



CÓD: OP-058DZ-23  
7908403545940

# **ITUMBIARA-GO**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITUMBIARA  
DO ESTADO DE GOIÁS**

Auxiliar Administrativo

**EDITAL DE ABERTURA Nº 002/2023**

## ***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. ....	15
7. Sequências textuais: descritiva, narrativa, argumentativa, injuntiva, dialogal. ....	16
8. Tipos de argumento. ....	16
9. Classificação gramatical. ....	17
10. Processo de formação de palavras. ....	23
11. Análise morfossintática. ....	24
12. Fenômenos gramaticais e construção de significados na língua portuguesa. ....	24
13. Relações de coordenação e subordinação entre orações e entre termos da oração. ....	24
14. Concordância verbal e nominal. ....	29
15. Regência verbal e nominal. ....	31
16. Colocação pronominal. ....	32

## ***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. ....	50
4. Noções de Matemática Financeira: razão, proporção, ....	54
5. porcentagem, ....	56
6. juros simples e compostos. ....	57
7. Equações e inequações. ....	59
8. Conceito, representação gráfica e aplicações das funções: afim, quadrática, exponencial e modulares. ....	63
9. Sistemas de equações: conceito, resolução, discussão e representação geométrica. ....	97
10. Noções de Estatística. ....	100
11. Apresentação de dados estatísticos: tabelas e gráficos. ....	101
12. Medidas de centralidade: média aritmética, média ponderada, mediana e moda. Medidas de dispersão: variância, desvio padrão e coeficiente de variação. ....	103
13. Trigonometria: ângulos; trigonometria no triângulo retângulo e propriedades das funções trigonométricas. ....	105
14. Geometria plana: polígonos regulares, perímetro e áreas. Geometria espacial: poliedros regulares, perímetro, áreas e volumes. ....	112

## ***Atualidades e História, Geografia e Conhecimentos Gerais de Goiás e de Itumbiara***

1. Temas relevantes em evidência no Brasil e no mundo e suas conexões com o contexto histórico atual. Conflitos sociais, pobreza, fome e direitos humanos. Mundo do trabalho. Mobilidade e migrações. Emergências de saúde, surtos e epidemias. Questões atuais do meio ambiente, desastres ambientais e políticas ambientais. Arte e cultura. Meios de Comunicação.....	125
2. Formação histórico-territorial de Goiás.....	125
3. Política, economia e sociedade em Goiás: da colônia à República.....	126
4. Modernização da agricultura e urbanização do território de Goiás.....	129
5. Aspectos físicos do território goiano: vegetação, hidrografia, clima e relevo. Natureza, cultura e turismo na Cidade Ocidental e no estado de Goiás.....	142
6. Aspectos histórico-geográficos de Itumbiara.....	150

## ***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.....	157
2. Gerenciamento de arquivos e pastas, incluindo os tipos de arquivos e suas extensões e a pesquisa e localização de conteúdo.....	164
3. Configurações e Painel de Controle, abrangendo a Solução de Problemas.....	167
4. Procedimentos de backup e gerenciamento de impressão.....	184
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.....	185
6. Aplicativos pertencentes ao Windows (Bloco de Notas, Paint, WordPad e Mapa de Caracteres).....	186
7. Aplicativos para escritórios por meio de software livre e de software proprietário.....	189
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).	193
9. ....	193
10. Navegadores de Internet, serviços de busca na Web e uso do correio eletrônico. Navegação e exibição de sites da Web. Gerenciamento das configurações dos principais navegadores para a Internet. Serviços de correio eletrônico.....	198

## ***Legislação***

1. Ética e função pública.....	209
2. Ética no Setor Público.....	211
3. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.....	212
4. Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo).....	221
5. Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011.....	226
6. Decreto nº 7.724/2012.....	233
7. Decreto nº 9.830/2019.....	243
8. Princípios Fundamentais da Constituição Federal de 1988: Direitos e Garantias Fundamentais; Direitos e Deveres Individuais e Coletivos; Direitos Sociais.....	247

9. Da Organização do Estado: união, estados, municípios, Distrito Federal e territórios . . . . .	252
10. Da Administração Pública: dos servidores públicos. . . . .	258
11. Da Organização dos Poderes . . . . .	261
12. Princípios de Direito Administrativos . . . . .	288
13. Atos Administrativos: elementos e atributos . . . . .	298
14. Agentes públicos: agentes políticos e servidores públicos . . . . .	309

## ***Conhecimentos Específicos***

### ***Auxiliar Administrativo***

1. Conceitos básicos de administração. . . . .	347
2. Noções das funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. . . . .	355
3. Conhecimentos básicos de organização, sistemas e métodos. . . . .	361
4. Noções de áreas funcionais de organizações públicas. . . . .	365
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. . . . .	368
6. Conhecimentos básicos de gestão por processos. . . . .	392
7. Programas, projetos e ações na gestão pública. . . . .	393
8. Conceitos básicos aplicados à gestão pública: governança, governabilidade, accountability e transparência pública. . . . .	394
9. Planejamento, orçamento e conceitos básicos de finanças públicas. . . . .	397
10. Tipos e redação de documentos oficiais. . . . .	405
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. . . . .	415
12. Atendimento ao público: regras básicas, abordagens, formas de comunicação, recepção, conhecimento da estrutura da organização, orientação e encaminhamentos. . . . .	423
13. Noções de comunicação formal e informal nas organizações. . . . .	425

---

Esse método é conhecido como Variadex e utiliza as cores como elementos auxiliares, com o objetivo de facilitar a localização e a recuperação dos documentos. Vale lembrar que essa é somente uma variação do método alfabético. É possível, ainda, combinar esse método ao de arquivamento por assunto, usando a ordem alfabética para subdividir a organização.

### 3. Método numérico

O método numérico é outra opção de arquivamento e uma ótima escolha para empresas que lidam com um grande volume de documentos. Ele consiste em determinar um número sequencial para cada documento, permitindo sua consulta de acordo com um índice numérico previamente determinado.

Como o próprio nome indica, esse método é aquele usado quando os documentos são ordenados por números. É possível escolher três formas distintas de utilizá-lo: numérico simples, cronológico ou dígito-terminal.

#### - Método numérico simples

Esse método é usado quando o modo de organizar é feito pelo número da pasta ou do documento em que ele foi arquivado. É muito utilizado na organização de prontuários médicos, filmes, processos e pastas de funcionários.

#### - Método numérico cronológico

Um método usado para fazer a organização dos documentos por data. É extremamente utilizado para organizar documentos financeiros, fotos e outros arquivos em que a data é o elemento essencial para buscar a informação.

#### - Método numérico dígito-terminal

A partir do momento em que se faz uso de números maiores, com diversos dígitos, o método simples não é eficiente. Isso ocorre porque ele acaba se tornando trabalhoso e lento. Por isso, nesse caso, o mais indicado é utilizar o método dígito-terminal.

Nesse método, a ordenação é realizada com base nos dois últimos dígitos. Quando esses são idênticos, a ordenação é dada a partir dos dois dígitos anteriores. Isso acaba tornando o arquivamento mais ágil e eficiente.

### 4. Método eletrônico

O método eletrônico consiste em arquivar os documentos de forma eletrônica, realizando sua digitalização — o que permite não só organizá-los de diversas formas distintas e de acordo com o método que mais se encaixa na organização e nas necessidades da empresa, mas fazer sua gestão online e até mesmo remota.

### 5. Método geográfico

Esse método é aquele usado quando os documentos apresentam a sua organização por meio do local, isto é, quando a empresa escolhe classificar os documentos a partir de seu local de origem.

No entanto, de acordo com a literatura arquivística, duas normas precisam ser empregadas para que o método geográfico seja utilizado de forma adequada. Confira!

#### - Norma do método geográfico 1

Quando os documentos são organizados por país ou por estado, eles precisam ser ordenados alfabeticamente. Dessa forma, fica mais fácil localizá-los depois. Isso vale também para as cidades de um mesmo país ou estado: sempre postas em ordem alfabética.

Nesse caso, as capitais precisam aparecer no início da lista, uma vez que elas são, normalmente, as mais procuradas, tendo uma quantidade maior de documentos.

#### - Norma do método geográfico 2

Ao realizar um arquivamento por cidades, quando não existe separação por estado, não há a exigência de que as capitais fiquem no início. A ordem vai ser simplesmente alfabética. Entretanto, ao final de cada cidade, o estado a que ela corresponde precisa aparecer na identificação.

### 6. Método temático

Esse é um método que propõe a organização dos documentos por assunto. Assim, a classificação é elaborada pelos assuntos e temas básicos, que podem admitir diversas composições.

### 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 recapitulativas

**Atenção**

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidencia e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compreendido, são técnicas que ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

**Cortesia**

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa 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, telefones 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 presta à atendê-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.

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: ‘juízo de 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.

2. Congelamento das avaliações: acontece quando a pessoa acredita que as pessoas e as coisas não mudam, ou seja, quando a pessoa supõe que as circunstâncias sempre serão as mesmas, independente das mudanças que surgirem com as pessoas e coisas. Fazem parte dessas avaliações os preconceitos e a insegurança que as pessoas têm frente a algumas situações e frente às outras pessoas

3. Comportamento Humano – aspectos objetivos e subjetivos: está no conflito personalidade subjetiva (interior de cada pessoa ou as opiniões próprias) X personalidade objetiva (o que é exteriorizado para as outras pessoas ou a realidade concreta). Quando se diz personalidade, toma-se como princípio a caracterização da personalidade por processos comportamentais, que são estabelecidos pela interação das reações individuais com o meio social. “A Comunicação Humana baseia-se na concepção da personalidade projetiva, na evidência de que na sociedade humana, o homem precisa

‘vender’ a sua personalidade.” Para tanto, ele precisa torná-la socialmente aceitável, e aí está o conflito, pois a pessoa tem que estar o tempo todo tornando a sua personalidade vendível, para que o outro possa aceitar se comunicar com ela. Exemplificando, ocorre quando alguém tem uma determinada opinião negativa sobre o aborto, mas ao conversar com alguém que acabou de conhecer e que é a favor do aborto, deixa de expressar a sua opinião e conversa com a outra pessoa como se não tivesse uma opinião bem formada a respeito do assunto.

4. Geografite: está relacionada com as atitudes das pessoas que se comovem mais com os “mapas” do que com os “territórios”. Mapas são os sentimentos, imaginações, palpites, hipóteses, pressentimentos, preconceitos, inferências, etc. Já os territórios são os objetos, as pessoas, as coisas, os acontecimentos, etc. Isso é relevado, devido ao fato de que, atualmente, as pessoas têm se envolvido, constantemente, com quaisquer tipos de sugestionabilidades, tornando-se exageradamente crédulas ou pela forma como as pessoas vêm distorcendo a realidade, como por exemplo, através dos horóscopos, das coisas sobrenaturais, das profecias, etc. Essas questões, ocasionam uma certa falta de civilização, ou seja, falta de equilíbrio racional para lidar com os acontecimentos e com as coisas e pessoas.

5. Tendência à complicação: essa é uma das barreiras mais comuns, pois está concebida no fato de que as pessoas têm o hábito de restringir e complicar coisas e acontecimentos simples, o tempo todo, até mesmo quando se trata de sistematização e pensamento lógico.

#### Abordagem da Administração

As barreiras mais destacadas neste campo de estudos são:

1. Falta de comunicação: “é um dos problemas mais frequentes nas empresas e que gera as consequências mais graves.” Pode ser causada por: interpretações distorcidas dos fatos; falta de adesão a uma decisão e às mudanças; desmotivação das pessoas pela não participação e pelo desconhecimento do que se passa na Organização; conflitos entre pessoas e departamentos, etc.

2. Falta de clareza de objetivos: ocorre quando a mensagem não tem conteúdo e forma bem definidos. Exemplo: uma reunião em que ninguém consegue entender o porquê de estar acontecendo.

3. Texto fora do contexto: quando a comunicação é feita, apenas, sobre um determinado acontecimento, sem dizer o contexto no qual ele está inserido. Acontece quando uma decisão é simplesmente comunicada, sem que se expliquem os porquês e motivos em questão.

4. Filtragem: ocorre quando o emissor manipula a mensagem, de acordo com os seus objetivos e interesses, de forma que a mensagem favoreça o seu ponto de vista ou o que ele deseja que o receptor decodifique.

5. Percepção seletiva: o emissor vê e ouve, apenas, ou mais acuradamente aquilo que lhe interessa, ou seja, faz uma seleção das mensagens relacionadas com suas necessidades, motivações, referências, etc. As pessoas “não veem a realidade; em vez disso, interpretam o que veem e chamam de realidade.” Pode ser prejudicial, à medida que a pessoa tende a perceber só aquilo que lhe convém e isso não permite uma percepção neutra dos acontecimentos, coisas e pessoas.

6. Defensiva: “Quando as pessoas se sentem ameaçadas, geralmente respondem de forma que atrapalha a Comunicação.” A partir do momento em que a pessoa se sente ameaçada, ela não consegue decodificar e nem transmitir as mensagens com eficácia.

**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%

A falta de comunicação adequada pode gerar problemas de diversos tipos e com consequências variadas, entre as quais podemos citar:

- confusão entre os envolvidos;
- perda na prestação do serviço ou na confecção do produto;
- comprometer a imagem da empresa;
- desmotivação;
- retrabalho;
- falta de procedimentos e ordens claras;
- insatisfação de uma forma geral.

Um princípio fundamental para a boa comunicação é a disposição e a sabedoria em ouvir.

Toda a eficácia do processo depende, essencialmente, de saber ouvir e entender a mensagem que foi transmitida inicialmente, para então começar um processo de comunicação.

**Formas de comunicação**

A comunicação vem sofrendo evoluções ao longo do tempo, assim como todo o processo que sofre influência do mundo globalizado. As formas mais tradicionais de comunicação englobam:

- manual;
- revista;
- jornal;
- boletim;
- quadro de aviso.

Com o desenvolvimento dos meios de comunicação, figuram novos métodos efetivos para desenvolvê-la, tais como:

- intranet;
- correio eletrônico;
- comunicação face a face;
- telão.

Em linhas gerais, torna-se necessário que o profissional exerça tanto a linguagem verbal como a linguagem não verbal, que forcem o tempo todo as habilidades de comunicação.

Alguns itens são vitais na linguagem não verbal e devem ser compreendidos para a sua melhor utilização:

- gestos;
- postura;
- movimentos do corpo;
- tom da voz e velocidade da fala;
- movimentação entre receptor /emissor.

A linguagem não verbal é considerada vital para o processo de comunicação, tendo em vista que esta não ocorre apenas por meio de palavras, sendo um processo muito mais complexo do que se imagina.

No momento da comunicação é necessário decodificar as mensagens não verbais, pois quando isso não ocorre estima-se que há uma perda de 65% do que é comunicado.

No momento em que o profissional domina as mensagens não verbais, ele passa a conduzir o processo de comunicação de forma eficaz e consegue atingir os objetivos propostos.

Em suma, é necessário para o profissional aprenda a utilizar sinais não verbais no processo de comunicação, bem como dominar a linguagem verbal. Na ausência destas habilidades, existirá um desnível significativo no processo de comunicação entre emissor / receptor.

**Eficácia na Comunicação**

Comunicar-se eficazmente é proporcionar transformação e mudança na atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda as ideias das pessoas, mas não muda suas atitudes, então a comunicação não atingiu seu resultado. Ela não foi eficaz.

A clareza e a certeza de que se foi entendido, representam um dos pilares de um projeto bem sucedido e essa sempre foi uma das principais preocupações de todas as empresas. Varias são as vezes que apenas informamos e não formamos a ideia do que queremos que a outra parte faça.

Existem algumas ferramentas e regras que ajudam na conscientização sobre o próprio nível de comunicação.

Abaixo, o “Modelo de Quatro Elementos”, comprovado e aplicado por Philip Walser, como uma das ferramentas das quais podemos dispor.

Os quatro elementos são: “Framing” – “Advocating” – “Inquiring” – “Illustrating”:



Logicamente, o ouvir com eficácia não é um processo passivo. Ele desempenha um papel ativo na comunicação. O ouvinte eficaz interage com o interlocutor no sentido de desenvolver os significados e chegar à compreensão.

Diversos princípios podem servir de auxílio para o aprimoramento das habilidades essenciais para saber ouvir:

1. O ouvinte deve ter uma razão ou propósito de ouvir;
2. É importante que, inicialmente, o ouvinte suspenda julgamentos;
3. O ouvinte deve resistir a distrações – barulhos, pessoas, olhares – e focalizar o interlocutor;
4. O ouvinte deve esperar antes de responder ao seu interlocutor. As respostas imediatas reduzem a eficácia do ouvir;
5. O ouvinte deve repetir palavra por palavra aquilo que o interlocutor está dizendo;
6. O ouvinte deve recolocar em suas próprias palavras o conteúdo e o sentimento daquilo que o outro está dizendo, para que o interlocutor confirme se a mensagem que transmitiu foi realmente recebida;
7. O ouvinte deve buscar os temas, os pontos centrais daquilo que o interlocutor está dizendo, ouvindo “através” das palavras para atingir sua real significação;
8. O ouvinte deve utilizar o tempo diferencial entre a velocidade do pensamento (400 a 500 palavras por minuto) para “refletir” sobre o conteúdo e “buscar” o seu significado;
9. O ouvinte deve estar pronto para reagir aos comentários do interlocutor.

#### CLAREZA DE EXPRESSÃO

Ouvir eficazmente é uma habilidade necessária e negligenciada na comunicação, porém muitas pessoas consideram igualmente difícil dizer aquilo que querem dizer ou expressar aquilo que sentem. É que com frequência elas presumem simplesmente que o outro compreende a sua mensagem, mesmo que sejam descuidadas ou confusas em sua fala. Parecem achar que as pessoas deveriam ser capazes de ler as mentes uns dos outros: “Se está claro para mim, deve estar claro para você também”. Esta suposição é uma das maiores barreiras ao êxito da comunicação humana. O comunicador deficiente deixa que o ouvinte adivinhe o que ele quer dizer, partindo da premissa de que está, de fato, comunicando. Por sua vez, o ouvinte age de acordo com suas adivinhações. O resultado óbvio disto é um mal entendido recíproco.

Para se chegar a resultados objetivos planejados – desde a execução da rotina diária de trabalho, até a comunhão mais profunda com alguém – as pessoas precisam ter um meio de se comunicarem satisfatoriamente.

#### CAPACIDADE PARA LIDAR COM SENTIMENTOS DE CONTRARIEDADE (irritação)

A incapacidade de alguém para lidar com manifestações de irritação e contrariedade resulta, com frequência em curtos-circuitos na comunicação.

Expressão. A exteriorização das emoções é importante para construir bons relacionamentos com os outros. As pessoas precisam expressar seus sentimentos de tal modo que elas influenciem, remodelam e modifiquem a si próprias e aos outros. Elas precisam aprender a expressar sentimentos de ira de forma construtiva e não destrutivamente. As seguintes orientações podem ser úteis:

1. Esteja alerta para suas emoções;

2. Admita suas emoções. Não as ignore ou renegue;
3. Seja dono de suas emoções. Assuma responsabilidade por aquilo que fizer;
4. Investigue suas emoções. Não procure “vencer” uma discussão na base do revide, ou de “dar o troco”;
5. Relate suas emoções. A comunicação congruente significa uma combinação satisfatória entre o que você está dizendo e aquilo que está vivenciando;
6. Integre suas emoções, o seu intelecto e a sua vontade. Dê uma oportunidade a você mesmo de aprender e crescer como pessoa. As emoções não podem ser reprimidas. Elas devem ser identificadas, observadas, relatadas e integradas. Aí então as pessoas podem fazer instintivamente os ajustamentos necessários, à luz de seus próprios conceitos de crescimento. Eles podem acompanhar a vida e mudar com ela.

#### AUTOABERTURA

A capacidade de falar total e francamente a respeito de si mesmo – é necessária à comunicação eficaz. O indivíduo não pode se comunicar com outro ou chegar a conhecê-lo a menos que se esforce pela autoabertura.

A capacidade de alguém para se autorrevelar é um sintoma de personalidade sadia.

Pode-se dizer que um indivíduo compreenderá tanto a respeito de si próprio quanto ele estiver disposto a comunicar a outra pessoa.

Obstáculos à autorrevelação. Para que se conheçam a si próprias e para que consigam relações interpessoais satisfatórias, as pessoas precisam revelar-se aos outros. Ainda assim, a autorrevelação é obstruída por muitos.

A comunicação eficaz, então, tem por base estes cinco componentes: uma autoimagem adequada; capacidade de ser bom ouvinte; habilidade de expressar claramente os próprios pensamentos e ideias; capacidade de lidar com emoções, tais como a ira, de maneira funcional e a disposição para se expor, para se revelar aos outros

### QUESTÕES

1. (AMAUC - 2019 - Prefeitura de Itá - SC - Agente Administrativo) Sobre organização, analise as proposições e identifique com (V) as verdadeiras e (F) as falsas:
  - ( ) Organização é compreendida como uma unidade ou entidade social, na qual as pessoas interagem entre si para alcançar objetivos comuns.
  - ( ) Organização é compreendida também como função administrativa e parte do processo administrativo de organizar, estruturar e integrar os recursos e os órgãos incumbidos de sua administração e estabelece relações entre eles.
  - ( ) A organização enquanto entidade social se divide em organização formal e organização informal.
  - ( ) A organização informal é aquela baseada em uma divisão racional do trabalho e na diferenciação e integração de seus órgãos, representada por meio de organograma, ou seja, trata-se de organização formalizada oficialmente.

11. Quadrix - 2023 - CRO-PB - Agente Administrativo  
Acerca das noções de administração, julgue o item.

No âmbito das organizações, a comunicação, a despeito dos avanços tecnológicos, é um aspecto crítico para a administração, na medida em que todas as funções administrativas somente são executáveis por meio do processo de comunicação entre as pessoas.

(...) CERTO  
(...) ERRADO

12. Quadrix - 2019 - CRESS-GO - Agente Administrativo

Com relação às noções de administração, a funções administrativas e aos diversos enfoques da administração, julgue o item.

A abordagem clássica da administração concentrou-se nos níveis de direção das organizações, tendo em vista a dificuldade de levantamento de dados sobre os níveis operacionais.

(...) CERTO  
(...) ERRADO

13. UFMA - 2023 - UFMA - Assistente em Administração

Qual das seguintes afirmações não é verdadeira sobre a administração de materiais e patrimônio?

- (A) A administração de materiais envolve o planejamento, aquisição, controle, armazenagem, distribuição e manutenção de recursos materiais.
- (B) A administração do patrimônio envolve a gestão de bens permanentes, como imóveis, máquinas, equipamentos e móveis.
- (C) A gestão de estoques de materiais não é importante para o funcionamento eficiente de uma organização.
- (D) A administração do patrimônio inclui o registro patrimonial, o controle da utilização e a gestão de contratos de locação e manutenção.
- (E) A administração de materiais e patrimônio é fundamental para a eficiência operacional e a preservação do patrimônio de uma organização.

14. FAPEC - 2020 - UFMS - Assistente em Administração

Sobre a Administração de Recursos Materiais, analise as assertivas a seguir.

I - A Administração de Materiais compreende processos e projetos que se desenvolvem no contexto da cultura organizacional.

II - Recursos materiais são também denominados recursos físicos e englobam todos os aspectos materiais e físicos que a organização utiliza para produzir.

III - A Administração de Materiais consiste em ter os materiais necessários na quantidade certa, no local certo e no tempo certo, à disposição das unidades que compõem o funcionamento da organização.

IV - A Administração de Materiais corresponde à totalidade das funções relacionadas com os materiais, seja com sua programação, aquisição, estocagem, distribuição, etc.

V - A Administração de Materiais diz respeito à totalidade de recursos disponíveis em uma organização em termos tecnológicos, humanos e patrimoniais.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas I, III, IV e V estão corretas.
- (B) Apenas IV e V estão corretas.
- (C) Apenas I, III e IV estão corretas.
- (D) Apenas III e IV estão corretas.
- (E) Apenas II, III e IV estão corretas.

15. Quadrix - 2023 - CRM - MG - Almoxarife

No que se refere à organização, assinale a alternativa correta.

- (A) A organização formal é constituída de interações e de relacionamentos sociais entre as pessoas.
- (B) Nos grupos, o esforço é coletivo e a responsabilidade é compartilhada pelos resultados.
- (C) O tamanho do grupo afeta seu desempenho, no entanto o efeito dessa afetação depende de variáveis.
- (D) O desempenho de um grupo traz um resultado maior que a soma das contribuições individuais.
- (E) A comunicação informal é a que ocorre nas organizações, respeitando os trâmites burocráticos pertinentes e utilizando-se dos canais instituídos pelas autoridades superiores.

**GABARITO**

1	C
2	D
3	D
4	D
5	C
6	D
7	C
8	B
9	B
10	ERRADO
11	CERTO
12	ERRADO
13	C
14	E
15	C

**ANOTAÇÕES**