



CÓD: OP-109JL-23
7908403539178

UFRB-BA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA

Assistente em Administração

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2023

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de texto.	5
2. Figuras de linguagem.	15
3. Significação de palavras e expressões. Relações de sinonímia e de antonímia	17
4. Ortografia.....	17
5. Acentuação gráfica.....	18
6. Uso da crase.....	19
7. Morfologia	19
8. Locuções verbais.	26
9. Elementos de comunicação e funções da linguagem	26
10. Domínio dos mecanismos de coesão e coerência textual	27
11. Reescrita de frases e parágrafos do texto.	28
12. Sintaxe	29
13. Concordância verbal e nominal.....	31
14. Regência verbal e nominal	33
15. Colocação pronominal.....	34
16. Emprego dos sinais de pontuação e sua função no texto.	34
17. Função textual dos vocábulos.	35
18. Variação linguística.....	36

Legislação

1. Regime Jurídico Único (Lei no 8.112/1990): Das Disposições Preliminares; Do Provimento, Vacância, Remoção, Redistribuição e Substituição; Dos Direitos e Vantagens; Do Regime Disciplinar; Do Processo Administrativo Disciplinar; Da Seguridade Social do Servidor.....	47
2. Lei da Improbidade Administrativa (Lei no 8.429/1992).	73
3. Código de Ética dos Servidores Públicos (Decreto no 1.171/1994).	82
4. Processo Administrativo (Lei no 9.784/1999).	84
5. PCCTAE (Lei no 11.091/2005)	90
6. Decreto 9.991/2019.....	94
7. Noções de Direito Constitucional: Dos Princípios Fundamentais; Dos Direitos e Garantias Fundamentais; Dos Direitos Sociais; Da Administração Pública; Da ordem Social.....	99
8. Lei nº 12.527/2011 (Acesso à informação).....	117

Informática

1. Conceitos e fundamentos básicos	127
2. Conhecimento e utilização dos principais softwares utilitários (compactadores de arquivos, chat, clientes de e-mails, reprodutores de vídeo, visualizadores de imagem, antivírus)	127
3. Conceitos básicos de Hardware (Placa mãe, memórias, processadores (CPU) e disco de armazenamento HDs, CDs e DVDs). Periféricos de computadores	133
4. Ambientes operacionais: utilização básica do sistema operacional Windows 10.....	135
5. Utilização de ferramentas de texto, planilha e apresentação do pacote Microsoft Office (Word, Excel e PowerPoint) – versões 2013 e 2016	137
6. Utilização de ferramentas de texto, planilha e apresentação do pacote LibreOffice (Writer, Calc e Impress) - versões 5 e 6....	180
7. Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet e Intranet, busca e pesquisa na Web, mecanismos de busca na Web. Navegadores de internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome	185
8. Conceitos básicos de segurança na Internet, pragas virtuais, worms e vírus de computadores	190

Conhecimentos Específicos Assistente em Administração

1. Comportamento organizacional	195
2. As pessoas, os grupos e a dinâmica organizacional	195
3. Comunicação	196
4. Liderança e poder	198
5. Conflito e negociação.....	198
6. Introdução à Administração: conceito de administração; habilidades, competências e papéis do administrador, os processos administrativos, tipos de organizações, estruturas organizacionais e funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.....	198
7. Administração de pessoas: conceito e processos	212
8. Lei no 14.133/2021.	228
9. Noções de Direito Administrativo.	269
10. Atos administrativos.	269
11. Princípios da administração.	274
12. Noções de Administração Financeira e Orçamentária; Orçamento Público	277
13. LRF (Lei Complementar Nº 101, de 4 de maio de 2000)	287
14. Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais; Classificação de materiais; Gestão de compras; Almoxarifado e recebimento	303

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO.

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Cada vez mais, é comprovada a dificuldade dos estudantes, de qualquer idade, e para qualquer finalidade em compreender o que se pede em textos, e também os enunciados. Qual a importância em se entender um texto?

Para a efetiva compreensão precisa-se, primeiramente, entender o que um texto não é, conforme diz Platão e Fiorin:

“Não é amontoando os ingredientes que se prepara uma receita; assim também não é superpondo frases que se constrói um texto”.¹

Ou seja, ele não é um aglomerado de frases, ele tem um começo, meio, fim, uma mensagem a transmitir, tem coerência, e cada frase faz parte de um todo. Na verdade, o texto pode ser a questão em si, a leitura que fazemos antes de resolver o exercício. E como é possível cometer um erro numa simples leitura de enunciado? Mais fácil de acontecer do que se imagina. Se na hora da leitura, deixamos de prestar atenção numa só palavra, como um “não”, já alteramos a interpretação e podemos perder algum dos sentidos ali presentes. Veja a diferença:

*Qual opção abaixo não pertence ao grupo?
Qual opção abaixo pertence ao grupo?*

Isso já muda totalmente a questão, e se o leitor está desatento, vai marcar a primeira opção que encontrar correta. Pode parecer exagero pelo exemplo dado, mas tenha certeza que isso acontece mais do que imaginamos, ainda mais na pressão da prova, tempo curto e muitas questões.

Partindo desse princípio, se podemos errar num simples enunciado, que é um texto curto, imagine os erros que podemos cometer ao ler um texto maior, sem prestar a devida atenção aos detalhes. É por isso que é preciso melhorar a capacidade de leitura, compreensão e interpretação.

Apreender X Compreensão X Interpretação²

Há vários níveis na leitura e no entendimento de um texto. O processo completo de interpretação de texto envolve todos esses níveis.

Apreensão

Captação das relações que cada parte mantém com as outras no interior do texto. No entanto, ela não é suficiente para entender o sentido integral.

Uma pessoa que conhece todas as palavras do texto, mas não compreende o universo dos discursos, as relações extratextuais desse texto, não entende o significado do mesmo. Por isso, é preciso colocá-lo dentro do universo discursivo a que ele pertence e no interior do qual ganha sentido.

Compreensão

Alguns teóricos chamam o universo discursivo de “*conhecimento de mundo*”, mas chamaremos essa operação de **compreensão**.

A palavra compreender vem da união de duas palavras grega: *cum* que significa ‘junto’ e *prehendere* que significa ‘pegar’. Dessa forma, a compreensão envolve além da decodificação das estruturas linguísticas e das partes do texto presentes na apreensão, mas uma junção disso com todo o conhecimento de mundo que você já possui. Ela envolve entender os significados das palavras juntamente com todo o contexto de discursos e conhecimentos em torno do leitor e do próprio texto. Dessa maneira a compreensão envolve uma série de etapas:

1. Decodificação do código linguístico: conhecer a língua em que o texto foi escrito para decodificar os significados das palavras ali empregadas.

2. A montagem das partes do texto: relacionar as palavras, frases e parágrafos dentro do texto, compreendendo as ideias construídas dentro do texto

3. Recuperação do saber do leitor: aliar as informações obtidas na leitura do texto com os conhecimentos que ele já possui, procurando em sua memória os saberes que ele tem relacionados ao que é lido.

4. Planejamento da leitura: estabelecer qual seu objetivo ao ler o texto. Quais informações são relevantes dentro do texto para o leitor naquele momento? Quais são as informações ele precisa para responder uma determinada questão? Para isso utilizamos várias técnicas de leitura como o escaneamento geral das informações contidas no texto e a localização das informações procuradas.

E assim teremos:

Apreensão + Compreensão = Entendimento do texto

Interpretação

Envolve uma dissecação do texto, na qual o leitor além de compreender e relacionar os possíveis sentidos presentes ali, posiciona-se em relação a eles. O processo interpretativo envolve uma espécie de conversa entre o leitor e o texto, na qual o leitor identifica e questiona a intenção do autor do texto, deduz sentidos e realiza conclusões, formando opiniões.

¹ PLATÃO, Fiorin, *Lições sobre o texto*. Ática 2011.

² LEFFA, Wilson. *Interpretar não é compreender: um estudo preliminar sobre a interpretação de texto*.

Elementos envolvidos na interpretação textual³

Toda interpretação de texto envolve alguns elementos, os quais precisam ser levados em consideração para uma interpretação completa

a) Texto: é a manifestação da linguagem. O texto⁴ é uma unidade global de comunicação que expressa uma ideia ou trata de um assunto determinado, tendo como referência a situação comunicativa concreta em que foi produzido, ou seja, o contexto. São enunciados constituídos de diferentes formas de linguagem (verbal, vocal, visual) cujo objetivo é comunicar. Todo texto se constrói numa relação entre essas linguagens, as informações, o autor e seus leitores. Ao pensarmos na linguagem verbal, ele se estrutura no encadeamento de frases que se ligam por mecanismos de coesão (relação entre as palavras e frases) e coerência (relação entre as informações). Essa relação entre as estruturas linguísticas e a organização das ideias geram a construção de diferentes sentidos. O texto constitui-se na verdade em um espaço de interação entre autores e leitores de contextos diversos. ⁵Dizemos que o texto é um todo organizado de sentido construído pela relação de sentido entre palavras e frases interligadas.

b) Contexto: é a unidade maior em que uma menor se insere. Pode ser extra ou intralinguístico. O primeiro refere-se a tudo mais que possa estar relacionado ao ato da comunicação, como época, lugar, hábitos linguísticos, grupo social, cultural ou etário dos falantes aos tempos e lugares de produção e de recepção do texto. Toda fala ou escrita ocorre em situações sociais, históricas e culturais. A consideração desses espaços de circulação do texto leva-nos a descobrir sentidos variados durante a leitura. O segundo se refere às relações estabelecidas entre palavras e ideias dentro do texto. Muitas vezes, o entendimento de uma palavra ou ideia só ocorre se considerarmos sua posição dentro da frase e do parágrafo e a relação que ela estabelece com as palavras e com as informações que a precedem ou a sucedem. Vamos a dois exemplos para entendermos esses dois contextos, muito necessários à interpretação de um texto.

Observemos o primeiro texto



<https://epoca.globo.com/vida/noticia/2015/01/o-mundo-visto-bpor-mafaldab.html>

Na tirinha anterior, a personagem Mafalda afirma ao Felipe que há um doente na casa dela. Quando pensamos na palavra doente, já pensamos em um ser vivo com alguma enfermidade. Entretanto, ao adentrar o quarto, o leitor se depara com o globo terrestre deitado sobre a cama. A interpretação desse texto, constituído de linguagem verbal e visual, ocorre pela relação que estabelecemos entre o texto e o contexto extralinguístico. Se pensarmos nas possíveis doenças do mundo, há diversas possibilidades de sentido de acordo com o contexto relacionado, dentre as quais listamos: problemas ambientais, corrupção, problemas ditatoriais (relacionados ao contexto de produção das tiras da Mafalda), entre outros.

Observemos agora um exemplo de intralinguístico



<https://www.imagemwhats.com.br/tirinhas-do-calvin-e-haroldo-para-compartilhar-143/>

³ <https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/redacao/o-que-texto.htm>

KOCH, Ingedore V. e ELIAS, Vanda M. *Ler e Compreender os Sentidos do Texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

⁴ <https://www.enemvirtual.com.br/o-que-e-texto-e-contexto/>

⁵ PLATÃO, Fiorin, *Lições sobre o texto*. Ática 2011.

Nessa tirinha anterior, podemos observar que, no segundo quadrinho, a frase “eu acho que você vai” só pode ser compreendida se levarmos em consideração o contexto intralinguístico. Ao considerarmos o primeiro quadrinho, conseguimos entender a mensagem completa do verbo “ir”, já que obtemos a informação que ele não vai ou vai à escola

c) Intertexto/Intertextualidade: ocorre quando percebemos a presença de marcas de outro(s) texto(s) dentro daquele que estamos lendo. Observemos o exemplo a seguir



<https://priscilapantaleao.wordpress.com/2013/06/26/tipos-de-intertextualidade/>

Na capa do gibi anterior, vemos a Magali na atuação em uma peça de teatro. Ao pronunciar a frase “comer ou não comer”, pela estrutura da frase e pelos elementos visuais que remetem ao teatro e pelas roupas, percebemos marca do texto de Shakespeare, cuja frase seria “ser ou não”. Esse é um bom exemplo de intertexto.

Conhecimentos necessários à interpretação de texto⁶

Na leitura de um texto são mobilizados muitos conhecimentos para uma ampla compreensão. São eles:

Conhecimento enciclopédico: conhecimento de mundo; conhecimento prévio que o leitor possui a partir das vivências e leituras realizadas ao longo de suas trajetórias. Esses conhecimentos são essenciais à interpretação da variedade de sentidos possíveis em um texto.

O conceito de conhecimento Prévio⁷ refere-se a uma informação guardada em nossa mente e que pode ser acionada quando for preciso. Em nosso cérebro, as informações não possuem locais exatos onde serão armazenadas, como gavetas. As memórias são complexas e as informações podem ser recuperadas ou reconstruídas com menor ou maior facilidade. Nossos conhecimentos não são

⁶ KOCH, Ingedore V. e ELIAS, Vanda M. *Ler e Compreender os Sentidos do Texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

⁷ <https://bit.ly/2P415JM>.

estáticos, pois o cérebro está captando novas informações a cada momento, assim como há informações que se perdem. Um conhecimento muito utilizado será sempre recuperado mais facilmente, assim como um pouco usado precisará de um grande esforço para ser recuperado. Existem alguns tipos de conhecimento prévio: o intuitivo, o científico, o linguístico, o enciclopédico, o procedimental, entre outros. No decorrer de uma leitura, por exemplo, o conhecimento prévio é criado e utilizado. Por exemplo, um livro científico que explica um conceito e depois fala sobre a utilização desse conceito. É preciso ter o conhecimento prévio sobre o conceito para se aprofundar no tema, ou seja, é algo gradativo. Em leitura, o conhecimento prévio são informações que a pessoa que está lendo necessita possuir para ler o texto e compreendê-lo sem grandes dificuldades. Isso é muito importante para a criação de inferências, ou seja, a construção de informações que não são apresentadas no texto de forma explícita e para a pessoa que lê conectar partes do texto construindo sua coerência.

Conhecimento linguístico: conhecimento da linguagem; Capacidade de decodificar o código linguístico utilizado; Saber acerca do funcionamento do sistema linguístico utilizado (verbal, visual, vocal).

Conhecimento genérico: saber relacionado ao gênero textual utilizado. Para compreender um texto é importante conhecer a estrutura e funcionamento do gênero em que ele foi escrito, especialmente a função social em que esse gênero é usualmente empregado.

Conhecimento interacional: relacionado à situação de produção e circulação do texto. Muitas vezes, para entender os sentidos presente no texto, é importante nos atentarmos para os diversos participantes da interação social (autor, leitor, texto e contexto de produção).

Diferentes Fases de Leitura⁸

Um texto se constitui de diferentes camadas. Há as mais superficiais, relacionadas à organização das estruturas linguísticas, e as mais profundas, relacionadas à organização das informações e das ideias contidas no texto. Além disso, existem aqueles sentidos que não estão imediatamente acessíveis ao leitor, mas requerem uma ativação de outros saberes ou relações com outros textos.

Para um entendimento amplo e profundo do texto é necessário passar por todas essas camadas. Por esse motivo, dizemos que há diferentes fases da leitura de um texto.

Leitura de reconhecimento ou pré-leitura: classificada como leitura prévia ou de contato. É a primeira fase de leitura de um texto, na qual você faz um reconhecimento do “território” do texto. Nesse momento **identificamos** os elementos que compõem o enunciado. Observamos o título, subtítulos, ilustrações, gráficos. É nessa fase que entramos em contato pela primeira vez com o assunto, com as opiniões e com as informações discutidas no texto.

Leitura seletiva: leitura com vistas a **localizar** e **selecionar** informações específicas. Geralmente utilizamos essa fase na busca de alguma informação requerida em alguma questão de prova. A leitura seletiva seleciona os períodos e parágrafos que possivelmente contém uma determinada informação procurada.

⁸ CAVALCANTE FILHO, U. *ESTRATÉGIAS DE LEITURA, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS NA UNIVERSIDADE: DA DECODIFICAÇÃO À LEITURA CRÍTICA*. In: *ANAIS DO XV CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA*

LEGISLAÇÃO

REGIME JURÍDICO ÚNICO (LEI Nº 8.112/1990): DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES; DO PROVIMENTO, VACÂNCIA, REMOÇÃO, REDISTRIBUIÇÃO E SUBSTITUIÇÃO; DOS DIREITOS E VANTAGENS; DO REGIME DISCIPLINAR; DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR; DA SEGURIDADE SOCIAL DO SERVIDOR.

LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990

Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

PUBLICAÇÃO CONSOLIDADA DA LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990, DETERMINADA PELO ART. 13 DA LEI Nº 9.527, DE 10 DE DEZEMBRO DE 1997.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I

CAPÍTULO ÚNICO DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias, inclusive as em regime especial, e das fundações públicas federais.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público.

Art. 3º Cargo público é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor.

Parágrafo único. Os cargos públicos, acessíveis a todos os brasileiros, são criados por lei, com denominação própria e vencimento pago pelos cofres públicos, para provimento em caráter efetivo ou em comissão.

Art. 4º É proibida a prestação de serviços gratuitos, salvo os casos previstos em lei.

TÍTULO II DO PROVIMENTO, VACÂNCIA, REMOÇÃO, REDISTRIBUIÇÃO E SUBSTITUIÇÃO

CAPÍTULO I DO PROVIMENTO

SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 5º São requisitos básicos para investidura em cargo público:

I - a nacionalidade brasileira;

II - o gozo dos direitos políticos;

III - a quitação com as obrigações militares e eleitorais;

IV - o nível de escolaridade exigido para o exercício do cargo;

V - a idade mínima de dezoito anos;

VI - aptidão física e mental.

§ 1º As atribuições do cargo podem justificar a exigência de outros requisitos estabelecidos em lei.

§ 2º Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso.

§ 3º As universidades e instituições de pesquisa científica e tecnológica federais poderão prover seus cargos com professores, técnicos e cientistas estrangeiros, de acordo com as normas e os procedimentos desta Lei. (Incluído pela Lei nº 9.515, de 20.11.97)

Art. 6º O provimento dos cargos públicos far-se-á mediante ato da autoridade competente de cada Poder.

Art. 7º A investidura em cargo público ocorrerá com a posse.

Art. 8º São formas de provimento de cargo público:

I - nomeação;

II - promoção;

III - (Revogado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

IV - (Revogado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

V - readaptação;

VI - reversão;

VII - aproveitamento;

VIII - reintegração;

IX - recondução.

**SEÇÃO II
DA NOMEAÇÃO**

Art. 9o A nomeação far-se-á:

I - em caráter efetivo, quando se tratar de cargo isolado de provimento efetivo ou de carreira;

II - em comissão, inclusive na condição de interino, para cargos de confiança vagos. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Parágrafo único. O servidor ocupante de cargo em comissão ou de natureza especial poderá ser nomeado para ter exercício, interinamente, em outro cargo de confiança, sem prejuízo das atribuições do que atualmente ocupa, hipótese em que deverá optar pela remuneração de um deles durante o período da interinidade. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 10. A nomeação para cargo de carreira ou cargo isolado de provimento efetivo depende de prévia habilitação em concurso público de provas ou de provas e títulos, obedecidos a ordem de classificação e o prazo de sua validade.

Parágrafo único. Os demais requisitos para o ingresso e o desenvolvimento do servidor na carreira, mediante promoção, serão estabelecidos pela lei que fixar as diretrizes do sistema de carreira na Administração Pública Federal e seus regulamentos. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

**SEÇÃO III
DO CONCURSO PÚBLICO**

Art. 11. O concurso será de provas ou de provas e títulos, podendo ser realizado em duas etapas, conforme dispuserem a lei e o regulamento do respectivo plano de carreira, condicionada a inscrição do candidato ao pagamento do valor fixado no edital, quando indispensável ao seu custeio, e ressalvadas as hipóteses de isenção nele expressamente previstas. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97) (Regulamento)

Art. 12. O concurso público terá validade de até 2 (dois) anos, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período.

§ 1o O prazo de validade do concurso e as condições de sua realização serão fixados em edital, que será publicado no Diário Oficial da União e em jornal diário de grande circulação.

§ 2o Não se abrirá novo concurso enquanto houver candidato aprovado em concurso anterior com prazo de validade não expirado.

**SEÇÃO IV
DA POSSE E DO EXERCÍCIO**

Art. 13. A posse dar-se-á pela assinatura do respectivo termo, no qual deverão constar as atribuições, os deveres, as responsabilidades e os direitos inerentes ao cargo ocupado, que não poderão ser alterados unilateralmente, por qualquer das partes, ressalvados os atos de ofício previstos em lei.

§ 1o A posse ocorrerá no prazo de trinta dias contados da publicação do ato de provimento. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2o Em se tratando de servidor, que esteja na data de publicação do ato de provimento, em licença prevista nos incisos I, III e V do art. 81, ou afastado nas hipóteses dos incisos I, IV, VI, VIII,

alíneas "a", "b", "d", "e" e "f", IX e X do art. 102, o prazo será contado do término do impedimento. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 3o A posse poderá dar-se mediante procuração específica.

§ 4o Só haverá posse nos casos de provimento de cargo por nomeação. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 5o No ato da posse, o servidor apresentará declaração de bens e valores que constituem seu patrimônio e declaração quanto ao exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública.

§ 6o Será tornado sem efeito o ato de provimento se a posse não ocorrer no prazo previsto no § 1o deste artigo.

Art. 14. A posse em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.

Parágrafo único. Só poderá ser empossado aquele que for julgado apto física e mentalmente para o exercício do cargo.

Art. 15. Exercício é o efetivo desempenho das atribuições do cargo público ou da função de confiança. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 1o É de quinze dias o prazo para o servidor empossado em cargo público entrar em exercício, contados da data da posse. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2o O servidor será exonerado do cargo ou será tornado sem efeito o ato de sua designação para função de confiança, se não entrar em exercício nos prazos previstos neste artigo, observado o disposto no art. 18. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 3o À autoridade competente do órgão ou entidade para onde for nomeado ou designado o servidor compete dar-lhe exercício. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 4o O início do exercício de função de confiança coincidirá com a data de publicação do ato de designação, salvo quando o servidor estiver em licença ou afastado por qualquer outro motivo legal, hipótese em que recairá no primeiro dia útil após o término do impedimento, que não poderá exceder a trinta dias da publicação. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 16. O início, a suspensão, a interrupção e o reinício do exercício serão registrados no assentamento individual do servidor.

Parágrafo único. Ao entrar em exercício, o servidor apresentará ao órgão competente os elementos necessários ao seu assentamento individual.

Art. 17. A promoção não interrompe o tempo de exercício, que é contado no novo posicionamento na carreira a partir da data de publicação do ato que promover o servidor. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 18. O servidor que deva ter exercício em outro município em razão de ter sido removido, redistribuído, requisitado, cedido ou posto em exercício provisório terá, no mínimo, dez e, no máximo, trinta dias de prazo, contados da publicação do ato, para a retomada do efetivo desempenho das atribuições do cargo, incluído nesse prazo o tempo necessário para o deslocamento para a nova sede. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 1o Na hipótese de o servidor encontrar-se em licença ou afastado legalmente, o prazo a que se refere este artigo será contado a partir do término do impedimento. (Parágrafo renumerado e alterado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2o É facultado ao servidor declinar dos prazos estabelecidos no caput. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 19. Os servidores cumprirão jornada de trabalho fixada em razão das atribuições pertinentes aos respectivos cargos, respeitada a duração máxima do trabalho semanal de quarenta horas e observados os limites mínimo e máximo de seis horas e oito horas diárias, respectivamente. (Redação dada pela Lei nº 8.270, de 17.12.91)

§ 1o O ocupante de cargo em comissão ou função de confiança submete-se a regime de integral dedicação ao serviço, observado o disposto no art. 120, podendo ser convocado sempre que houver interesse da Administração. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2o O disposto neste artigo não se aplica a duração de trabalho estabelecida em leis especiais. (Incluído pela Lei nº 8.270, de 17.12.91)

Art. 20. Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de 24 (vinte e quatro) meses, durante o qual a sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação para o desempenho do cargo, observados os seguintes fatores: (vide EMC nº 19)

- I - assiduidade;
- II - disciplina;
- III - capacidade de iniciativa;
- IV - produtividade;
- V - responsabilidade.

§ 1o 4 (quatro) meses antes de findo o período do estágio probatório, será submetida à homologação da autoridade competente a avaliação do desempenho do servidor, realizada por comissão constituída para essa finalidade, de acordo com o que dispuser a lei ou o regulamento da respectiva carreira ou cargo, sem prejuízo da continuidade de apuração dos fatores enumerados nos incisos I a V do caput deste artigo. (Redação dada pela Lei nº 11.784, de 2008)

§ 2o O servidor não aprovado no estágio probatório será exonerado ou, se estável, reconduzido ao cargo anteriormente ocupado, observado o disposto no parágrafo único do art. 29.

§ 3o O servidor em estágio probatório poderá exercer quaisquer cargos de provimento em comissão ou funções de direção, chefia ou assessoramento no órgão ou entidade de lotação, e somente poderá ser cedido a outro órgão ou entidade para ocupar cargos de Natureza Especial, cargos de provimento em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, de níveis 6, 5 e 4, ou equivalentes. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 4o Ao servidor em estágio probatório somente poderão ser concedidas as licenças e os afastamentos previstos nos arts. 81, incisos I a IV, 94, 95 e 96, bem assim afastamento para participar de curso de formação decorrente de aprovação em concurso para outro cargo na Administração Pública Federal. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 5o O estágio probatório ficará suspenso durante as licenças e os afastamentos previstos nos arts. 83, 84, § 1o, 86 e 96, bem assim na hipótese de participação em curso de formação, e será retomado a partir do término do impedimento. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

SEÇÃO V DA ESTABILIDADE

Art. 21. O servidor habilitado em concurso público e empossado em cargo de provimento efetivo adquirirá estabilidade no serviço público ao completar 2 (dois) anos de efetivo exercício. (prazo 3 anos - vide EMC nº 19)

Art. 22. O servidor estável só perderá o cargo em virtude de sentença judicial transitada em julgado ou de processo administrativo disciplinar no qual lhe seja assegurada ampla defesa.

Seção VI

Da Transferência

Art. 23. (Revogado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

SEÇÃO VII DA READAPTAÇÃO

Art. 24. Readaptação é a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental verificada em inspeção médica.

§ 1o Se julgado incapaz para o serviço público, o readaptando será aposentado.

§ 2o A readaptação será efetivada em cargo de atribuições afins, respeitada a habilitação exigida, nível de escolaridade e equivalência de vencimentos e, na hipótese de inexistência de cargo vago, o servidor exercerá suas atribuições como excedente, até a ocorrência de vaga. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

SEÇÃO VIII DA REVERSÃO

(Regulamento Dec. nº 3.644, de 30.11.2000)

Art. 25. Reversão é o retorno à atividade de servidor aposentado: (Redação dada pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

I - por invalidez, quando junta médica oficial declarar insubistentes os motivos da aposentadoria; ou (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

II - no interesse da administração, desde que: (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

a) tenha solicitado a reversão; (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

b) a aposentadoria tenha sido voluntária; (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

c) estável quando na atividade; (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

d) a aposentadoria tenha ocorrido nos cinco anos anteriores à solicitação; (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

e) haja cargo vago. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

§ 1o A reversão far-se-á no mesmo cargo ou no cargo resultante de sua transformação. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

§ 2o O tempo em que o servidor estiver em exercício será considerado para concessão da aposentadoria. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.225-45, de 4.9.2001)

INFORMÁTICA

CONCEITOS E FUNDAMENTOS BÁSICOS

Hardware

Hardware refere-se a parte física do computador, isto é, são os dispositivos eletrônicos que necessitamos para usarmos o computador. Exemplos de hardware são: CPU, teclado, mouse, disco rígido, monitor, scanner, etc.

Software

Software, na verdade, são os programas usados para fazer tarefas e para fazer o hardware funcionar. As instruções de software são programadas em uma linguagem de computador, traduzidas em linguagem de máquina e executadas por computador.

O software pode ser categorizado em dois tipos:

- Software de sistema operacional
- Software de aplicativos em geral

• Software de sistema operacional

O software de sistema é o responsável pelo funcionamento do computador, é a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

• Software de aplicação

O software de aplicação é aquele utilizado pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos de software de aplicativos incluem Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.

Para não esquecer:

HARDWARE	É a parte física do computador
SOFTWARE	São os programas no computador (de funcionamento e tarefas)

Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimora-lo nas suas funcionalidades. Os dispositivos podem ser essenciais, como o teclado, ou aqueles que podem melhorar a experiência do usuário e até mesmo melhorar o desempenho do computador, tais como design, qualidade de som, alto falantes, etc.

Tipos:

PERIFÉRICOS DE ENTRADA	Utilizados para a entrada de dados;
PERIFÉRICOS DE SAÍDA	Utilizados para saída/visualização de dados

• Periféricos de entrada mais comuns.

– O teclado é o dispositivo de entrada mais popular e é um item essencial. Hoje em dia temos vários tipos de teclados ergonômicos para ajudar na digitação e evitar problemas de saúde muscular;

– Na mesma categoria temos o scanner, que digitaliza dados para uso no computador;

– O mouse também é um dispositivo importante, pois com ele podemos apontar para um item desejado, facilitando o uso do computador.

• Periféricos de saída populares mais comuns

– Monitores, que mostra dados e informações ao usuário;

– Impressoras, que permite a impressão de dados para material físico;

– Alto-falantes, que permitem a saída de áudio do computador;

– Fones de ouvido.

Sistema Operacional

O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

• Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS SOFTWARES UTILITÁRIOS (COMPACTADORES DE ARQUIVOS, CHAT, CLIENTES DE E-MAILS, REPRODUTORES DE VÍDEO, VISUALIZADORES DE IMAGEM, ANTIVÍRUS)

Compactadores de Arquivos

São softwares especializados em gerar uma representação mais eficiente de vários arquivos dentro de um único arquivo de modo que ocupem menos espaço na mídia de armazenamento ou o tempo de transferência deles sobre uma rede seja reduzido.

Os compactadores foram muito utilizados no passado quando as mídias de armazenamento tinham preços elevados e era necessário economizar espaço para armazenamento. Atualmente o uso deles é mais voltado a transferência de arquivos pela internet para reduzir a massa de dados a ser transferida pela rede.

Os compactadores de arquivo utilizam algoritmos de compressão de dados sem perdas para gerar a representação mais eficiente combinando diversas técnicas conhecidas para um melhor desempenho. Uma das técnicas usadas por estes algoritmos é reduzir a redundância de sequências de bits recorrentes contidas nos arquivos gerando uma representação que utiliza menos bits para representar estas sequências. Um exemplo de processo para reduzir a redundância é a codificação de *huffman*.

Alguns formatos de arquivo incluem esquemas de compressão com perda de dados como os vídeos em dvd e as músicas armazenadas no formato mp3. Porém os esquemas utilizados nestes casos são diferentes dos compactadores de arquivos pois possibilitam perdas que se refletem na redução da qualidade da imagem ou do som. Esquemas com perdas não podem ser utilizados pelos compactadores pois provocariam a corrupção dos dados.

Formatos

Cada esquema de compressão gera um formato próprio de arquivo compactado que só pode ser descompactado pelo mesmo compactador que o gerou ou por outro compactador que também seja capaz de compreender o mesmo esquema. Atualmente existem compactadores suportando uma grande variedade de esquemas de compressão disponíveis para todos os sistemas operacionais.

Exemplos de compactadores: ARJ, 7-zip, B1 Free Archiver, Gzip, Tar, WinRAR, WinZip.

CHAT

Um chat (abreviatura de “chatroom”, ou “sala de conversação”, em português) é um local online destinado a juntar várias pessoas para conversarem. Este local pode ser de índole generalista, ou pode destinar-se à discussão de um tema em particular (por exemplo, um chat sobre ecologia).

Os chatrooms permitem que várias pessoas troquem opiniões por escrito em simultâneo, em tempo real. Quando um utilizador escreve algo no chatroom, as suas palavras ficam disponíveis no painel para todos lerem, dando assim oportunidade aos restantes elementos presentes de responder da mesma forma.

O que é um IM?

Um IM (ou “Instant Messaging”, ou “mensagens instantâneas”, em português) é uma forma fácil de manter contato com alguém sem ter que esperar por um e-mail. Alguns exemplos de IMs são o MSN Messenger, o Google Talk, o Yahoo! Messenger e o Skype, sendo que este último privilegia a utilização da voz como meio de comunicação.

Os IMs são muito utilizados para manter contatos lúdicos e informais, sendo também uma plataforma comum para a troca de informação por funcionários de empresas, enquanto ferramenta de trabalho. Para tal, basta que as pessoas envolvidas se encontrem online.

Este método de conversação via Internet é cada vez mais utilizada por jovens para conversar com os seus pares ou conhecer gente nova. Dadas as suas características (ser uma forma de contato que não decorre frente-a-frente), muitos jovens sentem-se protegidos e, confiando em desconhecidos, podem discutir assuntos ou partilhar informação com mais à-vontade do que se fosse “ao vivo”.

Como Funciona um Chat?

Cada chat tem o seu conjunto de regras particulares, as quais se espera que sejam respeitadas (por exemplo, não ser permitido falar de música nos tópicos de ecologia). Para assegurar que tal acontece, alguns chats têm a presença de um moderador, que é uma pessoa responsável pelas atividades/temas/utilizadores que se encontram nesse local cibernético. Cabe ao moderador manter o bom funcionamento da “sala de conversa”, podendo expulsar aqueles que considere estarem a agir de modo impróprio. É ao moderador que deve reportar alguma ocorrência que sinta ser incorreta.

Um dado importante a reter é que, apesar de, nestes chats, as conversas serem públicas, há também a possibilidade de se conversar em privado (“private chats”) com terceiros. Estas conversas já não são moderadas e, conseqüentemente, podem apresentar alguns perigos, sobretudo para os cibercibernetas mais jovens (por exemplo, um menor pode, inadvertidamente, conversar com um pedófilo, ou com alguém que se queira apropriar da sua identidade ou da dos seus familiares, ou até obter informações que lhe permitam planejar um roubo).

Como Funciona um IM?

O sistema de mensagens instantâneas junta as funcionalidades do chat, dos telefones e do e-mail e permite a troca de informação e dados de forma quase imediata, a todos os utilizadores na lista de amigos desse utilizador que se encontrem online.

Para tal, basta que escrevamos a mensagem, cliquemos em “enviar” e a mensagem é recebida quase instantaneamente pelo destinatário, onde quer que se encontre. É possível trocar mensagens instantâneas por computador, smartphone ou por outro meio que possua ligação à Internet. Um telemóvel pode receber uma mensagem instantânea vinda de um computador e vice-versa.

Há programas de IM que permitem ao cibercibernetista comunicar além da forma escrita, recorrendo à voz, ao vídeo ou às imagens, desde que possua as ferramentas necessárias (um microfone, ou uma webcam, por exemplo).

Software e Protocolos

- Internet Relay Chat (IRC)
- AOL Instant Messenger (AIM)
- Chatroulette
- Gadu-Gadu
- Google Talk
- Grunhido
- ICQ (OSCAR)
- Jabber (XMPP)
- MUD
- Pichat
- SILC
- Skype
- TeamSpeak (TS)
- Wikia
- Windows Live Messenger
- Yahoo! Messenger
- Terrachat (JAVA/FLASH)
- xat (xat.com)
- ChatPoint (www.chatpoint.tv)

CLIENTES DE E-MAIL

Quando falamos em clientes de e-mail, logo o Outlook nos vem à cabeça, por se tratar do aplicativo mais famoso do gênero, já que é o padrão em muitas versões do Windows. A função de aplicativos desta categoria é agrupar os e-mails do usuário, facilitando sua organização.

A integração é feita diretamente com suas contas de correio eletrônico, colocando tudo de forma organizada e em um mesmo local. Para quem lida com diversos endereços simultaneamente, fazer uso de um cliente de e-mail é altamente recomendado.

eM Client

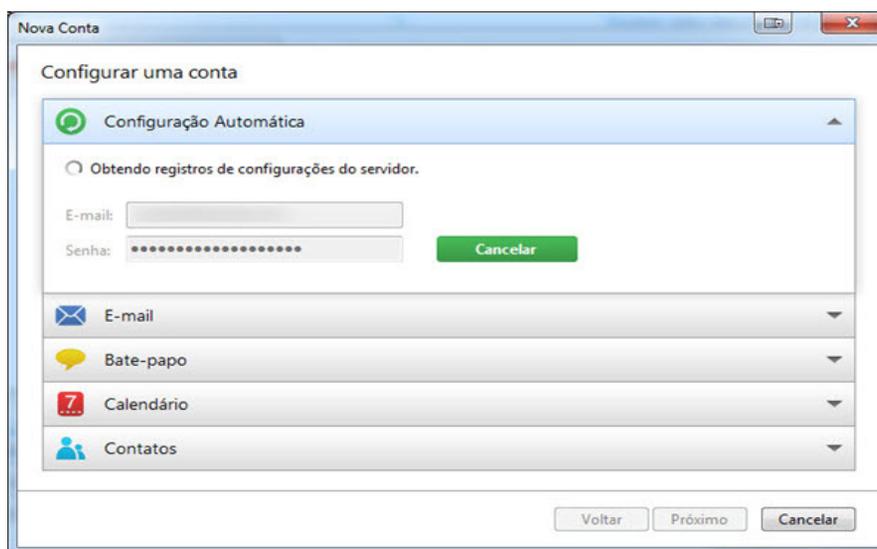
Esta é uma nova alternativa para você ter todas as possibilidades de um bom cliente de e-mail em seu computador, sem pagar um centavo por isso. O programa é muito leve e funcional, além de inserir suas contas de uma forma muito automatizada, ideal para quem não domina o uso de aplicativos deste tipo.

Além das funções de envio e recebimento de e-mails, ele também conta com um calendário completo, com a possibilidade de inclusão de tarefas e eventos, além de um mensageiro instantâneo, como ocorre no e-mail do Google.

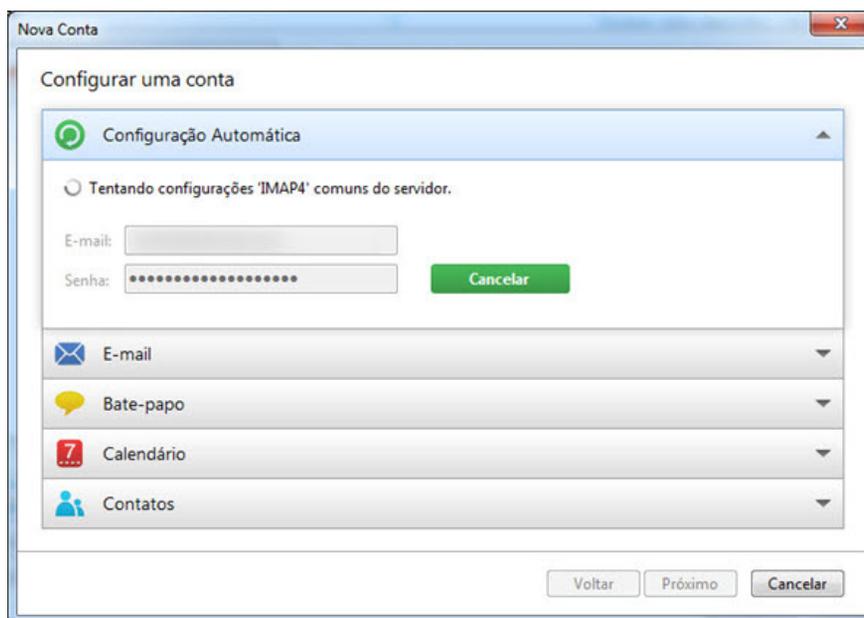
Sua versão gratuita suporta até duas contas e pode ser utilizada apenas para fins pessoais. O aplicativo oferece suporte a 18 idiomas, incluindo o português do Brasil (inclusive no corretor ortográfico).

Ele pode também ser uma ótima alternativa ao Mozilla Thunderbird, por exemplo, principalmente porque conta com recursos que este último não possui, pelo menos não nativamente (como calendário e tarefas, por exemplo). O eM Client também conta com suporte ao Gmail e ao iCloud, além do Microsoft Exchange.

Um prático wizard no momento da instalação detecta rapidamente todas as configurações da conta de e-mail. Detalhes como por exemplo servidores POP, SMTP e IMAP, além das portas, são descobertos automaticamente, bastando ao usuário inserir os dados de login (o programa inclusive realiza testes para se certificar de que está tudo certinho).



Inseridos os dados iniciais a sincronização já é iniciada, incluindo sincronização com o Google Calendar, com o Google Tasks e com Google Contacts. Contas IMAP são sincronizadas rapidamente, também, e para usuários de dispositivos da Apple, é possível até mesmo trabalhar com o iCloud, sendo que também neste caso tudo é sincronizado perfeitamente.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente em administração

COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Comportamento organizacional é o estudo do comportamento humano no contexto das organizações. Ele se preocupa em entender como as pessoas interagem entre si e com o ambiente organizacional, como tomam decisões, como se comunicam e como se comportam em grupo. É um tema de grande importância para a administração, pois o sucesso de uma organização depende em grande parte da forma como seus membros se comportam e trabalham juntos.

Um dos aspectos mais estudados no comportamento organizacional é a motivação. A motivação é a força que impulsiona uma pessoa a agir de determinada maneira e a alcançar seus objetivos. As empresas procuram motivar seus funcionários para que estes se sintam mais engajados, produtivos e satisfeitos. Para isso, utilizam diferentes estratégias, como remuneração adequada, reconhecimento pelo trabalho realizado, oportunidades de crescimento na empresa, entre outras.

Outro aspecto importante do comportamento organizacional é a liderança. A liderança é a habilidade de influenciar pessoas para que elas ajam em direção aos objetivos da organização. Existem diferentes estilos de liderança, que variam de acordo com as características do líder e da situação em que se encontram. Alguns estilos de liderança mais comuns são o autocrático, o democrático e o laissez-faire.

O trabalho em equipe também é uma área de interesse no comportamento organizacional. A capacidade de trabalhar bem em equipe é fundamental para o sucesso de uma organização, pois muitas tarefas requerem a colaboração de diferentes pessoas. Para que o trabalho em equipe seja eficaz, é importante que os membros da equipe possuam habilidades de comunicação, sejam flexíveis e saibam trabalhar em conjunto para alcançar um objetivo comum.

Por fim, o comportamento ético é outro tema relevante no contexto organizacional. As organizações são compostas por indivíduos com diferentes valores, crenças e éticas. É importante que todos os membros da organização tenham um comportamento ético, para que a empresa mantenha a sua reputação, a confiança do público e evite problemas legais.

Em resumo, o comportamento organizacional é uma área fundamental da administração, que se preocupa em entender como as pessoas se comportam e interagem em uma organização. Ele abrange temas como motivação, liderança, trabalho em equipe e ética, e é essencial para o sucesso de qualquer empresa.

AS PESSOAS, OS GRUPOS E A DINÂMICA ORGANIZACIONAL

O comportamento humano é uma das principais variáveis que influenciam o desempenho e o sucesso de uma organização. Por essa razão, é essencial que os gestores tenham uma compreensão sólida das pessoas, grupos e dinâmicas organizacionais.

As pessoas são o recurso mais importante de uma organização. Elas são responsáveis por realizar as tarefas e atividades que permitem que a organização alcance seus objetivos. Além disso, as pessoas são as responsáveis por criar a cultura organizacional e moldar o ambiente de trabalho. É fundamental que as pessoas sejam valorizadas e tratadas com respeito e dignidade, pois isso contribui para sua motivação e engajamento.

Os grupos também desempenham um papel importante na dinâmica organizacional. Um grupo pode ser definido como duas ou mais pessoas que interagem entre si e que possuem objetivos em comum. Os grupos podem ter diferentes objetivos, tais como compartilhar conhecimentos, solucionar problemas, promover mudanças organizacionais, entre outros. É importante que os gestores entendam como os grupos se formam, como se comunicam e como podem ser motivados a alcançar seus objetivos.

A dinâmica organizacional é o estudo das relações e interações entre as pessoas e os grupos dentro de uma organização. A dinâmica organizacional envolve questões como a tomada de decisão, a comunicação, a liderança, o conflito, o poder e a cultura organizacional. É importante que os gestores entendam como esses elementos interagem para criar a dinâmica organizacional e como eles podem ser gerenciados para promover o desempenho e o sucesso da organização.

Alguns dos desafios que os gestores enfrentam no gerenciamento das pessoas, grupos e dinâmicas organizacionais incluem a gestão da diversidade, a criação de um ambiente de trabalho saudável e produtivo, a motivação dos funcionários e a gestão do conflito. Para enfrentar esses desafios, é importante que os gestores tenham habilidades de liderança, comunicação e resolução de problemas.

Em resumo, as pessoas, os grupos e a dinâmica organizacional são elementos fundamentais do comportamento humano nas organizações. Compreender como eles interagem e como podem ser gerenciados é essencial para promover o desempenho e o sucesso da organização.

COMUNICAÇÃO

Comunicação

Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

• O que é comunicação eficaz?

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

Veja que neste parágrafo eu falei sobre os elementos que compõem a comunicação eficaz, aos quais vou ressaltar mais uma vez, para que fique claro o que é necessário para que se estabeleça um processo comunicacional:

– Emissor: Responsável por transmitir a mensagem, com todas as informações necessárias para que haja o entendimento assertivo e efetivo desta;

– Receptor: Trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;

– Linguagem: Aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;

– Mensagem: Por fim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações que são transmitidas

A junção de todos estes elementos, faz com que a comunicação aconteça, de forma verdadeiramente eficaz, nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

E por falar em mundo corporativo, é necessário lembrar que a boa comunicação neste ambiente é bastante dinâmica. Ela não é realizada apenas por meio de conversas, formais e informais, telefonemas e reuniões. Ela está presente desde a pausa do café até a emissão de documentos importantes. Além disso, há também a utilização de ferramentas de comunicação escrita – como e-mail, memorandos e circulares, por exemplo – que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

Por isso, saber escrever de forma clara e objetiva, assim como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas. Neste sentido, investir em uma comunicação eficaz não é somente investir em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais.

Lembre-se sempre que um bom profissional deve saber planejar e esquematizar suas ideias para transmiti-las de forma eficiente e serem entendidas com assertividade por aqueles que receberem estas mensagens.

• Porque é importante investir em uma comunicação eficaz?

É importante que as empresas entendam o quão valioso é ter uma comunicação eficaz, que seja clara e direta entre todos aqueles que fazem parte dos negócios. É essa comunicação que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários.

Pode soar como exagero, querida pessoa, mas não é. Quando uma mensagem ou uma informação relevante para a equipe é mal transmitida ela, conseqüentemente, será mal compreendida. Essa falha na comunicação – que impactará o andamento das atividades de toda uma equipe – poderá afetar negativamente o ambiente de trabalho e trazer diversos outros prejuízos para os negócios.

Uma informação mal transmitida poderá impactar negativamente o atendimento aos clientes e fornecedores, por exemplo, além de interferir nas relações interpessoais de colegas de trabalho.

Diante disso, é essencial que você, seja empreendedor, empresário ou colaborador de uma empresa, perceba como é importante garantir que a comunicação dentro das organizações seja realmente eficaz, pois ela contribui de maneira positiva com o equilíbrio organizacional.

• Assertividade nos processos

Todos sabemos que um dos maiores gaps existentes nos mais diversos ambientes corporativos é a falha na comunicação. Isso acontece, pois, em grande parte dos casos, as pessoas que fazem parte da empresa e dos negócios, de uma forma geral, não têm a consciência de que é necessário transmitir informações com clareza e objetividade, para que assim, a execução dos processos organizacionais sejam o mais assertivos possíveis.

Assim, criar esta consciência e este hábito em todos, independentemente dos cargos ocupados, faz com que os processos tenham um bom andamento e as demandas sejam executadas com muito mais facilidade, tornando, assim, muito mais fácil, também, o alcance dos objetivos e resultados extraordinários.

• Engaja e motiva os colaboradores

Quando existe uma comunicação eficaz nas empresas, os colaboradores que dela fazem parte sentem-se altamente satisfeitos. Isso acontece, pois eles enxergam que estão em um lugar onde existe transparência, objetividade e espírito de cooperação na forma de se comunicar.

A conseqüência disso é um ambiente em que as atividades são realizadas com muito mais fluidez, o que traz resultados positivos para todos. Além disso, quando observam que a comunicação é eficaz na empresa, ou seja, que o que cada um diz verdadeiramente importa e é levado em consideração, aumenta a sensação de pertencimento destes colaboradores, fazendo com haja um aumento significativo de seu engajamento e motivação.

• Diminuição de conflitos

A partir do momento que uma empresa investe em comunicação eficaz, ela evita a incidência de conflitos entre seus colaboradores. O motivo disso se dá pelo fato de que todos têm a grande preocupação de transmitirem suas mensagens com o maior número de informações possíveis, que facilitem a interpretação do colega que irá recebê-la e que, por ventura, executará determinada tarefa.

Com isso, ocorre uma diminuição considerável de discussões desnecessárias, que surgem por simples falhas que acontecem na comunicação, seja por parte do emissor, ou por parte do receptor, situações estas que, infelizmente, ainda são bastante corriqueiras nos mais diversos ambientes organizacionais.

Além disso, por tornar o ambiente organizacional o mais transparente possível, caso ocorram conflitos, estes logo são resolvidos entre todos os envolvidos, uma vez que, através da comunicação eficaz, estes tornaram-se maduros o suficiente, para, em um conversa amigável, sentarem-se e resolverem suas diferenças, sem que ninguém saia ofendido ou prejudicado com isso.

• **Melhora o clima organizacional**

Como um dos benefícios trazidos pelo investimento em uma comunicação assertiva e eficaz nas empresas é a transparência, o clima organizacional melhora de forma considerável com isso.

Isso acontece, pois os gestores, principalmente, fazem questão de compartilhar todas as informações necessárias com seus colaboradores, o que tem como resultado uma equipe mais motivada e altamente valorizada, pois se sente parte dos processos, bem como a diminuição de fofocas e especulações, que geralmente são os motivos mais recorrentes dentro de uma empresa, que fazem com que o seu clima seja prejudicado, assim como o trabalho de todos.

• **Dicas para desenvolver a comunicação eficaz na sua organização**

Agora que conseguimos entender o quão importante é ter uma comunicação cada vez mais eficaz no ambiente corporativo, vou compartilhar com você algumas dicas para que você consiga desenvolver e acelerar este processo em seus negócios. Continue a leitura e confira:

• **Avalie o cenário**

No dia a dia das organizações é muito importante que os colaboradores e a empresa estejam alinhados quanto aos objetivos a serem alcançados, para que assim, todos caminhem juntos em direção aos resultados extraordinários. Sendo assim, é através da comunicação eficaz que a organização conseguirá criar uma cultura corporativa, onde cada membro da equipe entende quais são os valores, crenças e regras de conduta da empresa.

Neste sentido, para iniciar o processo de desenvolvimento de uma comunicação assertiva e transparente em seus negócios, é primordial que o seu primeiro passo a ser dado seja reunir os gestores e líderes da sua empresa, para avaliarem se a comunicação existente contribui positivamente com a cultura corporativa e também com todos os processos que citei nos parágrafos anteriores deste texto. Caso a resposta não seja satisfatória, vejam o que pode ser feito, levando em consideração o cenário da organização em si, buscando e pesquisando ferramentas que lhes ajude a reverter esse quadro.

• **Conheça o seu receptor**

Quando se diz que cada indivíduo é único não é algo dito aleatoriamente. Cada pessoa tem a sua própria construção de significados, que é pautada por toda uma carga cultural adquirida durante toda a sua existência. Ou seja, as pessoas não agem igual, pois suas formas de pensar são embasadas em questões culturais e particulares.

Com isso, a forma de se expressar, a escolha das palavras, o tom da voz ou o meio utilizado na comunicação influencia tanto na maneira como o ouvinte interpretará a mensagem recebida quanto na forma que esta mensagem será transmitida.

Devido a isso, é importante entender quem é o seu receptor, para que assim você consiga se comunicar com ele, de uma maneira que seja mais fácil para que ele compreenda e também para que a sua mensagem seja recebida exatamente da forma como você transmitiu, sem interpretações dúbias no futuro.

• **Invista na cultura de feedbacks**

O processo de comunicação deve estar em evolução contínua, sendo aperfeiçoado todos os dias. Para isso, o feedback é uma ferramenta de suma importância, pois ele dá a oportunidade de conversarmos com nossos receptores, no sentido de entender se a mensagem que transmitimos foi bem compreendida, se eles necessitam de mais informações, entre outros pontos, assim como eles também podem nos ajudar com sugestões, dizendo de que forma podemos melhorar estes processos dentro da empresa, para que se tornem verdadeiramente eficazes e contribuam com o trabalho de todos.

Dessa maneira, assegure-se do retorno da mensagem que foi transmitida, certifique-se se ela cumpriu com o objetivo e, de fato, gerou a atitude esperada. Caso isto não ocorra, o que você pode fazer é passar a informação novamente, porém, dessa vez, utilizando mecanismos que a deixem mais clara, usando outros meios e palavras, por exemplo.

O ideal aqui, na implementação da cultura de feedback, é que todos procurem entender quais são as dúvidas, a fim de esclarecê-las, e melhorar cada vez mais a comunicação existente entre cada um que faz parte da organização.

• **Atente-se para o uso da Língua Portuguesa**

Um das situações, que ainda observamos bastante nos mais diversos tipos de empresas, é o uso incorreto da língua portuguesa, seja de forma falada ou escrita. Por mais que tenhamos acesso à uma infinidade de informações, bem como facilidade para aprimorar nossos conhecimentos, muitos de nós ainda comete inúmeros pecados linguísticos, o que acaba por prejudicar consideravelmente a comunicação no ambiente organizacional.

Sendo assim, é essencial que antes de falarmos algo ou, principalmente, de escrevermos um e-mail ou ainda aquela mensagem no bate-papo do trabalho, independentemente das pessoas com as quais estejamos conversando, nós façamos o exercício de nos certificarmos se estamos nos comunicando corretamente, ou seja, se as palavras estão ortográfica e gramaticalmente certas, se cada uma delas está transmitido a mensagem com o sentido que queremos transmitir, entre outros cuidados, que farão com que a comunicação seja de fato eficaz e alcance o seu objetivo, que é passar informações, sem que haja erros de interpretação, tanto decorrentes de nossa parte, quanto do receptor.

Cultive o hábito de, sempre que tiver em dúvida sobre como dizer ou escrever isso ou aquilo, pesquisar antes, seja na internet ou em um dicionário, pois isso não é vergonha nenhuma e vai te ajudar no aprimoramento de seus conhecimentos e em seu repertório com o passar do tempo.