



CÓD: OP-120NV-23
7908403546343

CALDAS NOVAS – GO

CÂMARA MUNICIPAL DE CALDAS NOVAS – GOIÁS

Auxiliar Administrativo

EDITAL DE ABERTURA Nº 01/2023

Língua Portuguesa

| | |
|--|----|
| 1. Características e funcionalidades de gêneros textuais variados..... | 7 |
| 2. Interpretação de textos..... | 7 |
| 3. Variação linguística: estilística, sociocultural, geográfica, histórica..... | 8 |
| 4. Gramática normativa..... | 12 |
| 5. Mecanismos de produção de sentidos nos textos: polissemia, ironia, comparação, ambiguidade, citação, inferência, pressuposto..... | 13 |
| 6. Mecanismos de coesão e coerência..... | 14 |
| 7. Sequências textuais: descritiva, narrativa, argumentativa, injuntiva..... | 15 |
| 8. Tipos de argumento..... | 15 |
| 9. Classificação gramatical..... | 15 |
| 10. Processo de formação de palavras..... | 22 |
| 11. Análise morfosintática..... | 23 |
| 12. Fenômenos gramaticais e construção de significados na língua portuguesa..... | 23 |
| 13. Relações de coordenação e subordinação entre orações e entre termos da oração..... | 23 |
| 14. Concordância verbal e nominal..... | 28 |
| 15. Regência verbal e nominal..... | 30 |
| 16. Colocação pronominal..... | 31 |

Matemática

| | |
|--|-----|
| 1. Conjuntos numéricos. Números naturais e números inteiros: operações, relação de ordem, divisibilidade, máximo divisor comum, mínimo múltiplo comum e decomposição em fatores primos. Números racionais e reais: operações, relação de ordem, propriedades e valor absoluto..... | 37 |
| 2. Números complexos: conceito, operações e representação geométrica..... | 43 |
| 3. Progressão aritmética e progressão geométrica: razão, termo geral e soma dos termos..... | 48 |
| 4. Noções de Matemática Financeira: razão, proporção, porcentagem, juros simples e compostos..... | 53 |
| 5. Equações e inequações..... | 58 |
| 6. Conceito, representação gráfica e aplicações das funções: afim, quadrática, exponencial e modulares..... | 62 |
| 7. Sistemas de equações: conceito, resolução, discussão e representação geométrica..... | 96 |
| 8. Noções de Estatística..... | 99 |
| 9. Apresentação de dados estatísticos: tabelas e gráficos..... | 100 |
| 10. Medidas de centralidade: média aritmética, média ponderada, mediana e moda. Medidas de dispersão: variância, desvio padrão e coeficiente de variação..... | 102 |
| 11. Trigonometria: ângulos: trigonometria no triângulo retângulo e propriedades das funções trigonométricas..... | 104 |
| 12. Geometria plana: polígonos regulares, perímetro, áreas. Geometria espacial: poliedros regulares, perímetro, áreas, volumes..... | 111 |

Atualidades e História, Geografia e Conhecimentos Gerais de Goiás e de Caldas Novas

| | |
|--|-----|
| 1. Formação social, política, histórica e econômica do Brasil | 123 |
| 2. Direitos humanos | 162 |
| 3. Minorias e Etnicidade | 163 |
| 4. Mundo do trabalho | 163 |
| 5. Mobilidade e migrações | 164 |
| 6. Questões atuais do meio ambiente, desastres ambientais e políticas ambientais | 164 |
| 7. Educação: história, desafios e as inovações tecnológicas | 174 |
| 8. Segurança: conflitos sociais, explosão urbana | 175 |
| 9. Cultura: homogeneidade e heterogeneidade no Brasil | 175 |
| 10. Tecnologia e sua influência no meio social | 176 |
| 11. Movimentos sociais | 176 |
| 12. Aspectos histórico-geográficos de Caldas Novas | 190 |

Noções de Informática

| | |
|---|-----|
| 1. Família de sistemas operacionais Microsoft Windows para microcomputadores pessoais: interface gráfica do usuário e seus elementos, além da utilização da ajuda e suporte e dos atalhos de teclado | 195 |
| 2. Gerenciamento de arquivos e pastas, incluindo os tipos de arquivos e suas extensões e a pesquisa e localização de conteúdo | 203 |
| 3. Configurações e Painel de Controle, abrangendo a Solução de Problemas | 205 |
| 4. Procedimentos de backup e gerenciamento de impressão | 222 |
| 5. Instalação, desinstalação ou alteração de programas e ativação ou desativação de recursos, incluindo a configuração de aplicativos. Compactação e extração de conteúdo a partir de arquivos zip | 223 |
| 6. Aplicativos pertencentes ao Windows (Bloco de Notas, Paint, WordPad e Mapa de Caracteres) | 224 |
| 7. Aplicativos para escritórios por meio de software livre e de software proprietário | 227 |
| 8. Processador de textos (criação, edição e formatação de textos e recursos voltados à automação de documentos). Planilha eletrônica (tipos de dados e referências, criação de planilhas e gráficos inserindo fórmulas aritméticas e fórmulas baseadas em funções de planilha, configuração de página e impressão, formatação de células e formatação condicional, validação de dados e aplicação de filtros e obtenção de dados de fontes externas). Gerador de apresentação (criação de slides, formatação e inserção de imagens e objetos, efeitos de transição e animações, apresentação de slides e exportação para o formato PDF) | 231 |
| 9. Navegadores de Internet, serviços de busca na Web e uso do correio eletrônico. Navegação e exibição de sítios da Web. Gerenciamento das configurações dos principais navegadores para a Internet. Serviços de correio eletrônico | 236 |

Conhecimentos Específicos

Auxiliar Administrativo

| | |
|--|-----|
| 1. Conceitos básicos de administração | 247 |
| 2. Noções das funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle | 255 |
| 3. Conhecimentos básicos de organização, sistemas e métodos | 261 |

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| 4. Noções de áreas funcionais de organizações públicas..... | 265 |
| 5. Conhecimentos básicos de administração de materiais: estrutura da área, tipos de materiais e noções de gestão de estoque (recebimento, armazenagem, distribuição e inventários). Conhecimentos básicos do processo de compras no serviço público. | 268 |
| 6. Conhecimentos básicos de gestão por processos..... | 292 |
| 7. Programas, projetos e ações na gestão pública..... | 293 |
| 8. Conceitos básicos aplicados à gestão pública: governança, governabilidade, accountability e transparência pública..... | 294 |
| 9. Planejamento, orçamento e conceitos básicos de finanças públicas..... | 297 |
| 10. Tipos e redação de documentos oficiais..... | 305 |
| 11. Conhecimentos básicos de documentação e arquivo: conceito, importância, natureza, finalidade, características, fases do processo de documentação e classificação, recebimento, encaminhamento e sistemas e métodos de arquivamento de documentos oficiais nas organizações..... | 315 |
| 12. Atendimento ao público: regras básicas, abordagens, formas de comunicação, recepção, conhecimento da estrutura da organização, orientação e encaminhamentos..... | 323 |
| 13. Noções de comunicação formal e informal nas organizações..... | 326 |

7. Índice onomástico (opcional)

Índice de nomes próprios que aparecem no texto. Deve ser utilizado quando o Coordenador da coleção assim o decidir. Deve ser organizado da mesma maneira que o índice remissivo.

Tabela de temporalidade

Instrumento de destinação, que determina **prazos e condições de guarda** tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte de documentos, com a finalidade de garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem.

É um instrumento resultante da atividade de **avaliação de documentos**, que consiste em **identificar seus valores** (primário/administrativo ou secundário/histórico) e **definir prazos de guarda, registrando dessa forma, o registra o ciclo de vida dos documentos**.

Para que a tabela tenha validade precisa ser aprovada por autoridade competente e divulgada entre os funcionários na instituição.

Sua estrutura básica deve necessariamente contemplar os conjuntos documentais produzidos e recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades, os prazos de guarda nas fases corrente e intermediária, a destinação final – eliminação ou guarda permanente, além de um campo para observações necessárias à sua compreensão e aplicação.

Apresentam-se a seguir diretrizes para a correta utilização do instrumento:

1. Assunto: Apresenta-se aqui os conjuntos documentais produzidos e recebidos, hierarquicamente distribuídos de acordo com as funções e atividades desempenhadas pela instituição.

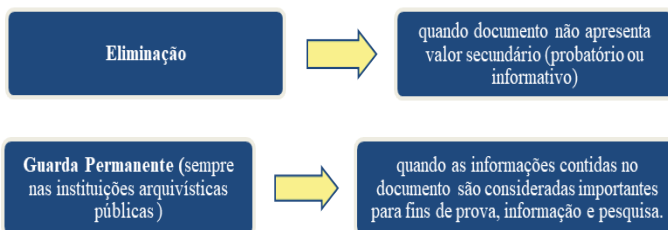
Como instrumento auxiliar, pode ser utilizado o índice, que contém os conjuntos documentais ordenados alfabeticamente para agilizar a sua localização na tabela.

2. Prazos de guarda: Trata-se do tempo necessário para arquivamento dos documentos nas fases corrente e intermediária, visando atender exclusivamente às necessidades da administração que os gerou.

Deve ser objetivo e direto na definição da ação – exemplos: até aprovação das contas; até homologação da aposentadoria; e até quitação da dívida.

- Os prazos são preferencialmente em ANOS
- Os prazos são determinados pelas: - Normas
- Precaução
- Informações recaptulativas
- Frequência de uso

3. Destinação final: Registra-se a destinação estabelecida que pode ser:



4. Observações: Neste campo são registradas informações complementares e justificativas, necessárias à correta aplicação da tabela. Incluem-se, ainda, orientações quanto à alteração do suporte da informação e aspectos elucidativos quanto à destinação dos documentos, segundo a particularidade dos conjuntos documentais avaliados.

A definição dos prazos de guarda devem ser definidos com base na legislação vigente e nas necessidades administrativas.

ACONDICIONAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO.

Nos processos de produção, tramitação, organização e acesso aos documentos, deverão ser observados procedimentos específicos, de acordo com os diferentes gêneros documentais, com vistas a assegurar sua preservação durante o prazo de guarda estabelecido na tabela de temporalidade e destinação.

- reduzir ao máximo a radiação UV emitida por lâmpadas fluorescentes, aplicando filtros bloqueadores aos tubos ou às luminárias;

- promover regularmente a limpeza e o controle de insetos rasteiros nas áreas de armazenamento;

- manter um programa integrado de higienização do acervo e de prevenção de insetos;

- monitorar as condições do ar quanto à presença de poeira e poluentes, procurando reduzir ao máximo os contaminantes, utilizando cortinas, filtros, bem como realizando o fechamento e a abertura controlada de janelas;

- armazenar os acervos de fotografias, filmes, meios magnéticos e ópticos em condições climáticas especiais, de baixa temperatura e umidade relativa, obtidas por meio de equipamentos mecânicos bem dimensionados, sobretudo para a manutenção da estabilidade dessas condições, a saber: fotografias em preto e branco T 12°C ± 1°C e UR 35% ± 5% fotografias em cor T 5°C ± 1°C e UR 35% ± 5% filmes e registros magnéticos T 18°C ± 1°C e UR 40% ± 5%.

Acondicionamento

Os documentos devem ser acondicionados em mobiliário e invólucros apropriados, que assegurem sua preservação.

A escolha deverá ser feita observando-se as características físicas e a natureza de cada suporte. A confecção e a disposição do mobiliário deverão acatar as normas existentes sobre qualidade e resistência e sobre segurança no trabalho.

O mobiliário facilita o acesso seguro aos documentos, promove a proteção contra danos físicos, químicos e mecânicos. Os documentos devem ser guardados em arquivos, estantes, armários ou prateleiras, apropriados a cada suporte e formato.

Os documentos de valor permanente que apresentam grandes formatos, como mapas, plantas e cartazes, devem ser armazenados horizontalmente, em mapotecas adequadas às suas medidas, ou enrolados sobre tubos confeccionados em cartão alcalino e acondicionados em armários ou gavetas. Nenhum documento deve ser armazenado diretamente sobre o chão.

As mídias magnéticas, como fitas de vídeo, áudio e de computador, devem ser armazenadas longe de campos magnéticos que possam causar a distorção ou a perda de dados. O armazenamento será preferencialmente em mobiliário de aço tratado com pintura sintética, de efeito antiestático.

As embalagens protegem os documentos contra a poeira e danos acidentais, minimizam as variações externas de temperatura e umidade relativa e reduzem os riscos de danos por água e fogo em casos de desastre.

As caixas de arquivo devem ser resistentes ao manuseio, ao peso dos documentos e à pressão, caso tenham de ser empilhadas. Precisam ser mantidas em boas condições de conservação e limpeza, de forma a proteger os documentos.

As medidas de caixas, envelopes ou pastas devem respeitar formatos padronizados, e devem ser sempre iguais às dos documentos que irão abrigar, ou, caso haja espaço, esses devem ser preenchidos para proteger o documento.

Todos os materiais usados para o armazenamento de documentos permanentes devem manter-se quimicamente estáveis ao longo do tempo, não podendo provocar quaisquer reações que afetem a preservação dos documentos.

Os papéis e cartões empregados na produção de caixas e invólucros devem ser alcalinos e corresponder às expectativas de preservação dos documentos.

No caso de caixas não confeccionados em cartão alcalino, recomenda-se o uso de invólucros internos de papel alcalino, para evitar o contato direto de documentos com materiais instáveis.¹¹

Arquivar documentos é essencial para manter a organização e segurança das informações em um ambiente de trabalho. A correta prática de arquivamento permite fácil acesso aos documentos, contribuindo à eficiência e eficácia das operações diárias. Alguns pontos fundamentais sobre o processo de arquivamento de documentos só apresentados.

1 – Classificação dos documentos é necessário antes de arquivar para facilitar a localização posterior e determinar a forma adequada de arquivamento. Alguns critérios de classificação incluem por tipo de documento, assunto ou data.

2 – Utilizar um sistema de arquivamento adequado é importante para identificar documentos rapidamente e precisamente. Existem diferentes métodos de arquivamento, como o alfabético, o numérico e o cronológico. Escolher o mais adequado para a necessidade e o contexto do ambiente de trabalho.

3 – Os documentos de arquivamento físico devem ser organizados sistematicamente e lógica, usando massas, envelopes ou caixas para armazenar e etiquetando-os claramente e identificável. Um índice ou lista de controle pode ser til para acompanhar o conteúdo e facilitar a localização dos documentos.

4 – Arquivamento digital é cada vez mais comum, e os documentos só digitalizados e armazenados em formato eletrônico. Está necessário utilizar sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) ou softwares específicos para organizar e categorizar os arquivos digitais. Está necessário realizar cópias de segurança (backup) para garantir a integridade dos documentos.

5 – Documentos podem possuir prazos de validade ou necessidades específicas de preservação. Estabelecer uma política de descarte, identificando os documentos que podem ser eliminados após determinado período e aqueles que precisam ser preservados por motivos legais, fiscais ou históricos, garantindo a confidencialidade e privacidade das informações contidas neles.

O arquivamento de documentos é fundamental para manter a organização e a eficiência dos processos de trabalho. Ao adotar um sistema de arquivamento adequado e seguir boas práticas de organização, é possível garantir o fácil acesso e segurança das informações, promovendo um ambiente de trabalho mais produtivo e confiável.

ATENDEMENTO AO PÚBLICO: REGRAS BÁSICAS, ABORDAGENS, FORMAS DE COMUNICAÇÃO, RECEPÇÃO, CONHECIMENTO DA ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO, ORIENTAÇÃO E ENCAMINHAMENTOS.

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

¹¹ Adaptado de CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos/ www.eboxdigital.com.br

presa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constringer emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

Interesse

Atrelado à atenção, o interesse é expresso durante a comunicação com o público. Um dos elementos cruciais a se atentar em questão de interesse são as expressões faciais, elas demonstram nossas emoções internas de modo involuntário e podem denunciar uma atitude falsa ou errônea. Enquanto suas palavras dizem “claro, você está certo, isto é super importante”, uma expressão facial ou postura que claramente indicam descaso e desinteresse podem denunciá-lo e colocar em jogo a confiabilidade da empresa, deixando o cliente inseguro diante de suas necessidades, fazendo inclusive com que ele se questione sobre a importância do que fala ou sobre o interesse da empresa diante de seu problema, contestação ou descontentamento.

O interesse demonstrado pelo cliente não deve vir apenas quando a empresa ou os colaboradores são cobertos de elogios, mas em momentos de críticas também. As críticas e reclamações são importantes para a evolução da empresa como um todo. Demonstrar verdadeiro interesse e de fato atentar-se ao público é um desafio que vale a pena. Não basta conhecer um produto ou um serviço para realizar um bom atendimento, mas demonstrar interesse no que seu público precisa e deseja.

Presteza

Ser proativo e prestativo ao realizar um serviço, ainda mais quando se trata de seres humanos, é uma qualidade louvável. Tempos de espera muito longos em salas de bate-papo, chats, telefonemas ou mesmo pessoalmente podem cansar o cliente e passar uma má impressão de descaso. Servir café, chá, água, indicar e oferecer comodidades dos espaços disponíveis, como banheiros, lavadouros, cantinas, entre outros, podem fazer com que o cliente se sinta à vontade e veja a forma ativa como o atendente se preta à atende-lo.

Eficiência

Trabalhar com eficiência significa ser capaz, competente, produtivo e conseguir bons resultados ou rendimentos de acordo com o esperado, possivelmente ultrapassando as expectativas. Para exceder no atendimento ao público é necessário ser eficiente, ser prático na hora de comunicar e transmitir as informações, mas paciente o suficiente a ponto de deixar o público confortável e tranquilo, sabendo que está em boas mãos e pode se expressar honestamente.

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor intervalo de tempo, com o menor índice de investimento ou dinheiro é eficiência ao máximo. Nem sempre é possível ticar todas as caixas e ser cem por cento eficiente, isso por causa da inexperiência do profissional ou porque cada caso é único e complexo e o público vai se modificando, entretanto, quando se combina, conhecimento, preparo e experiências as chances de se realizar um atendimento eficiente e ágil são muito maiores.

Tolerância

A capacidade de tolerância de um atendente irá dizer muito a respeito de sua profissionalidade e sua aptidão em exercer a função a que foi designado. Nem sempre é fácil lidar com outras pessoas,

opiniões diferentes, insatisfações, problemas pessoais, temperamento, entre outros aspectos perfeitamente naturais e humanos do cotidiano podem interferir na forma como as pessoas se comunicam e expressam suas necessidades. Ter em mente que as diferenças não são impedimentos para realizar uma comunicação efetiva é o primeiro passo para se tornar um ser humano e um profissional tolerante e respeitoso.

Ainda que seja difícil se controlar diante de uma afirmação equivocada por parte do cliente, deve-se ter em mente que para ele esta pode ser a verdade e que não se deve perder a paciência, muito menos agir de forma grosseira ao corrigi-lo ou indicar outras opções e alternativas, mas aceitar a realidade. Em muitas empresas, adota-se o lema “eu entendo” entre os atendentes como um exercício de empatia no atendimento, pois muitas vezes não é possível compreender muito bem o cliente, mas é possível agir com tolerância e aceitar o que o outro diz em prol da paz, evitando conflitos desnecessários onde eles se veem iminentes.

Discrição

Diante das informações trocadas ali entre cliente e atendente, deve haver respeito. Por vezes, não se deve expor todos os procedimentos da empresa ao cliente, pois existem processos que são sigilosos, restritos aos funcionários e aos colaboradores. Do lado do público, por sua vez, também existem informações e dados dos clientes que devem ser sigilados ou resguardados, estabelecendo uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo o atendente o mediador desta relação.

Conduta

Conduta se refere ao modo de agir, ao comportamento de um indivíduo. A maneira como o ser humano se porta, vive e age no trabalho deve ser adequada às normas, valores e ideias da empresa. Se uma empresa espera que seus funcionários sejam pontuais e o funcionário se atrasa para o trabalho todos os dias, sua conduta não está adequada ao que a empresa espera dele.

A conduta de um colaborador, de um atendente, age como o espelho da própria empresa, pois ele carrega a imagem física real de uma marca, um nome ou um serviço, estes não possuem um rosto, nem emoções, nem comportamentos, mas o funcionário sim e por isso ele representa a instituição em que trabalha. O cliente pode não fazer distinção entre uma má postura de um único funcionário e de toda a empresa, o que pode manchar a sua reputação e fazer com que ela perca clientes diante da sua falta de credibilidade, tudo isso pois seu colaborador não se portou adequadamente, não agiu de maneira correta, com boas intenções, com ética e de forma respeitosa.

Objetividade

Para a comunicação entre duas partes ser feita de forma efetiva é preciso que ela seja clara e objetiva. Objetividade diz respeito a comunicar de tal modo que se atinja um alvo, sem rodeios. Esta é uma característica que deve estar presente durante o atendimento ao cliente pois guia a comunicação em direção a um objetivo.

Pense em um cliente que tem alguma insatisfação em relação à um produto vendido por uma empresa. Este cliente, ao ligar para um SAC (serviço de atendimento ao cliente), por exemplo, deseja expressar a sua insatisfação à empresa não para desabafar seu descontentamento de forma gratuita, mas a fim de a empresa possa intervir, compreendendo sua função como solucionadora de pro-

Muitas vezes se torna necessário modificar o planejamento, a organização ou a direção, para que os sistemas de controle possam ser mais eficazes.

A avaliação intimidada. É comum os gerentes estarem ocupados demais para se manterem a par daquilo que as pessoas estão fazendo e com qual grau de eficiência. É quando gerentes não sabem o que seu pessoal está fazendo, não podem avaliar corretamente. Como resultado, sentem-se incapazes de substanciar suas impressões e comentários sobre desempenho - por isso evitam a tarefa.

Mas quando a seleção e o direcionamento são feitos corretamente, a avaliação se torna um processo lógico de fácil implementação. Se você sabe o que seu pessoal deveria fazer e atribui tarefas, responsabilidades e objetivos com prazos a cada funcionário especificamente, então você terá critérios com os quais medir o desempenho daquele indivíduo. Nessa situação, a avaliação se torna uma simples questão de determinar se, e com que eficiência, uma pessoa atingiu ou não aquelas metas.

Os gerentes costumam suar que se selecionarem boas pessoas e as direcionarem naquilo que é esperado, as coisas serão bem feitas. Eles têm razão. As coisas serão feitas, mas se serão bem feitas e quanto tempo levará para fazê-las são fatores incertos. A avaliação permite que se determine até que ponto uma coisa foi bem feita e se foi realizada no tempo certo. De certa forma, a avaliação é como um guarda de trânsito. Você pode colocar todas as placas indicadoras de limite de velocidade do mundo: não serão respeitadas a não ser que as pessoas saibam que as infrações serão descobertas e multadas.

Isso parece lógico, mas é surpreendente quantos gerentes adiam continuamente a avaliação enquanto se concentram em atribuições urgentes mas, em última análise, menos importantes. Quando a avaliação é adiada, os prazos também são prorrogados, porque funcionários começam a sentir que pontualidade e qualidade não são importantes. Quando o desempenho cai, mais responsabilidades são deslocadas para o gerente - que, assim, tem ainda menos tempo para direcionar e avaliar funcionários.

Conduzir eficientemente processos de comunicação interpessoal e trocar feedback de forma motivadora têm sido um grande desafio na liderança de equipes e grupos de trabalho em geral.

Sendo assim, o profissional precisa aprender a administrar:

- A correta utilização da comunicação verbal e não verbal
- A comunicação como elemento de integração e motivação na empresa

- Competências técnicas e humanas
- Como o ouvinte percebe a sua comunicação
- Gerenciamento de relações
- Resolução de conflitos
- Como ouvir melhor: a arte de esclarecer e confirmar
- Como especificar méritos e sugerir mudanças
- A importância de argumentar para os valores do outro

Processo comunicacional

O processo comunicacional tem como maior objetivo a interação humana, buscando o estabelecimento das relações e o entendimento entre os indivíduos.

Desde os tempos antigos, Aristóteles já dizia que:

(...) devemos olhar para três ingredientes na comunicação: quem fala, o discurso e a audiência. Ele quis dizer que cada um destes elementos é necessário à Comunicação e que podemos organizar nosso estudo do processo sob estes três títulos:

- 1) a pessoa que fala;
- 2) o discurso que faz;
- 3) a pessoa que ouve.

É interessante notar que praticamente todos os modelos atuais de processos comunicacionais são parecidos com o de Aristóteles, sendo que o que mudou foi a complexidade com que eles estão sendo abordados.

As primeiras abordagens da Comunicação defendiam um processo comunicacional constituído por apenas quatro elementos fundamentais: emissor, receptor, mensagem e meio. Já as abordagens mais recentes da Comunicação, defendem que o processo é desencadeado por oito elementos, são eles: objetivos, emissor, mensagem, meio, receptor, significado, resposta e situação.

Todos os elementos do processo são interdependentes e devem seguir uma ordem, para que haja uma integração lógica entre esses elementos e o próprio processo comunicacional.

A seguir, os componentes do processo serão especificados um a um:

Situação:

A situação pode ser considerada a circunstância na qual as mensagens são passadas do emissor ao receptor. "Todos os processos de Comunicação acontecem em determinada situação, seja ela favorável ou desfavorável. A situação real que deve ser considerada, no processo de Comunicação, é aquela percebida e sentida pelo receptor e não aquela vivida ou sentida pelo emissor". Para que a transmissão da mensagem seja considerada eficaz, deve-se procurar a situação mais favorável, pois se o emissor procurar comunicar-se em uma situação desfavorável poderá acontecer que o receptor não lhe dará a atenção devida e, conseqüentemente, não entenderá a mensagem que lhe foi transmitida.

Objetivos:

Podem ser caracterizados como os estímulos que levam o emissor a transmitir a mensagem. Como a Comunicação é um processo de interação, na qual as pessoas integram-se umas com as outras, os objetivos podem ser considerados como "os interesses" que levaram o emissor a interagir com o receptor. Alguns exemplos de objetivos: ouvir opiniões a respeito de algo ou dar um aviso sobre o churrasco de fim de semana.

Além dos objetivos serem um interesse que o emissor tem em relação ao receptor, alguns autores lançam uma reflexão intrínseca de que os objetivos também devem chamar a atenção de quem recebe a mensagem, porque senão o receptor não se sentirá atraído e também não verá utilidade alguma na mensagem. Desta forma, para que o receptor perceba a utilidade da mensagem, o emissor deve conhecer as necessidades, os gostos, ações, pensamentos, crenças e valores de quem vai receber a mensagem, pois só assim a Comunicação valerá a pena. É imprescindível a clareza dos objetivos, pois sem isso, o processo não ocorre eficazmente.

Emissor:

É o agente do processo de Comunicação, ou seja, é a pessoa que tem uma mensagem para comunicar. Ele é a fonte ou a origem do processo de Comunicação. Além disso, é quem vai tomar a iniciativa de se comunicar e buscar a interação com as outras pessoas, a fim de alcançar o seu objetivo.

por ambas as partes, que assegura a eficácia da Comunicação. Em relação a isso, podemos dizer ainda que, “ainda que o significado comum não assegure sozinho, a eficácia do processo de Comunicação como um todo, é um requisito fundamental para promover o entendimento.”

Resposta:

Pode ser chamada, também, de feedback ou comportamento esperado, pois é a reação do receptor à mensagem recebida. É o último objetivo do processo, pois é o desejado pelo emissor, ao emitir uma mensagem.

A resposta pode ser considerada como a efetivação do recebimento da mensagem, determinando, ou não, o sucesso da mesma.

É por meio da comunicação oral que as pessoas personificam seu ser

Comunicação é tornar algo comum, compartilhar, dividir, trocar...

Enfim, é o processo de transmitir uma informação a outra pessoa, no entanto, o que caracteriza a comunicação é a compreensão e não o simplesmente informar.

Daí a diferença de comunicação (que é a informação sendo transmitida) e comunicabilidade (que é o ato comunicativo otimizado)

Barreiras à comunicação eficaz – alguns elementos prejudicam a transmissão e a compreensão da comunicação, entre eles podemos citar:

- Ruídos
- Sobrecarga de informações
- Tipos de informações
- Fonte de informações
- Localização Física
- Defensividade

Além desses, as barreiras são um conjunto de fatores que impedem ou dificultam a recepção da mensagem, no processo comunicacional.

A seguir, serão abordadas as teorias da Sociologia e da Administração, em relação às barreiras, especificando-as:

Abordagem sociológica

As barreiras podem ser divididas em seis grupos:

- Barreiras pessoais;
- Barreiras sociais;
- Barreiras fisiológicas;
- Barreiras da personalidade;
- Barreiras da linguagem;
- Barreiras psicológicas.

Barreiras pessoais:

1. Nível de conhecimento: está ligada à profundidade de conhecimento que as pessoas têm e revelam, no decorrer do processo comunicacional. Pode também ser atribuído pelas outras pessoas que fazem parte do processo, por perceberem o conhecimento e o reconhecerem. “Este aspecto pode conduzir à maior ou menor credibilidade ao emissor e trazer-lhe um estatuto que pode marcar o desempenho do seu papel enquanto comunicador.” Algumas pes-

soas, por conhecerem profundamente um assunto, não gostam ou se incomodam em conversar com alguém que não tem o mesmo domínio do assunto e vice-versa.

2. Aparência: a forma de se vestir e se cuidar pode determinar o jeito com que as pessoas se comunicarão umas com as outras. Dias (2001) coloca que tanto as expectativas provocadas, como as primeiras impressões, são determinantes para um processo comunicacional eficaz. Por exemplo, um homem de terno e gravata tem muito mais facilidade de receber atenção do que um homem de bermuda e tênis.

3. Postura corporal: deve ser estabelecida de acordo com o que se quer comunicar. Alguns teóricos da Sociologia dizem que a postura também deve ser adequada, de acordo com o grupo com o qual se está comunicando.

4. Movimento corporal: certos movimentos podem ser favoráveis ou não para um processo eficaz. Podemos citar o livro “O corpo fala”, que aborda a questão de que o corpo também se comunica, as expressões corporais manifestam a ansiedade, a atração, o nervosismo, a tristeza, etc.

5. Contato visual: a forma como as pessoas se olham demonstra como uma está se sentindo em relação à outra, além de informar o grau de atenção que está sendo dirigida à pessoa que está falando. O direcionamento, o tempo, o contexto, a oportunidade, a intensidade, o status de quem olha ou de quem é olhado, impõem um quadro interpretativo que cada cultura se encarrega de transmitir aos seus membros pelo processo de socialização.”

6. Expressão facial: é determinante, pois é uma forma de demonstrar o interesse das pessoas pela mensagem que está sendo transmitida.

7. Fluência: a articulação das palavras, a modulação (intensidade dos sons), o ritmo e o timbre da voz fazem diferença, em termos da maneira como são utilizados para a eficácia da transmissão da mensagem.

Barreiras sociais:

1. Educação: os princípios e valores adquiridos pelos indivíduos também fazem parte do processo comunicacional.

2. Cultura: a Comunicação, como já foi visto, muda de cultura para cultura. Por conseguinte, se as pessoas têm culturas muito distintas, a Comunicação ficará prejudicada.

3. Crenças, normas sociais e dogmas religiosos: assim como em relação à cultura, se as pessoas que estão se comunicando divergem com muita intensidade nessas questões, os processos comunicacionais serão prejudicados ou a mensagem não será transmitida adequadamente.

Barreiras fisiológicas:

As deficiências do aparelho fonoaudiológico e do aparelho visual criam dificuldades na Comunicação.

Barreiras da personalidade:

1. Autossuficiência: ocorre quando a pessoa acha que sabe tudo, ou seja, a pessoa acha que o que ela sabe e conhece é o suficiente. Esta barreira ocorre de duas maneiras: ‘julgamento do todo pela parte’ – acontece quando a pessoa julga outras pessoas e/ou coisas pelo que ela conhece; intolerância, acontece quando a pessoa não aceita o ponto de vista das outras pessoas, pois ele julga que o único ponto de vista correto é o seu próprio.

partamento chegou duas horas atrasado no trabalho (fato). Patrícia diz que foi porque ele acordou atrasado; já Fabíola diz que foi por razão de algum problema pessoal (opiniões).

b) Inferências X Observações: trata-se de considerar as inferências como observações e vice-versa. Inferir é deduzir e observar é prestar atenção, olhar algo que está acontecendo. “As inferências são menos prováveis do que as observações; (...) as inferências nos oferecem certezas relativas; as observações nos oferecem certezas absolutas.” O tempo todo as pessoas fazem inferências. Quando leem um jornal, por exemplo, inferem o que realmente ocorreu. O problema desta barreira está no fato das pessoas tomarem sempre como lei as inferências e não se utilizarem mais de observações.

Descuidos nas palavras abstratas

“Atrás de uma palavra nem sempre está uma coisa. Palavras não são coisas; são representações de coisas, quase sempre específicas, e por isso, difíceis de serem transmitidas, com fidelidade, de uma cabeça para outra.” E como as palavras abstratas fazem parte do repertório específico de cada um, fica difícil um processo comunicativo eficaz, sem uma pré-definição dessas palavras, já que elas possibilitam muitos equívocos.

Desencontros

Esta barreira pode ser caracterizada como a diferença de percepção de cada indivíduo, ou seja, a subjetividade de cada um. Uma determinada palavra, para um indivíduo, tem um significado A; já para outro indivíduo, a mesma palavra tem um significado B, e isso ocorrerá com todos os indivíduos, pois ninguém percebe as coisas da mesma forma, cada um tem a sua forma de perceber e significar as coisas, palavras, etc. Caso não aconteça um consenso e/ou esclarecimento das questões a serem comunicadas, o processo ficará comprometido e cheio de equívocos de compreensão.

Indiscriminação

Ocorre quando há uma rotulação das coisas, pessoas e acontecimentos, onde a percepção está focada, apenas, nas semelhanças ou em alguns padrões (ou clichês) criados por cada indivíduo, não havendo um discernimento entre as diferenças. Em relação à indiscriminação, a Comunicação Humana é prejudicada por alguns fatores, são eles: abuso dos ditados populares e a crença de que “a voz do povo é a voz de Deus.”

Polarização:

“Há polarização quando tratamos os contrários como se fossem contraditórios. Polarização é a tendência a reconhecer apenas os extremos, negligenciando as posições intermediárias.” O processo comunicacional fica bastante prejudicado, quando os pontos de vistas são extremistas, pois dificilmente encontra-se um meio termo, sem causar grandes discussões ou fugir aos objetivos do processo.

Falsa identidade baseada em palavras

Acontece quando uma pessoa percebe coisas em comum entre duas ou mais coisas e conclui que essas coisas são idênticas. Um exemplo claro disso é: os cariocas são flamenguistas. Camila é flamenguista. Por conseguinte, Camila é carioca. A palavra tem uma força fora do comum, podendo beneficiar ou prejudicar alguém por meio dessas conclusões das semelhanças entre as coisas.

Polissemia

É a reunião de vários sentidos em apenas uma palavra. Cada um tem um repertório de palavras e significados e uma mesma palavra pode ter vários significados para um mesmo indivíduo. Então, já que o processo comunicacional precisa de no mínimo duas pessoas para acontecer, pode-se imaginar o quão complexo é a Comunicação entre diversas pessoas.

“A palavra é a maneira de traduzir ideias ou pensamentos.” Portanto, cada indivíduo tende a transmitir as mensagens “carregadas” de palavras com suas percepções das coisas. Essa barreira está lado a lado com a barreira de desencontros, pois as duas abordam as diferenças de percepções de cada indivíduo.

Tem uma palavra que serve de exemplo desta barreira, qual seja: abacaxi pode ser uma fruta ou um problema, que para ser resolvido, dá muito trabalho.

Barreiras verbais

São aquelas provocadas por palavras e expressões causadoras de antagonismos, ou seja, são as causadoras de oposições de ideias.

Barreiras psicológicas

1. Efeito de Halo: de acordo com Schermerhorn (1999, p. 260), ocorre “quando um atributo é usado para desenvolver uma impressão geral de uma pessoa ou situação”.

Exemplificando, ao conhecer uma pessoa nova e ela se mostrar bastante ranzinza, pode-se ter a percepção negativa dessa pessoa, pois as pessoas podem generalizar essa característica que ela apresentou determinado dia. Pode-se generalizar desde expressões faciais, passando pelo modo ou estilo de se vestir, até a maneira de falar.

2. Tipos pré-determinados: é o agrupamento das pessoas em grupos sociais e/ou profissionais.

Aqui entram também os preconceitos (homofobia, racismo, machismo, entre outros) e também os estereótipos que prejudicam a interação entre as pessoas, pelo constrangimento que estes podem promover.

Tais questões criam barreiras na comunicação pois causam dores e situações desconfortáveis, sobretudo para os interlocutores, ou seja, para aqueles que recebem a mensagem que está sendo transmitida.

Como melhorar a comunicação interpessoal

- Habilidades de transmissão
- Linguagem apropriada
- Informações claras
- Canais múltiplos
- Comunicação face a face sempre que possível

É notório que problemas de comunicação são de difícil intervenção e por isso demandam do emissor um enorme cuidado ao transmitir a mensagem necessária de forma clara e objetiva.

Existem três fontes de sinais de comunicação e cada uma representa um percentual deste processo:

- comunicação verbal: palavras expressas 7%
- comunicação vocal: entonação, o tom e timbre de voz 38%
- expressão facial e corporal 55%