



CÓD: OP-057NV-23  
7908403545186

# CAUCAIA-CE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAUCAIA

DO ESTADO DO CEARÁ

Auxiliar Operacional - Merendeiro

**EDITAL Nº 001/2023**

## ***Língua Portuguesa***

1. Interpretação e compreensão de texto . . . . .	5
2. Tipos de texto . . . . .	5
3. Fonética: encontros consonantais e vocálicos, dígrafos, ditongos e sílaba (divisão e classificação) . . . . .	6
4. Acentuação gráfica . . . . .	7
5. Ortografia . . . . .	8
6. Pontuação . . . . .	9
7. Morfologia: classes de palavras, processo de formação das palavras . . . . .	12
8. Análise sintática dos períodos simples e composto . . . . .	20
9. Concordância nominal e verbal . . . . .	24
10. Semântica: sinonímia e antonímia . . . . .	26
11. Tipos de linguagem: verbal, não-verbal, denotativa, conotativa, coloquial, formal . . . . .	26
12. Funções da linguagem . . . . .	28

## ***Matemática***

1. Raciocínio Lógico: Conjuntos . . . . .	33
2. Operações com conjuntos e problemas envolvendo as operações . . . . .	38
3. Problemas de raciocínio lógico . . . . .	41
4. Conjuntos Numéricos: Números naturais, inteiros, racionais, irracionais e reais. Operações, propriedades e aplicações . . . . .	42
5. Mínimo múltiplo comum (MMC) e Máximo divisor comum (MDC) . . . . .	42
6. Operações com radicais e potenciação . . . . .	44
7. Porcentagem e Regra de Três: Cálculo de porcentagem e resolução de problemas de porcentagem e Regra de Três . . . . .	47
8. Equações e Sistemas de equações: Equações, sistemas e problemas do primeiro grau. Equações, sistemas e problemas do 2º grau. Resolução gráfica de sistemas de equações do 1º e do 2º grau . . . . .	50
9. Cálculo Algébrico: Valor numérico de expressões algébricas. Expressão de perímetros e áreas de figuras planas por meio de expressões algébricas. Produtos notáveis e fatoração . . . . .	55
10. Sistemas de medidas: Unidades de medidas de comprimento, tempo, área, massa e volume . . . . .	57
11. Unidades monetárias . . . . .	59
12. Geometria Plana: Triângulos e Quadriláteros: propriedades e classificação. Cálculo do perímetro e da área de triângulos e quadriláteros . . . . .	61
13. Triângulo Retângulo: Teorema de Pitágoras e aplicações. Circunferência e Círculo: cálculo do comprimento da circunferência e da área do círculo. Polígonos regulares inscritos e circunscritos . . . . .	73
14. Tratamento da informação: Leitura e interpretação de gráficos de barras, colunas, linhas e setores . . . . .	79

## ***Atualidades e Convivência Societária***

1. Evolução histórica, geográfica, econômica, política e cultural do município de Caucaia . . . . .	83
2. Acontecimentos e fatos relevantes e atuais do contexto internacional, nacional, estadual e do município de Caucaia nas seguintes áreas: política, economia, sociedade, educação e saúde . . . . .	87
3. Meio ambiente: problemas, conservação e impactos ambientais globais e locais . . . . .	87
4. Ética no serviço público . . . . .	98

---

## ÍNDICE

---

5. Comportamento, postura profissional e atitudes no serviço .....	98
6. Organização da prática profissional e prioridade em serviço .....	99
7. Relações Humanas no trabalho, na família e na comunidade .....	101

### ***Conhecimentos Específicos***

#### ***Auxiliar Operacional - Merendeiro***

1. A prática do trabalho, ferramentas e equipamentos utilizados .....	105
2. Higiene pessoal e coletiva .....	106
3. Relações Humanas no ambiente profissional e social, o trabalho individual, em grupo e na comunidade escolar.....	110
4. Trabalho, sua relação com o meio ambiente .....	110
5. Ética profissional.....	111
6. Qualidade na prestação do serviço.....	113

---

## Verbo Impor

Este verbo é derivado do verbo pôr, considerado um verbo irregular da 2.ª conjugação. Assim, deverá ser conjugado conforme o verbo pôr. Não deverá, contudo, ser escrito com acento circunflexo na sua forma infinitiva.

**Gerúndio:** impondo

Tipo de verbo: irregular

**Particípio passado:** imposto

Transitividade: transitivo direto, transitivo indireto, transitivo direto e indireto e pronominal

**Infinitivo:** impor

Separação silábica: im-por

Indicativo		
Presente	Pretérito Imperfeito	Pretérito Perfeito
eu imponho*	eu impunha*	eu impus*
tu impões*	tu impunhas*	tu impuseste*
ele impõe*	ele impunha*	ele impôs*
nós impomos*	nós impúnhamos*	nós impusemos*
vós impondes*	vós impúnheis*	vós impusestes*
eles impõem*	eles impunham*	eles impuseram*
Pretérito Mais-que-perfeito	Futuro do Presente	Futuro do Pretérito
eu impusera*	eu imporei*	eu imporia*
tu impuseras*	tu imporás*	tu imporias*
ele impusera*	ele imporá*	ele imporia*
nós impuséramos*	nós imporemos*	nós imporíamos*
vós impuséreis*	vós imporeis*	vós imporíeis*
eles impuseram*	eles imporão*	eles imporiam*

Subjuntivo		
Presente	Pretérito Imperfeito	Futuro
que eu imponha*	se eu impusesse*	quando eu impuser*
que tu imponhas*	se tu impusesse*	quando tu impuseres*
que ele imponha*	se ele impusesse*	quando ele impuser*
que nós imponhamos*	se nós impuséssemos*	quando nós impusermos*
que vós imponhais*	se vós impusésseis*	quando vós impuserdes*
que eles imponham*	se eles impusessem*	quando eles impuserem*

Imperativo		Infinitivo
Imperativo Afirmativo	Imperativo Negativo	Infinitivo Pessoal
--	--	por impor* eu
impõe* tu	não imponhas* tu	por impores* tu
imponha* você	não imponha* você	por impor* ele
imponhamos* nós	não imponhamos* nós	por impormos* nós
imponde* vós	não imponhais* vós	por impordes* vós
imponham* vocês	não imponham* vocês	por imporem* eles

Fonte: [www.conjugação.com.br/verbo-impor](http://www.conjugação.com.br/verbo-impor)

**ATENÇÃO:** O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

• **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

**ATENÇÃO:** todos parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, tem o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

**Exemplo:**

**(FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – VUNESP)** Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

**Resolução:**

50-20=30 atitudes negativas  
 20.4=80  
 30.(-1)=-30  
 80-30=50

**Resposta: A**

• **Multiplicação:** é uma adição de números/ fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números  $a$  e  $b$ , pode ser indicado por  $a \times b$ ,  $a \cdot b$  ou ainda  $ab$  sem nenhum sinal entre as letras.

• **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

**ATENÇÃO:**

- 1) No conjunto  $Z$ , a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.
- 2) Não existe divisão por zero.
- 3) Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a **REGRA DE SINAIS:**

**Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo.**

**Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre negativo.**

**Exemplo:**

**(PREF.DE NITERÓI)** Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

**Resolução:**

São 8 livros de 2 cm:  $8 \cdot 2 = 16$  cm  
 Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:

$52 - 16 = 36$  cm de altura de livros de 3 cm  
 $36 : 3 = 12$  livros de 3 cm

O total de livros da pilha:  $8 + 12 = 20$  livros ao todo.

**Resposta: D**

• **Potenciação:** A potência  $a^n$  do número inteiro  $a$ , é definida como um produto de  $n$  fatores iguais. O número  $a$  é denominado a *base* e o número  $n$  é o *expoente*.  $a^n = a \times a \times a \times \dots \times a$ ,  $a$  é multiplicado por  $a$   $n$  vezes. Tenha em mente que:

– Toda potência de **base positiva** é um número **inteiro positivo**.

– Toda potência de **base negativa** e **expoente par** é um número **inteiro positivo**.

– Toda potência de **base negativa** e **expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

**Propriedades da Potenciação**

1) Produtos de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e somam-se os expoentes.  $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$

2) Quocientes de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes.  $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$

3) Potência de Potência: Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes.  $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$

4) Potência de expoente 1: É sempre igual à base.  $(-a)^1 = -a$  e  $(+a)^1 = +a$

5) Potência de expoente zero e base diferente de zero: É igual a 1.  $(+a)^0 = 1$  e  $(-b)^0 = 1$

**Conjunto dos números racionais – Q**

Um número racional é o que pode ser escrito na forma  $\frac{m}{n}$ , onde  $m$  e  $n$  são números inteiros, sendo que  $n$  deve ser diferente de zero. Frequentemente usamos  $m/n$  para significar a divisão de  $m$  por  $n$ .

$$2x^2 - 5x + 3 = 0$$

Resposta: D

**Inequação do 1º grau**

Uma inequação do 1º grau na incógnita x é qualquer expressão do 1º grau que pode ser escrita numa das seguintes formas:

- $ax + b > 0$
- $ax + b < 0$
- $ax + b \geq 0$
- $ax + b \leq 0$

Onde a, b são números reais com  $a \neq 0$

• **Resolvendo uma inequação de 1º grau**

Uma maneira simples de resolver uma equação do 1º grau é isolarmos a incógnita x em um dos membros da igualdade. O método é bem parecido com o das equações. Ex.:

Resolva a inequação  $-2x + 7 > 0$ .

Solução:

$$-2x > -7$$

Multiplicando por (-1)

$$2x < 7$$

$$x < 7/2$$

Portanto a solução da inequação é  $x < 7/2$ .

**Atenção:**

*Toda vez que "x" tiver valor negativo, devemos multiplicar por (-1), isso faz com que o símbolo da desigualdade tenha o seu sentido invertido.*

Pode-se resolver qualquer inequação do 1º grau por meio do estudo do sinal de uma função do 1º grau, com o seguinte procedimento:

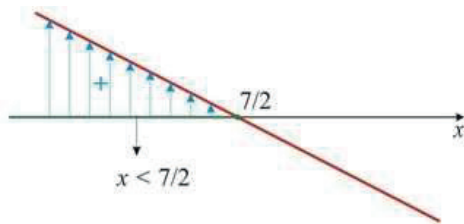
1. Iguale-se a expressão  $ax + b$  a zero;
2. Localiza-se a raiz no eixo x;
3. Estuda-se o sinal conforme o caso.

Pegando o exemplo anterior temos:

$$-2x + 7 > 0$$

$$-2x + 7 = 0$$

$$x = 7/2$$



**Exemplo:**

(SEE/AC – PROFESSOR DE CIÊNCIAS DA NATUREZA MATEMÁTICA E SUAS TECNOLOGIAS – FUNCAB) Determine os valores de que satisfazem a seguinte inequação:

$$\frac{3x}{2} + 2 \leq \frac{x}{2} - 3$$

- (A)  $x > 2$
- (B)  $x < -5$
- (C)  $x > -5$
- (D)  $x < 2$
- (E)  $x \geq 2$

**Resolução:**

$$\frac{3x}{2} + 2 \leq \frac{x}{2} - 3$$

$$\frac{3x}{2} - \frac{x}{2} \leq -3 - 2$$

$$\frac{2x}{2} \leq -5$$

$$x \leq -5$$

Resposta: B

**Inequação do 2º grau**

Chamamos de inequação da 2º toda desigualdade pode ser representada da seguinte forma:

$$ax^2 + bx + c > 0$$

$$ax^2 + bx + c < 0$$

$$ax^2 + bx + c \geq 0$$

$$ax^2 + bx + c \leq 0$$

Onde a, b e c são números reais com  $a \neq 0$

**Resolução da inequação**

Para resolvermos uma inequação do 2º grau, utilizamos o estudo do sinal. As inequações são representadas pelas desigualdades:  $>$ ,  $\geq$ ,  $<$ ,  $\leq$ .

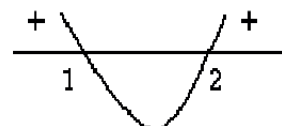
Ex.:  $x^2 - 3x + 2 > 0$

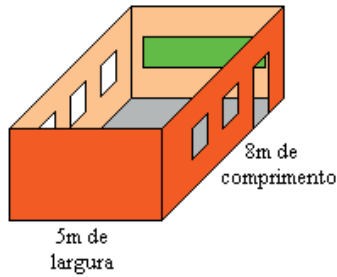
**Resolução:**

$$x^2 - 3x + 2 > 0$$

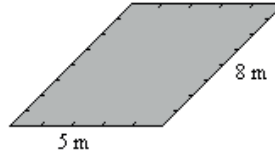
$$x' = 1, x'' = 2$$

Como desejamos os valores para os quais a função é maior que zero devemos fazer um esboço do gráfico e ver para quais valores de x isso ocorre.

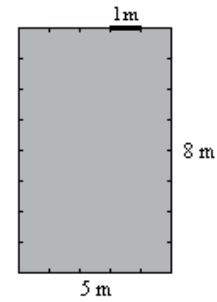




SALA DE AULA  
EM PERSPECTIVA



PLANTA BAIXA  
EM PERSPECTIVA



PLANTA BAIXA

Observe que a planta baixa tem a forma de um retângulo.

Exemplo:

(CPTM - Médico do trabalho – MAKIYAMA) Um terreno retangular de perímetro 200m está à venda em uma imobiliária. Sabe-se que sua largura tem 28m a menos que o seu comprimento. Se o metro quadrado cobrado nesta região é de R\$ 50,00, qual será o valor pago por este terreno?

- (A) R\$ 10.000,00.
- (B) R\$ 100.000,00.
- (C) R\$ 125.000,00.
- (D) R\$ 115.200,00.
- (E) R\$ 100.500,00.

**Resolução:**

O perímetro do retângulo é dado por  $= 2(b+h)$ ;

Pelo enunciado temos que: sua largura tem 28m a menos que o seu comprimento, logo  $2(x + (x-28)) = 2(2x - 28) = 4x - 56$ . Como ele já dá o perímetro que é 200, então

$$200 = 4x - 56 \rightarrow 4x = 200 + 56 \rightarrow 4x = 256 \rightarrow x = 64$$

Comprimento = 64, largura =  $64 - 28 = 36$

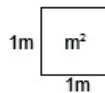
Área do retângulo =  $b \cdot h = 64 \cdot 36 = 2304 \text{ m}^2$

Logo o valor da área é:  $2304 \cdot 50 = 115200$

**Resposta: D**

• Área

É a medida de uma superfície. Usualmente a unidade básica de área é o  $\text{m}^2$  (metro quadrado). Que equivale à área de um quadrado de 1 m de lado.



Quando calculamos que a área de uma determinada figura é, por exemplo,  $12 \text{ m}^2$ ; isso quer dizer que na superfície desta figura cabem 12 quadrados iguais ao que está acima.



**Gráficos**

Outro modo de apresentar dados estatísticos é sob uma forma ilustrada, comumente chamada de gráfico. Os gráficos constituem-se numa das mais eficientes formas de apresentação de dados.

Um gráfico é, essencialmente, uma figura construída a partir de uma tabela; mas, enquanto a tabela fornece uma ideia mais precisa e possibilita uma inspeção mais rigorosa aos dados, o gráfico é mais indicado para situações que visem proporcionar uma impressão mais rápida e maior facilidade de compreensão do comportamento do fenômeno em estudo.

Os gráficos e as tabelas se prestam, portanto, a objetivos distintos, de modo que a utilização de uma forma de apresentação não exclui a outra.

Para a confecção de um gráfico, algumas regras gerais devem ser observadas:

Os gráficos, geralmente, são construídos num sistema de eixos chamado sistema cartesiano ortogonal. A variável independente é localizada no eixo horizontal (abscissas), enquanto a variável dependente é colocada no eixo vertical (ordenadas). No eixo vertical, o início da escala deverá ser sempre zero, ponto de encontro dos eixos.

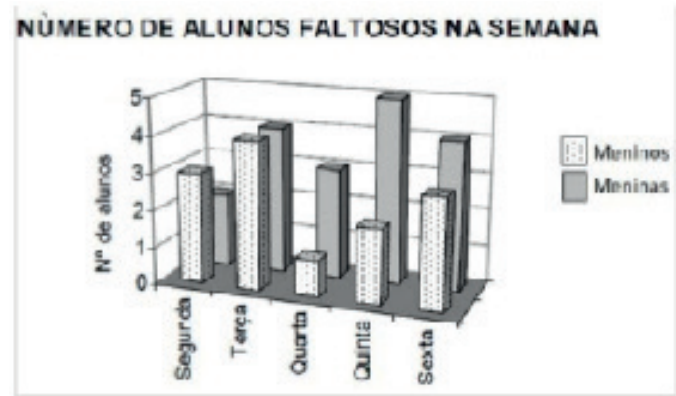
– Iguais intervalos para as medidas deverão corresponder a iguais intervalos para as escalas. Exemplo: Se ao intervalo 10-15 kg corresponde 2 cm na escala, ao intervalo 40-45 kg também deverá corresponder 2 cm, enquanto ao intervalo 40-50 kg corresponderá 4 cm.

– O gráfico deverá possuir título, fonte, notas e legenda, ou seja, toda a informação necessária à sua compreensão, sem auxílio do texto.

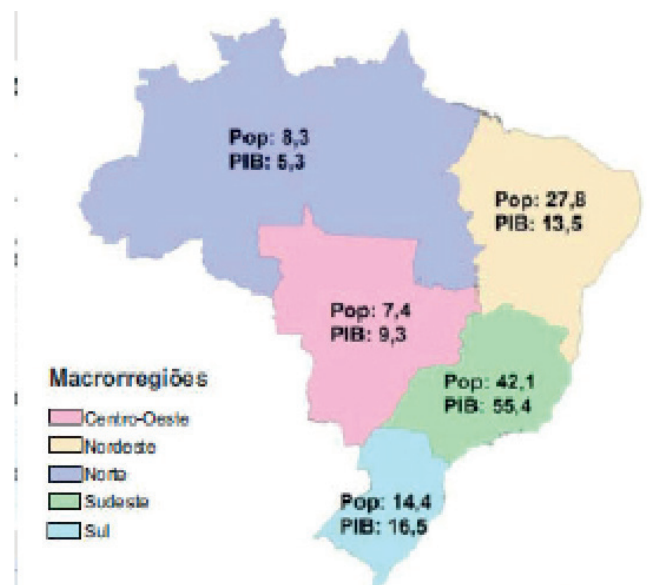
– O gráfico deverá possuir formato aproximadamente quadrado para evitar que problemas de escala interfiram na sua correta interpretação.

**Tipos de Gráficos**

• **Estereogramas:** são gráficos onde as grandezas são representadas por volumes. Geralmente são construídos num sistema de eixos bidimensional, mas podem ser construídos num sistema tridimensional para ilustrar a relação entre três variáveis.



• **Cartogramas:** são representações em cartas geográficas (mapas).



**Cartograma – Participação por Região no total da População e do PIB Brasileiro (%) 2010**

Elaboração: CGMA/SDR/MI  
(Fonte Censo 2010)

• **Pictogramas ou gráficos pictóricos:** são gráficos puramente ilustrativos, construídos de modo a ter grande apelo visual, dirigidos a um público muito grande e heterogêneo. Não devem ser utilizados em situações que exijam maior precisão.





# ATUALIDADES E CONVIVÊNCIA SOCIETÁRIA

## EVOLUÇÃO HISTÓRICA, GEOGRÁFICA, ECONÔMICA, POLÍTICA E CULTURAL DO MUNICÍPIO DE CAUCAIA.

### Origem

Caucaia é uma denominação de origem indígena que quer dizer mato queimado”, “vinho queimado ou, simplesmente, queimado. Caucaia, como Aldeia, ficou na dependência da Vila de Fortaleza e só depois, com a determinação do Marquês de Pombal, que suprimiu todas as Aldeias administradas pelos Jesuítas no Brasil, transformando-as em Vilas e Vigariatos, a Aldeia de Caucaia foi transformada em Vila, juntamente com mais cinco aldeias existentes na Capitania do Ceará. A Aldeia de Caucaia recebeu o nome de Vila Nova Real de Soure por determinação da corte portuguesa, e no dia 15 de Outubro de 1759 foi realmente oficializada. A câmara Municipal se reuniu pela primeira vez, posteriormente, a 17 de Outubro do mesmo ano. Recebeu esta denominação, de Vila de Soure, por causa de uma freguesia do Bispado de Coimbra, Portugal, pois as regiões político-administrativas conservavam o sistema das antigas freguesias, que tinham autonomia religiosa e política.

Vila Nova de Soure, posteriormente Soure, após a independência do Brasil, e finalmente Caucaia, sua última e definitiva denominação. Um município cearense que foi marcado profundamente pela influência da presença e vida missionária dos Jesuítas, que guarda em toda a sua extensão as raízes deste processo evangelizador e colonizador da empreitada portuguesa. Em 1735, esses missionários, designados pela Carta Régia de 2 de outubro do mesmo ano, pouco depois estavam em plena atividade catequética dos índios que habitavam a região, os Caucaias.

### Historia

Com o desenvolvimento do povoado, chegou a ordem para cumprimento da Provisão Régia de 14 de abril de 1755 a Alvarás de 06 e 7 de junho do mesmo ano, através dos quais o Governo Português, então sob o comando de Marquês de Pombal, determinava o sequestro de bens dos Jesuítas. A mesma ordem também mandava que se elevassem a condição de Vila os lugares e aldeias que fossem excluídos da administração daqueles religiosos, que seriam, pouco depois, expulsos do Brasil. Desse modo, o Capitão-Mor do Ceará, Francisco Xavier de Miranda Henrique, com o devido apoio daquela provisão Régia, fundou a Aldeia de Soure, a atual Caucaia de mar, serra e sertão. Já em 1759, a Vila de Soure passou a ser denominada de Vila Nova de Soure no dia 5 de fevereiro do ano supra mencionado, sob a invocação de Nossa Senhora dos Prazeres. A festa solene de instalação, realizou-se no largo da Igreja Matriz, no dia 15 de novembro de 1759, sendo oficializada a denominação de Vila Nova de Soure. Após os 184 anos, houve a denominação de Soure para Caucaia, pelo Decreto-Lei 1.114, de 30 de dezembro de 1943.

Atrativo histórico e cultural, a Igreja de Nossa Senhora dos Prazeres, também conhecida como Igreja Matriz de Caucaia, fundada no século XIX, possui um patamar com 2 degraus separando-a da

Praça. À frente do patamar há um cruzeiro, homenagem do povo de Soure à fé cristã. A fachada constitui-se de uma grande torre e das laterais, somando um total de cinco, mas registra-se a presença de 4 sinos. Uma cruz de malta ao alto. Nossa Senhora dos Prazeres é considerada historicamente a padroeira de Caucaia.

Com a criação da Região Metropolitana de Fortaleza, Caucaia expandiu-se como centro habitacional e industrial.

Caucaia é um município brasileiro do estado do Ceará que integra a Região Metropolitana de Fortaleza com cerca de 1.227,9 km<sup>2</sup>, [4] equivalente a 0,83% da superfície estadual. Em 2019, possui um contingente populacional estimado de 361 400 habitantes e, em 2010, sua densidade demográfica era de 264,91 hab./km<sup>2</sup>. [5]

Vem apresentando nos últimos anos um grande crescimento populacional desencadeando uma significativa expansão urbana. Nesse contexto, desenvolveu-se - em 2012 - um Sistema de Informações Geográficas (SIG) com o objetivo principal de realizar a caracterização socioambiental e auxiliar as atividades vinculadas à gestão e ao ordenamento territorial. [6]

Em Caucaia, o IDH é de 0.682 que é considerado médio (8º no Ceará), enquanto no Brasil o IDH é de 0,727 (alto). Considerada uma das mais importantes cidades do Ceará, Caucaia possui o 3º maior PIB do Estado (Produto Interno Bruto) e a 2ª maior população. IDH Renda: 10ª do Ceará; IDH Longevidade: 6ª do Ceará.

O município apresenta-se atualmente como um dos principais polos turísticos do Ceará, tendo o segundo maior fluxo turístico do estado com cerca de 300 mil turistas por ano, principalmente devido a influência polarizadora da metrópole Fortaleza e praia do Cumbuco. Na lógica turística metropolitana, destacam-se a concentração de empreendimentos e investimentos turísticos nos espaços litorâneos. É o palco principal dos esportes de vela, principalmente o kitesurf. A Praia do Cumbuco é considerada uma das melhores do mundo para a prática do esporte. Aqui há vários campeonatos nacionais e internacionais, sendo visitada constantemente por ícones do desporto como Reno Romeu, Guilly Brandão, Abel Lago, Kristy Jones e Kristin Boese.

Caucaia tem 44 Km de litoral, dos quais, 28 Km fazem parte de sede e os 16 km restantes pertencem ao distrito de Guararu e Catuana, inseridos na Área de Proteção Ambiental do Rio Cauípe e Estação Ecológica do Pecém.

### Cultura

Os principais eventos culturais são:  
Festa de Santo Antônio (01 e 02/junho);  
Festa de São Pedro (29/junho);  
Carnaval;  
Festas da Padroeira (05 a 15 de agosto);  
Festa da Carnaúba (18, 19, 20 de outubro)

### Regras Práticas para Organizar o Trabalho

Em primeiro lugar, são atribuídas **prioridades**: o que deve ser realizado imediatamente e o que pode ter um prazo maior? Assim, as urgências devem ser conhecidas e devidamente priorizadas.

Para tanto, é importante listar tarefas diárias estabelecendo prazos e grau de prioridade. Isso possibilita mensurar o acompanhamento da rotina de trabalho.

Procure melhorar o aspecto do escritório, pois ele exerce influência sobre o desempenho das atividades. Verificar, sobretudo o que pode ser melhorado, que procedimentos podem ser eliminados ou simplificados.

O trabalho torna-se mais agradável e simples, quando dispomos de conhecimentos profissionais sobre: arquivística, redação, gramática, informática e, se temos à mão: guia com os telefones mais usados, código de endereçamento postal, lista telefônica, dicionário da língua portuguesa, lista de assuntos pendentes, em ordem de importância, uma Gramática da Língua Portuguesa e, finalmente, o estabelecimento de metas para alcançar.

De todo modo, delegar tarefas a outros integrantes da organização, providos de habilidades para executá-las, contribui para evitar sobrecargas diárias.

### Conhecimento do Ambiente de Trabalho

O primeiro passo para a adaptação ao local de trabalho é o **conhecimento do ambiente físico**. O domínio do prédio e de suas instalações permite a desenvoltura dos funcionários. Saber como se localizar, a quem se dirigir, encontrar com precisão aquilo que se procura são fatores de economia de tempo e segurança.

Uma empresa não se limita ao ambiente físico já que apenas congrega um grupo social engajado na conquista do bem comum; daí a importância fundamental do **conhecimento da filosofia de trabalho adotada pela instituição**; é dela que emanam os regulamentos e normas, direitos e deveres do funcionário. Este não poderá justificar um crime alegando desconhecer os princípios básicos que norteiam o sistema ao qual pertence.

O ramo de atuação da empresa, seus objetivos e abrangências no mercado, sua situação dentro da organização maior, também no caso de órgãos e autarquias, são apenas aspectos importantes a serem considerados e do domínio de todos os funcionários que constituem a engrenagem empresarial. O trabalho individual só pode ser realizado com eficiência, se dirigido ao todo. Ninguém é proprietário da função que exerce, mas responsável por ela.

**As chefias** são consideradas como lideranças são responsáveis pelas atribuições que lhes são conferidas e, também, por responsabilidades maiores que os cargos lhes conferem.

O tipo de liderança exercida, no entanto, varia de acordo com as características pessoais do ser humano que ocupa determinado cargo. Nem sempre o funcionário concorda com o tipo de orientação dada ao trabalho, mas pode adaptar-se a ela sem se violentar, desde que identifique o tipo de liderança e se disponha a conviver com ela.

O **conhecimento dos colegas e a identificação de seus cargos e/ou funções** também são necessários, não só para o entrosamento, como também para que o fluxo de trabalho se desenvolva rápida e objetivamente.

Os requisitos dos serviços devem ser explicitamente definidos como características observáveis e sujeitas à avaliação. Quanto mais claro e preciso for o processo de prestação de serviços e o nível de treinamento recebido pelas pessoas nele envolvidas, maior a oportunidade para se adotarem princípios estruturados de qualidade.

A ideia central destas informações é **identificar e documentar todas as atividades que colaboram para a melhoria da qualidade dos serviços** e, entender algumas regras importantes que auxiliam no convívio entre pessoas e ambiente de trabalho para que o mesmo resulte em sucesso.

### A Área de Trabalho

A área de trabalho do profissional administrativo ou secretária ou recepcionista é o escritório, mas os demais espaços destinados aos seus serviços também o são. Lembrando-se que isto varia de instituição para instituição. A área ocupada pela recepção, por exemplo, varia de acordo com a categoria do estabelecimento, com o número de colaboradores que nela trabalha, com o movimento de usuários etc.

Da mesma forma, variam os equipamentos e mobiliários existentes nas organizações. Um Assistente Administrativo precisa conhecer os equipamentos e instrumentos de controle mais utilizados em uma recepção:

- Computador;
- Impressora;
- Máquina Registradora Elétrica;
- Calculadora;
- Máquinas de Cartões de Crédito;
- Quadro de Chaves;
- Central Telefônica;
- Fax e Telefones;
- Fichários;
- Arquivos;
- Livros de Ocorrências e de Registros;
- Mesas, Gavetas e Prateleiras;
- Alarmes.

### Observações:

**Local de Trabalho:** é onde o funcionário passa a maior parte produtiva do dia.

**Escritório:** é o local de encontro da administração, de toda a tecnologia e o principal local de trabalho do profissional administrativo ou secretária ou recepcionista. É considerado como a fábrica de informações e sua matéria prima é a comunicação. Nos escritórios são geradas as informações que serão utilizadas nas tomadas de decisões que, por sua vez, afetarão toda a organização.

**Escritório Tradicional:** valoriza mobiliários, documentos de controle de tempo e hora de trabalho, equipamentos mecânicos que exigem maior esforço físico.

**Escritório Moderno:** valoriza o ser humano, o mobiliário é anatômico e os recursos tecnológicos são utilizados para diminuir o esforço físico. Diminui a utilização de papéis, o que torna a informação mais dinâmica.

### Cuidados com os Materiais no Ambiente de Trabalho

- Manter blocos, papéis ou impressos para recado em sua mesa de trabalho;
- Manter clipes, apontadores, borrachas, corretivos em gavetas com divisórias;
- Manter porta-lápis limpo e em ordem;
- Manter os móveis limpos;
- Utilizar capas nos equipamentos;

Autores resistentes à teoria defendem que as pesquisas deveriam ser aprofundadas para se alcançar resultados mais conclusivos.

Escola das relações humanas e seus teóricos

Como já dito, Elton Mayo é considerado o maior expoente da escola das relações humanas. Mas isso não significa dizer que ele é o único.

Nomes como o próprio Fritz Roethlisberger, co-autor da experiência de Hawthorne, William Dickson e Idalberto Chiavenato também contribuíram com temas relevantes para a área.

#### **Roethlisberger e Dickson**

Juntos, os pesquisadores lançaram em 1939 a obra “Management and the worker”, na qual analisaram um grupo de empregados trabalhando.

Entre outros elementos, o livro trouxe contribuições importantes para a corrente teórica, enfatizando, por exemplo, que costumes e códigos de comportamento eram mais importantes do que incentivos financeiros.

Além disso, os autores abordaram o desenvolvimento natural da liderança. Segundo eles, essa é uma habilidade inata, mas que pode ser aprimorada.

Em outras palavras, você pode se tornar o líder que tanto deseja ser.

Ainda de acordo com Roethlisberger e Dickson, todas as pessoas têm necessidades sociais, que são tão importantes quanto às físicas.

Em outras palavras, o lado técnico e humano estão intimamente ligados e, para a compreensão total de um trabalhador, precisam ser analisados em conjunto.

#### **Chiavenato**

Idalberto Chiavenato é um pensador contemporâneo da teoria das relações humanas.

O escritor brasileiro tem diversos livros publicados nas áreas de administração de empresas e de recursos humanos.

Com algumas adaptações para a realidade atual em relação ao texto original da Escola, como a correlação da satisfação profissional e os índices de turnover, por exemplo, Chiavenato é visto como um dos maiores pensadores dos processos administrativos corporativos no mundo.

#### **Qual a importância da teoria das relações humanas para as empresas?**

Criada há quase um século, a teoria das relações humanas ainda é bastante atual e tem diversos pontos que podem ser explorados nos dias de hoje.

#### **A importância de olhar e valorizar o colaborador**

Um dos principais ensinamentos da teoria que pode ser trazido para a atualidade é o de que o colaborador é parte fundamental do desempenho da empresa e que, como tal, precisa ser valorizado. Por isso, enfatizar questões sociais e humanísticas defendidas pela teoria é algo que deve ser feito, mesmo 90 anos depois.

Valorizar esse profissional significa dar todas as condições para que ele desempenhe o seu papel da melhor maneira possível, além de recompensar sua atuação acima da média.

Escutar o que ele tem a dizer, suas principais necessidades e suas inseguranças, é um meio de oferecer esse suporte, assim como dar feedbacks constantes.

Como medir o desempenho do colaborador?

Garantir a valorização do seus funcionários é certeza de uma produtividade mais elevada e com qualidade.

Mas como se certificar de que esse desempenho é, de fato, aquele esperado?

Quanto a isso, você pode ficar tranquilo. Existem formas de mensurar a performance do seus colaboradores.

Resolução de situações com a avaliação de desempenho

Com os *Key Performance Indicators (KPIs)*, popularmente conhecidos como indicadores de performance, é possível recolher dados confiáveis para basear uma avaliação de desempenho.

Existem diferentes tipos, capazes de avaliar questões como produtividade, eficácia e vendas, por exemplo.

Basta escolher as melhores opções para o seu caso e manter um acompanhamento contínuo.

#### **Teoria das relações humanas e o ciclo motivacional**

A partir dos estudos propostos pela teoria das relações humanas, outros elementos comportamentais dos profissionais começaram a ser analisados.

A motivação foi um deles, entendendo que um indivíduo motivado tem maior propensão a atingir um objetivo pré-determinado do que aquele que já não tem perspectivas.

Em um primeiro momento, isso parece uma dedução lógica, mas foi fazendo com que cada vez mais e mais empresas se preocupassem em manter seus colaboradores dispostos e comprometidos, inclusive a partir de incentivos e melhorias na qualidade do ambiente organizacional.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Fonte: [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)/[www.rhportal.com.br](http://www.rhportal.com.br)/[www.ibccoaching.com.br](http://www.ibccoaching.com.br)/[www.sbcoaching.com.br](http://www.sbcoaching.com.br)/[www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)