verificar a influência das teorias humanistas nos aspectos sociológicos e psicológicos do trabalho.	2. Teorias Humanísticas: • Teoria da Hierarquização das Necessidades Humanas; • Teoria X e Y; • Teoria dos Dois Fatores; • Teoria da Expectância; • Teoria da Contingência
3. Representar a estrutura organizacional e reconhecer as estratégias de departamentalização.	3.1. Coletar os principais elementos que direcionem a escolha ou decisão do modelo de departamentalização. 3.2. Apresentar a forma de departamentalização mais adequada com base nos dados coletados. 3.3. Aplicar as diretrizes da departamentalização traçadas estrategicamente pela organização.	3. Fundamentos da Estrutura Organizacional: • Noções de: ○ Estratégia e estrutura. • Tipos de departamentalização: ○ Funcional; ○ Geográfica; ○ Por processo; ○ Por produto; ○ Por cliente; ○ Pela amplitude de controle;
4. Interpretar os tipos de serviços terceirizados em Recursos Humanos.	4.1. Detectar as atividades meios que podem ser terceirizadas em Recursos Humanos. 4.2. Identificar as vantagens e desvantagens da terceirização em Recursos Humanos.	

	4.3. Indicar a modalidade de terceirização para subsistemas de Recursos Humanos.	○ Estrutura matricial; ○ Estrutura em linha e *staff*; ○ *By-pass* (limites de autoridade e responsabilidades) 4. Procedimentos da terceirização em Recursos Humanos: • Vantagens e desvantagens; • Modalidades: ○ BPO (*BussinesProcessOutsourcing*); ○ BSP (*BussinesServiceProvider*); ○ ASP (*AplicationServiceProvider*)

Carga Horária (horas-aula)						
Teórica	40	**Prática**	00	**Total**	**40 Horas-aula**	
Teórica (2,5)	50	**Prática (2,5)**	00	**Total (2,5)**	**50 Horas-aula**	

I.2 – CÁLCULOS PARA FOLHA DE PAGAMENTO

Função: Execução de Cálculos para Folha de Pagamento

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Analisar a estrutura de salários.	1.1. Identificar as parcelas componentes da remuneração. 1.2. Identificar os pagamentos feitos a empregados e os encargos sociais incidentes.	1. Definições: • Salário. • Remuneração. • Proventos. • Jornada de trabalho: mensal, semanal/hora, comissionado, outros. • Encargos sociais.
2. Sistematizar os procedimentos para elaboração da folha de pagamento.	2.1. Calcular adiantamento salarial. 2.2. Consultar tabelas de contribuições dos empregados, trabalhadores avulsos e aposentados para aplicação de encargos. 2.4. Calcular folha de pagamento mensal/semanal/horista sob as diferentes variáveis. 2.5. Calcular folha de pagamento com procedimentos rescisórios em suas várias modalidades.	2. Procedimentos para Cálculos de folha de pagamento: • Salário; • Adiantamento de salário; • Hora extra; • Férias; • 1ª parcela do 13º salário; • 2ª parcela do 13º salário; • Adicional de insalubridade; • Adicional de periculosidade; • Adicional noturno; • Adicional extraordinário; • Repouso semanal remunerado; • Salário família; • Salário maternidade; • Comissões • Descontos: o Adiantamentos; o Contribuição Previdenciária – INSS; o Imposto de renda retido na fonte - IRRF; o 2ª parcela do 13º salário; o Falta hora; o Falta dia; o Desconto de Descanso Semanal Remunerado – DSR; o Contribuição sindical; o Pensão alimentícia; o Vale transporte; • Outros descontos permitidos: o Assistência médica; o Alimentação; o Empréstimos consignados; o Seguro de vida. • Procedimentos para cálculos rescisórios por:

		○ Decisão do empregador; ○ Decisão do empregado (pedido ou abandono); ○ Iniciativa de ambos; ○ Desaparecimento dos sujeitos (falecimento e falência); ○ Prazo determinado

Carga Horária (Horas-aula)						
Teórica	60	**Prática**	00	**Total**	**60 Horas-aula**	
Teórica (2,5)	50	**Prática (2,5)**	00	**Total (2,5)**	**50 Horas-aula**	

I.3 – PLANEJAMENTO, RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Função: Planejamento e Controle de Recursos Humanos

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Interpretar o planejamento estratégico de Gestão de Pessoas.	1.1. Identificar o ambiente das empresas e suas características principais. 1.2. Identificar os tipos de ambientes organizacionais e suas estratégias. 1.3. Identificar fatores intervenientes no Planejamento de Gestão de Pessoas. 1.4. Identificar o papel da área de Recursos Humanos na realização da missão, visão e valores das organizações.	1. Estudo das políticas de Recursos Humanos das organizações. • Conceitos de: ○ Missão, visão, valores da organização e objetivos organizacionais; ○ Planejamento estratégico de RH; ○ Estratégias de RH; ○ Modelos de planejamento de RH
2. Desenvolver a captação de Recursos Humanos.	2.1. Detectar as competências técnicas e comportamentais para o exercício das funções. 2.2. Identificar necessidade de pessoal para estimativa de vagas futuras. 2.3. Elaborar descrição de cargos. 2.4. Elaborar pesquisas referentes aos pisos salariais. 2.5. Preencher a requisição de empregado. 2.6. Cumprir as etapas do recrutamento de pessoal. 2.7. Identificar vantagens e desvantagens dos recrutamentos interno e externo.	2. Subsistemas de Recursos Humanos: • Análise de cargo; • Processo de recrutamento de pessoal; • Administração de pessoal; • Planejamento e previsão de pessoal: ○ Elaboração e descrição de cargos e salários (definição de competências técnicas e comportamentais); ○ Pesquisa salarial; ○ CBO (Classificação Brasileira de Ocupações); ○ REQUISIÇÃO de empregado; • Planejamento do quadro de pessoal: ○ Definição de recrutamento interno, suas vantagens e desvantagens; ○ Definição de recrutamento externo, suas vantagens e desvantagens
3. Avaliar as tendências do processo seletivo de pessoal.	3.1. Identificar fontes de recrutamento. 3.2. Levantar custos de inserção e divulgação de editais e anúncios de recrutamento. 3.3. Aplicar procedimentos para recrutamento de pessoal interno e externo.	3. Fontes de recrutamento: • Anúncios em jornais e revistas; • *Jobfair*; • Mídias sociais; • Intranet e *Internet*; • Cartazes; • Grupos de RH; • Agências; • Anúncio de vagas em fachadas de empresas; • Panfletos; • Apresentação espontânea; • Indicação por funcionários; • *Headhunters*(caça talentos)
4. Interpretar o processo de aplicação de pessoas na organização.	4.1. Identificar etapas do processo seletivo e suas características. 4.2. Utilizar as diferentes técnicas de seleção de pessoas. 4.3. Executar controle do processo de seleção.	
5. Elaborar estratégias e procedimentos com objetivo de identificar perfis para vagas.	5.1. Identificar tipos básicos de testes de seleção de pessoal específicos ao cargo/ função. 5.2. Auxiliar na aplicação de testes escritos e/ou práticos.	4. Processo de seleção de

	5.3. Auxiliar na correção de testes objetivos escritos. 5.4. Verificar procedimentos para o planejamento de entrevista de seleção de pessoal. 5.5. Diferenciar entrevista estruturada e não estruturada. 5.6. Detectar a importância do planejamento para o desenvolvimento da entrevista como ferramenta de seleção de pessoal. 5.7. Identificar o desenvolvimento da entrevista de seleção de pessoal. 5.8. Identificar os procedimentos para o planejamento da entrevista estruturada. 5.9. Identificar os procedimentos para o planejamento da entrevista não estruturada. 5.10. Detectar as etapas da entrevista de seleção de pessoal. 5.11. Desenvolver modelos de manual de integração.	pessoal: • Banco de dados; • Candidato digital (videoconferência); • Análise de currículo; • Dinâmicas de grupo; • Técnicas de entrevista; • Teste de perfil profissional; • Teste de conhecimento geral e técnico; • Checagem de referências profissionais; • Técnicas de alternativas de seleção; • Mídias sociais; • Grafologia 5. Noções de testes de seleção de pessoal: • Aptidão; • Personalidade; • Psicológicos; • Grafológicos; • Procedimentos para o planejamento da entrevista: ○ Não estruturada; ○ Estruturada; ○ Preparação; ○ Coleta de dados; ○ Análise comportamental; ○ Informações da empresa contratante; ○ Videoconferência • Princípios da avaliação da entrevista; • Manual de integração; • Finalidade; • Elaboração passo a passo: ○ Introdução; ○ Objetivos do manual; ○ Definição das finalidades, princípios e objetivos da organização; ○ Organogramas; ○ Descrição de setores; ○ Descrições de obrigações e benefícios sociais

Carga Horária (Horas-aula)						
Teórica	100	**Prática**	00	**Total**	**100 Horas-aula**	
Teórica (2,5)	100	**Prática (2,5)**	00	**Total (2,5)**	**100 Horas-aula**	

I.4 – ÉTICA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL

Função: Planejamento Ético e Organizacional

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Analisar os Códigos de Defesa do Consumidor, da legislação trabalhista, do trabalho voluntário e das regras e regulamentos organizacionais.	1.1 Interpretar a legislação trabalhista nas relações de trabalho. 1.2 Interpretar o Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo. 1.3 Identificar o papel da legislação no exercício do trabalho voluntário. 1.4 Identificar as regras e regulamentos nas práticas trabalhistas das organizações	1. Conceito do Código de Defesa do Consumidor. 2. Fundamentos de Legislação Trabalhista e Legislação para o Autônomo. 3. Normas e comportamento referentes aos regulamentos organizacionais. 4. Imagem pessoal e institucional.
2. Analisar procedimentos para a promoção da imagem organizacional.	2.1 Identificar o contexto de aplicação dos procedimentos na organização e adequá-los, considerando os critérios dos órgãos reguladores do setor de atuação. 2.2 Discernir ameaças que possam comprometer a organização. 2.3 Potencializar as oportunidades que impactem na imagem da organização e resultem em novas relações de negócios e parcerias.	5. Definições de trabalho voluntário • Lei Federal 9.608/98; • Lei Estadual nº 10.335/99; • Deliberações CEETEPS Nº1 /2004. 6. Definições e técnicas de trabalho • Gestão de autonomia (atribuições e responsabilidades): ✓ de liderança; ✓ em equipe.
3. Relacionar as técnicas e métodos de trabalho com os valores de cooperação, iniciativa e autonomia pessoal e organizacional.	3.1 Respeitar as diferenças individuais e regionais dos colaboradores no âmbito organizacional. 3.2 Identificar valores e encorajar as manifestações de diversidades culturais e sociais. 3.3 Utilizar técnicas de aprimoramento das práticas de convivência com todos os envolvidos no processo de construção das relações profissionais e de consumo.	7. Código de ética nas organizações • Públicas; • Privadas. 8. Cidadania, relações pessoais e do trabalho. 9. Declaração Universal dos Direitos Humanos, convenções e Direitos Humanos no Brasil.
4. Analisar a importância da responsabilidade social e da sustentabilidade na formação profissional e ética do cidadão.	4.1 Identificar e respeitar as ações de promoção de direitos humanos. 4.2 Aplicar procedimentos de	10. Economia criativa • Conceitos, estratégias e desenvolvimento.

	responsabilidade social e/ou sustentabilidade na área. 4.3 Utilizar noções e estratégias de economia criativa para agregar valor cultural às práticas de sustentabilidade.	11. Respeito à diversidade cultural e social. 12. Responsabilidade social/sustentabilidade • Procedimentos para área de "Recursos Humanos".

Carga Horária (Horas-aula)						
Teórica	40	**Prática**	00	**Total**	**40 Horas-aula**	
Teórica (2,5)	50	**Prática (2,5)**	00	**Total (2,5)**	**50 Horas-aula**	

I.5 – APLICATIVOS INFORMATIZADOS

Função: Uso e Gestão de Computadores e de Sistemas Operacionais

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional. 2. Selecionar plataformas para publicação de conteúdo na *internet* e gerenciamento de dados e informações.	1.1 Identificar sistemas operacionais, *softwares* e aplicativos úteis para a área. 1.2 Operar sistemas operacionais básicos. 1.3 Utilizar aplicativos de informática gerais e específicos para desenvolvimento das atividades na área. 1.4 Pesquisar novas ferramentas e aplicativos de informática para a área. 2.1 Utilizar plataformas de desenvolvimento de *websites*, *blogs* e redes sociais, para publicação de conteúdo na *internet*. 2.2 Identificar e utilizar ferramentas de armazenamento de dados na nuvem.	1. Fundamentos de Sistemas Operacionais • Tipos; • Características; • Funções básicas. 2. Fundamentos de aplicativos de Escritório • Ferramentas de processamento e edição de textos: ✓ formatação básica; ✓ organogramas; ✓ desenhos; ✓ figuras; ✓ mala direta; ✓ etiquetas. • Ferramentas para elaboração e gerenciamento de planilhas eletrônicas: ✓ formatação; ✓ fórmulas; ✓ funções; ✓ gráficos. • Ferramentas de apresentações: ✓ elaboração de *slides* e técnicas de apresentação. 3. Conceitos básicos de gerenciamento eletrônico das informações, atividades e arquivos • Armazenamento em nuvem: ✓ sincronização, *backup* e restauração de arquivos; ✓ segurança de dados. • Aplicativos de produtividade em

		nuvem: ✓ *webmail*, agenda, localização, pesquisa, notícias, fotos/vídeos, outros. 4. Noções básicas de redes de comunicação de dados • Conceitos básicos de redes; • *Softwares*, equipamentos e acessórios. 5. Técnicas de pesquisa avançada na *web* • Pesquisa através de parâmetros; • Validação de informações através de ferramentas disponíveis na *internet*. 6. Conhecimentos básicos para publicação de informações na *internet* • Elementos para construção de um *site* ou *blog*; • Técnicas para publicação de informações em redes sociais: ✓ privacidade e segurança; ✓ produtividade em redes sociais; ✓ ferramentas de análise de resultados. 7. Gerenciamento eletrônico das informações, atividades e arquivos: • Fundamentos para utilização do software Folhamatic

Carga Horária (Horas-aula)						
Teórica	00	**Prática**	60	**Total**	**60 Horas-aula**	**Prática em**

Teórica (2,5)	00	**Prática (2,5)**	50	**Total (2,5)**	**50 Horas-aula**	**Laboratório**

I.6 – LEGISLAÇÃO E RELAÇÕES TRABALHISTAS

Função: Planejamento e Organização das Relações Trabalhistas

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Interpretar a legislação empresarial e suas inovações.	1.1. Identificar os conceitos de Direito Empresarial. 1.2. Aplicar conhecimentos de noção de empresa. 1.3. Listar os requisitos do empresário e as proibições e impedimentos à prática dos atos empresariais. 1.4. Listar as obrigações do empresário. 1.5. Identificar a importância e as implicações do nome empresarial. 1.6. Distinguir os conceitos de empregador/ empregado/ trabalhador autônomo/ trabalhador temporário/ estagiário/ voluntariado. 1.7. Identificar exigências e procedimentos para a contratação de estrangeiros.	1. Conceitos de Direito Empresarial: • Como a empresa deve ser compreendida no universo de pessoas; • Requisitos legais da definição de empregado; • Diferença entre empregado e trabalhador autônomo; • Diferença entre empregado e estagiário; • Diferença entre empregado e trabalhador temporário; • Diferença entre empregado, trabalhador autônomo e voluntariado; • Procedimentos para a contratação de estrangeiros
2. Interpretar a legislação trabalhista.	2.1. Detectar a evolução da legislação trabalhista no Brasil. 2.2. Pesquisar a regulamentação do trabalho no Brasil. 2.3. Identificar as relações de trabalho e a legislação brasileira.	2. Histórico da Legislação Trabalhista no Brasil: • As primeiras leis; • A consolidação das Leis do Trabalho – CLT; • A Constituição de 1988
3. Interpretar o compromisso legal entre empregado e empregador.	3.1. Identificar os direitos, deveres e, as formas de constituições das entidades jurídicas e das pessoas. 3.2. Pesquisar os diversos tipos de relações contratuais entre empregado e empregador. 3.3. Pesquisar os diversos tipos de contrato com e sem vínculo empregatício. 3.4. Caracterizar as rescisões contratuais, suas causas e efeitos. 3.5. Aplicar os conceitos do direito nas relações com estagiário, trabalho do menor e de pessoas com necessidades especiais. 3.6. Identificar a legislação para efetivar o processo de admissão e a documentação necessária. 3.7. Organizar prontuários. 3.8. Caracterizar a formação da jornada de trabalho, seu conceito e limites.	3. Noções: • Princípios constitucionais; • A Justiça do Trabalho; • Contrato de Trabalho: ○ Experiência; ○ Prazo determinado; ○ Prazo indeterminado e sem vínculo empregatício • Rescisão; • Abandono de emprego; • Aposentadoria; • Rescisão do contrato por acordo mútuo entre as partes; • Estagiário; • Pessoas com necessidades especiais: ○ Cotas. • Trabalho do menor: ○ Fundamentos da proteção especial; ○ A proteção legal ao menor no Brasil; ○ Menor empregado; ○ Menor aprendiz; ○ Menor assistido;

	3.9. Realizar registro e controle de frequência de pessoal nos diversos tipos de prestação de serviços. 3.10. Atender especificações legais para composição dos diversos formatos de remuneração. 3.11. Avaliar o direito e os fatores intervenientes das férias. 3.12. Acompanhar processos rescisórios, homologações, verbas e prazos para quitação. 3.13. Indicar direitos dos empregados decorrentes nos diferentes tipos de rescisão de contrato de trabalho. 3.14. Verificar legalidade dos cálculos rescisórios.	• Proteção ao empregado; • Jornada de trabalho: ○ Duração da jornada de trabalho; ○ Período de descanso; ○ Prorrogação de horas; ○ Acordo de prorrogação de horas; ○ Categorias diferenciadas; ○ Escala de revezamento; ○ Descanso semanal remunerado (DSR); ○ Jornada de trabalho (mensalista e horista) • Marcação de ponto: ○ Formas de registro; ○ Obrigatoriedade; ○ Empregados desobrigados; ○ Trabalho externo; ○ Quadro de horário de trabalho; ○ Anotações dos descansos • Remuneração: ○ Abonos; ○ Adicionais; ○ Comissões; ○ Gratificações; ○ Décimo terceiro salário; ○ Gorjetas; ○ Prêmios; ○ Natureza na Participação nos Lucros e Resultados (PLR) • Férias: ○ Origem na história; ○ Aquisições do direito; ○ Duração; ○ Concessão; ○ Remuneração; ○ Abono de férias; ○ Efeito de extinção do contrato; ○ Prescrição; ○ Férias coletivas
4. Identificar a relação de dependência entre empregado e empregador.	4.1. Indicar o poder disciplinador do empregador. 4.2. Documentar aspectos legais para aplicação e graduação das punições. 4.3. Informar atos do empregado que justificam a rescisão do contrato por falta grave. 4.4. Conferir os procedimentos realizados na rescisão do contrato de trabalho.	4. Poder disciplinador do empregador: • Advertências: ○ Verbal e escrita • Suspensão; • Demissão por justa causa; • Princípios a serem observados na aplicação da penalidade; • Aviso prévio; • Redução da jornada; • Falta do aviso/ consequências; • Doenças/ afastamentos; • Serviço militar obrigatório;
5. Interpretar a gestão das relações trabalhistas numa organização.	5.1. Identificar aspectos do cumprimento e interpretação de normas legais ligadas às relações trabalhistas. 5.2. Acompanhar a evolução de acontecimentos relativos a acordos e convenções coletivas. 5.3. Identificar as instâncias legais que operam as questões trabalhistas no Brasil. 5.4. Identificar as fases do processo de uma greve. 5.5. Identificar o plano de contingência. 5.6. Pesquisar a legislação atinente a contratos de compra e venda de bens e serviços e outros documentos legais. 5.7. Caracterizar o papel do contencioso trabalhista na administração de Recursos Humanos.	

		• Aviso prévio cumprido em casa; • Apuração de faltas graves 5. Relações trabalhistas: • Conceito; • Posição orgânica; • Contatos com sindicatos patronais e com a federação das indústrias; • Negociações de acordos coletivos de trabalho; • Negociações de convenções coletivas de trabalho; • Acompanhamento de dissídios e julgamentos; • Acompanhamento e assessoria ao contencioso trabalhista e assistência social: o Contencioso trabalhista; o Figura do preposto; o Audiência inaugural; o Instâncias de soluções legais e de apelação • Negociação trabalhista: o Articulações nacionais e centrais sindicais; o A função de RT (Relações Trabalhistas) no processo de uma greve; o Serviço social

Carga Horária (Horas-aula)						
Teórica	100	**Prática**	00	**Total**	**100 Horas-aula**	
Teórica (2,5)	100	**Prática (2,5)**	00	**Total (2,5)**	**100 Horas-aula**	

I.7 – LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA

Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Analisar textos técnicos, administrativos e comerciais da área de Recursos Humanos por meio de indicadores linguísticos e de indicadores extralinguísticos.	1.1 Identificar indicadores linguísticos e indicadores extralinguísticos de produção de textos técnicos. 1.2 Aplicar procedimentos de leitura instrumental (identificação do gênero textual, do público-alvo, do tema, das palavras-chave, dos elementos coesivos, dos termos técnicos e científicos, da ideia central e dos principais argumentos). 1.3 Aplicar procedimentos de leitura especializada (aprofundamento do estudo do significado dos termos técnicos, da estrutura argumentativa, da coesão e da coerência, da confiabilidade das fontes).	1. Estudos de textos técnicos/comerciais aplicados à área de **Recursos Humanos**, a partir do estudo de: • Indicadores linguísticos: ✓ vocabulário; ✓ morfologia; ✓ sintaxe; ✓ semântica; ✓ grafia; ✓ pontuação; ✓ acentuação, entre outros. • Indicadores extralinguísticos: ✓ efeito de sentido e contextos socioculturais; ✓ modelos pré-estabelecidos de produção de texto; ✓ contexto profissional de produção de textos (autoria, condições de produção, veículo de divulgação, objetivos do texto, público-alvo).
2. Desenvolver textos técnicos, comerciais e administrativos aplicados à área de Recursos Humanos, de acordo com normas e convenções específicas.	2.1 Utilizar instrumentos da leitura e da redação técnica e comercial direcionadas à área de atuação. 2.2 Identificar e aplicar elementos de coerência e de coesão em artigos e em documentação técnico-administrativos relacionados à área de Recursos Humanos. 2.3 Aplicar modelos de correspondência comercial aplicados à área de atuação.	
3. Pesquisar e analisar informações da área de Recursos Humanos, em diversas fontes, convencionais e eletrônicas.	3.1 Selecionar e utilizar fontes de pesquisa convencionais e eletrônicas. 3.2 Aplicar conhecimentos e regras linguísticas na execução de pesquisas específicas da área de Recursos Humanos.	2. Conceitos de coerência e de coesão aplicados à análise e à produção de textos técnicos específicos da área de **Recursos Humanos**. 3. Modelos de Redação Técnica e Comercial aplicados à área de **Recursos Humanos** • Ofícios; • Memorandos; • Comunicados; • Cartas; • Avisos; • Declarações; • Recibos; • Carta-currículo; • Currículo; • Relatório técnico;
4. Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional.	4.1 Pesquisar a terminologia técnico-científica da área. 4.2 Aplicar a terminologia técnico-científica da área.	
5. Comunicar-se, oralmente e por escrito, utilizando a terminologia técnico-científica da profissão.	5.1 Selecionar termos técnicos e palavras da língua comum, adequados a cada contexto. 5.2 Identificar o significado de termos técnico-científicos extraídos de texto, artigos, manuais e outros gêneros	

	relativos à área profissional. 5.3 Redigir textos pertinentes ao contexto profissional, utilizando a termologia técnico-científica da área de estudo. 5.4 Preparar apresentações orais pertinentes ao contexto da profissão, utilizando a termologia técnico-científica.	• Contrato; • Memorial descritivo; • Memorial de critérios; • Técnicas de redação. 4. Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação (variantes da linguagem formal e de linguagem informal) 5. Princípios de terminologia aplicados à área de **Recursos Humanos** • Glossário dos termos utilizados na área de **Recursos Humanos**. 6. Apresentação de trabalhos técnico-científicos • Orientações e normas linguísticas para a elaboração do trabalho técnico-científico (estrutura de trabalho monográfico, resenha, artigo, elaboração de referências bibliográficas). 7. Apresentação oral • Planejamento da apresentação; • Produção da apresentação audiovisual; • Execução da apresentação. 8. Técnicas de leitura instrumental • Identificação do gênero textual; • Identificação do público-alvo; • Identificação do tema; • Identificação das palavras-chave do texto; • Identificação dos termos técnicos e científicos; • Identificação dos elementos coesivos do texto; • Identificação da ideia central do texto; • Identificação dos principais argumentos e sua estrutura.

		9. Técnicas de leitura especializada • Estudo dos significados dos termos técnicos; • Identificação e análise da estrutura argumentativa; • Estudo do significado geral do texto (coerência) a partir dos elementos coesivos e de argumentação; • Estudo da confiabilidade das fontes.

Carga Horária (Horas-aula)						
Teórica	40	**Prática**	00	**Total**	**40 Horas-aula**	
Teórica (2,5)	50	**Prática (2,5)**	00	**Total (2,5)**	**50 Horas-aula**	

I.8 – GERENCIAMENTO DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS

Função: Execução das Rotinas Administrativas na Área de Pessoal

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Identificar a postura, a comunicação e as ações do profissional de Recursos Humanos como agente facilitador nas organizações.	1.1. Acompanhar inovações da área tendo em vista a melhoria do desempenho pessoal e organizacional. 1.2. Adequar a imagem pessoal ao ambiente profissional. 1.3. Identificar os ruídos da comunicação, fala e compreensão. 1.4. Detectar os comportamentos que dificultam a comunicação pessoal. 1.5. Avaliar o quanto as expressões não verbais se transformam em fontes de referência na comunicação.	1. Fundamentos da comunicação verbal e não verbal: • Cordialidade e objetividade na comunicação oral, escrita e simbólica; • Comunicação formal e informal; • Ruídos internos e externos
2. Gerenciar o atendimento ao cliente, o arranjo documental e físico do ambiente de trabalho.	2.1. Atender clientes (presencial e a distância). 2.2. Desenvolver postura e atitudes proativas e técnicas no tratamento de clientes internos, externos, pessoas com deficiência e estrangeiros. 2.3. Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências. 2.4. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um *layout* organizado, ergonômico e acessível. 2.5. Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos. 2.6. Executar, coordenar, controlar e organizar agendas (manual e eletrônica). 2.7. Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento. 2.8. Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.	2. Procedimentos de atendimento a candidatos e empregados, inclusive PCD – Pessoas Com Deficiência: • Processo de triagem, organização e registro – fluxo documental; • Prazos de validade de documentos administrativos (declarações, atestados etc.); • Prazos emissão e de validade de documentos fiscais (DAE – Documento de Arrecadação Estadual,Guias de Arrecadação etc.); • Juntada, organização e composição de prontuário de empregados: ○ Numeração de folhas; ○ Autenticação/ validação de documentos internos; ○ Carimbo de nulidade (em branco) • Técnicas de arquivamento, suas fases e temporalidade; • Técnicas de arquivos de prosseguimento (*follow-upup*); • Técnicas em agendas: ○ Manual e eletrônica • Planejamento e organização do ambiente de trabalho//*layout*; • Programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento: ○ *Housekeeping*; ○ 5S's
3. Elaborar estratégias de otimização de tempo nas rotinas da área de Recursos Humanos e no atendimento ao candidato e empregado com excelência.	3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos. 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.	

		3. Administração do tempo: • Conceitos e aplicação: ○ Economizadores e desperdiçadores

Carga Horária (Horas-aula)						
Teórica	60	**Prática**	00	**Total**	**60 Horas-aula**	
Teórica (2,5)	50	**Prática (2,5)**	00	**Total (2,5)**	**50 Horas-aula**	