



CÓD: OP-083DZ-23  
7908403546985

**CONDE-PB**  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDE  
DO ESTADO DA PARAÍBA

Agente Administrativo

**EDITAL Nº 001/2023**

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão e interpretação de textos: situação comunicativa, pressuposição, inferência, ambiguidade, ironia, figurativização, polissemia, intertextualidade, linguagem não-verbal . . . . .	5
2. Tipos e gêneros textuais: narrativo, descritivo, expositivo, argumentativo, instrucionais, propaganda, editorial, cartaz, anúncio, artigo de opinião, artigo de divulgação científica, ofício, carta . . . . .	5
3. Estrutura textual: progressão temática, parágrafo, frase, oração, período, enunciado, pontuação, coesão e coerência . . . . .	6
4. Variedade linguística, formalidade e informalidade, formas de tratamento, propriedade lexical, adequação comunicativa . . . . .	7
5. Norma culta: ortografia . . . . .	11
6. Acentuação . . . . .	12
7. Cargo do sinal indicativo de crase . . . . .	13
8. Pontuação . . . . .	13
9. Formação de palavras, prefixo, sufixo . . . . .	16
10. Classes de palavras . . . . .	18
11. Regência . . . . .	24
12. Concordância nominal e verbal . . . . .	25
13. Flexão verbal e nominal . . . . .	27
14. Sintaxe de colocação . . . . .	32
15. Produção textual . . . . .	33
16. Semântica: sentido e cargo dos vocábulos; campos semânticos . . . . .	36
17. Cargo de tempos e modos dos verbos em português . . . . .	36
18. Fonologia: conceitos básicos, classificação dos fonemas, sílabas, encontros vocálicos, encontros consonantais, dígrafos, divisão silábica . . . . .	36
19. Morfologia: reconhecimento, cargo e sentido das classes gramaticais . . . . .	38
20. Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação . . . . .	38
21. Transitividade e regência de nomes e verbos . . . . .	42
22. Padrões gerais de colocação pronominal no português . . . . .	42
23. Estilística: figuras de linguagem . . . . .	42
24. Reescrita de frases: substituição, deslocamento, paralelismo . . . . .	46
25. Norma culta . . . . .	51

## ***Matemática***

1. Raciocínio lógico . . . . .	57
2. Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão . . . . .	61
3. Resolução de problemas . . . . .	67
4. Regra de três simples e porcentagem . . . . .	69
5. Geometria básica . . . . .	72
6. Sistema monetário brasileiro . . . . .	84
7. Noções de lógica . . . . .	86
8. Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo . . . . .	86
9. Fundamentos de Estatística . . . . .	88

---

## Conhecimentos Gerais

1. Cultura geral: artes e literatura e suas vinculações histórico geográficas em nível nacional e internacional. (Fatos marcantes que formaram a história do local, do Brasil e do mundo).....	91
2. Atualidades (notícias divulgadas em jornais, revistas, televisão e internet nos últimos seis meses) domínio de tópicos relevantes da política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança .....	119
3. Descobertas e/ou inovações científicas na atualidade e seus respectivos impactos na sociedade contemporânea .....	119

## Informática

1. Noções de Sistema Operacional: fundamentos e operação, organização e gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas, arquitetura de computadores, procedimento de backup e recuperação contra desastres, sistemas operacionais modernos (Ubuntu Linux e Windows 11) .....	123
2. Aplicativos para Escritório: edição de textos, planilhas, apresentações, comunicações, banco de dados e demais programas (Microsoft Office e Google Workspace) .....	125
3. Rede de Computadores: fundamentos e conceitos básicos, ferramentas, aplicativos, endereçamento e procedimentos de Internet e Intranet. Internet: uso e navegação, sites de busca e pesquisa, grupos de discussão, redes sociais, aplicativos de navegação (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome). Correio Eletrônico: fundamentos, funcionamento e aplicativos (Email do Windows, Mozilla Thunderbird e similares) .....	132
4. Soluções de Comunicação: tecnologias, aplicativos de mensageria e comunicação (WhatsApp, Telegram, Skype, Discord, etc.) .....	139
5. Computação em Nuvem: fundamentos de cloud computing, tipos de oferta de serviço (IaaS, PaaS, SaaS), modelos de implementação, serviços e provedoras (Google, Amazon, Microsoft, etc.) .....	141
6. Segurança da Informação: fundamentos e princípios, procedimentos de segurança, malware (vírus, worms, trojan, etc.), aplicativos de segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.) .....	142

## Conhecimentos Específicos Agente Administrativo

7. Redação Oficial: ofícios, comunicações internas, cartas, requerimentos, protocolo, expedição e distribuição de correspondência .....	145
8. Noções básicas de relações humanas .....	154
9. Noções de controle de materiais .....	159
10. Noções básicas de atendimento ao público. Noções de recebimento e transmissão de informações. Atendimento ao público. Qualidade no atendimento .....	180
11. Noções básicas de informática: editores de texto (Word) e planilhas eletrônicas (Excel) .....	184
12. Ética profissional.....	185
13. Relações interpessoais .....	191
14. Fundamentos básicos de administração: conceitos, características e finalidade. Funções administrativas: planejamento, organização, controle e direção. Motivação .....	200
15. Rotinas administrativas: técnicas de arquivo e protocolo. Organização de arquivos .....	214
16. Racionalização do trabalho .....	224
17. Higiene e segurança do trabalho: conceito, importância, condições do trabalho .....	225
18. Técnicas administrativas e organizacionais .....	229
19. Comunicação. Comunicação interpessoal.....	230
20. Etiqueta no trabalho.....	239

Um ambiente de trabalho com temperatura e umidade inadequadas é considerado doentio.

Por isso, o funcionário deve usar roupas adequadas para se proteger do que “enfrenta” no dia-a-dia corporativo.

O mesmo ocorre com a umidade. Já o ruído provoca perda da audição e quanto maior o tempo de exposição a ele maior o grau da perda da capacidade auditiva.

A segurança do trabalho implica no uso de equipamentos adequados para evitar lesões ou possíveis perdas.

É preciso, conscientizar os funcionários da importância do uso dos EPIs, luvas, máscaras e roupas adequadas para o ambiente em que eles atuam.

Fazendo essa ação específica, a organização está mostrando reconhecimento ao trabalho do funcionário e contribuindo para sua melhoria da qualidade de vida.

Ao invés de obrigar os funcionários a usarem, é melhor realizar esse tipo de trabalho de conscientização, pois o retorno será bem mais positivo.

Já ouvi muitos colaboradores falarem, por exemplo, que os EPIs e as máscaras incomodam e, algumas vezes, chagaram a pedir aos gestores que usassem os equipamentos para ver se era bom.

Ora, na verdade os equipamentos incomodam, mas o trabalhador deve pensar o uso desses que é algo válido, pois o ajuda a prevenir problemas futuros.

Na segurança do trabalho também é importante que a empresa forneça máquinas adequadas, em perfeito estado de uso e de preferência com um sistema de travas de segurança.

É fundamental que as empresas treinem os funcionários e os alertem em relação aos riscos que máquinas podem significar no dia-a-dia.

Caso algum funcionário apresente algum problema de saúde mais tarde ou sofra algum acidente, a responsabilidade será toda da empresa por não ter obrigado o funcionário a seguir os procedimentos adequados de segurança.

Caso o funcionário se recuse a usar os equipamentos que o protegerão de possíveis acidentes, a organização poderá demiti-lo por justa causa.

As prevenções dessas lesões/acidentes podem ser feitas através de:

- Estudos e modificações ergonômicas dos postos de trabalho.
- Uso de ferramentas e equipamentos ergonomicamente adaptados ao trabalhador.
- Diminuição do ritmo do trabalho.
- Estabelecimento de pausas para descanso.
- Redução da jornada de trabalho.
- Diversificação de tarefas.
- Eliminação do clima autoritário no ambiente de trabalho.
- Maior participação e autonomia dos trabalhadores nas decisões do seu trabalho.
- Reconhecimento e valorização do trabalho.
- Valorização das queixas dos trabalhadores.

É preciso mudar os hábitos e as condições de trabalho para que a higiene e a segurança no ambiente de trabalho se tornem satisfatórios. Nessas mudanças se faz necessário resgatar o valor humano.

Nesse contexto, a necessidade de reconhecimento pode ser frustrada pela organização quando ela não valoriza o desempenho.

Por exemplo, quando a política de promoção é baseada nos anos de serviço e não no mérito ou, então, quando a estrutura salarial não oferece qualquer possibilidade de recompensa financeira por realização como os aumentos por mérito.

Se o ambiente enfatizar as relações distantes e impessoais entre os funcionários e se o contato social entre os mesmos for desestimulado, existirão menos chances de reconhecimento.

Conforme Arroba e James (1988) uma maneira de reconhecer os funcionários é admitir que eles têm outras preocupações além do desempenho imediato de seu serviço.

Uma outra causa da falta de reconhecimento dos funcionários na organização são os estereótipos, pois seus julgamentos não são baseados em evidências ou informações sobre a pessoa.

A partir do momento que as pessoas fazem parte de uma organização podem obter reconhecimento positivo ou negativo.

Os grupos de trabalho, por exemplo, podem satisfazer ou frustrar as necessidades de reconhecimento.

Quem a higiene e segurança do trabalho beneficia?

A Segurança e Higiene do Trabalho beneficia qualquer tipo de negócio, além de ser uma obrigação legal e social.

Todas as organizações deverão entender que este ramo serve para prevenir acidentes e doenças laborais, mas que também é uma parte essencial para o sucesso do seu negócio.

Todas as empresas podem gozar de benefícios significativos ao investirem em medidas de Segurança e Higiene do Trabalho.

Pequenos melhoramentos podem levar ao aumento da competitividade e da motivação dos trabalhadores.

A qualidade das condições de trabalho é um dos fatores fundamentais para o sucesso do sistema produtivo de qualquer Empresa.

Nesse âmbito, a melhoria da produtividade e da competitividade das Empresas passa, necessariamente, por uma intervenção no sentido da melhoria das condições de trabalho.

Os benefícios da manutenção de um ambiente de trabalho seguro são muitos, mas em primeiro lugar, a segurança é saber o que é que pode fazer para proteger os seus trabalhadores.

Na realidade, a prática da segurança nos locais de trabalho traz também inúmeros benefícios financeiros para a Empresa através da Higiene e Segurança do trabalho.

O impacto de um ambiente de trabalho seguro é desde logo benéfico tanto direta como indiretamente.

Senão vejamos, diretamente, falamos na prevenção de custos associados aos incidentes e acidentes, incluindo os custos com as indemnização e salários aos trabalhadores, os custos com a assistência médica, os custos com seguros e as contra ordenações aplicáveis.

Estes só serão minimizados quando existe um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde implementado, que vise e contemple todas as áreas da Segurança.

Indiretamente, a inexistência deste sistema pode levar a perdas acentuadas de produtividade, custos com a reparação de produtos e equipamentos danificados, custos associados à substituição de trabalhadores, custos administrativos, perdas de competitividade, perdas associadas à imagem e custos sociais diversos.

É sabido que, um ambiente de trabalho seguro aumenta a moral do trabalhador, o que, por sua vez, aumenta a produtividade e eficiência e, conseqüentemente, as margens de lucro.

Desta feita torna-se mais do que evidente de que o sucesso de um sistema produtivo passa inevitavelmente pela qualidade das condições de trabalho que este proporciona aos seus colaboradores.

Nesta perspectiva, a melhoria da produtividade e da competitividade das empresas portuguesas passa, necessariamente, por uma intervenção no sentido da melhoria das condições de trabalho.

Ainda que este conjunto de atividades seja visto atualmente, pela gestão das empresas, mais como um gasto, do que propriamente um incentivo à produtividade.

Ao tornar evidentes junto dos colaboradores os riscos a que estão expostos durante o seu período de trabalho, a Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho permite lembrar todos os colaboradores de que para um trabalho feito em condições é preciso que as condições permitam que o trabalho se faça.

#### **Legislação aplicada a higiene e segurança do trabalho**

A legislação da higiene e segurança do trabalho é bem específica e grande, sabendo disso iremos mostrar abaixo apenas os artigos e incisos principais.

Art. 163 – Será obrigatória a constituição de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), de conformidade com instruções expedidas pelo Ministério do Trabalho, nos estabelecimentos ou locais de obra nelas especificadas.

As instruções do Ministério do Trabalho e Emprego correspondem à NR5, que trata especificamente das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – CIPA.

O item 5.1, da NR 5, estabelece que o objetivo da CIPA é a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

O emprego da palavra “permanentemente”, traz a ideia de “sem interrupção”.

O item 5.2, da NR 5, dispõe que devem constituir CIPA, por estabelecimento, e mantê-la em regular funcionamento as empresas privadas, públicas, sociedades de economia mista, órgãos da administração direta e indireta, instituições beneficentes, associações recreativas, cooperativas, bem como outras instituições que admitam trabalhadores como empregados.

Como já vimos, a noção correta, para os obrigados a obedecer toda e qualquer disposição de Norma Regulamentadora, não só relativa à CIPA, é de empregador.

Na aula 4 conceituamos, de acordo com a CLT, e através de exemplos, o que se entende, juridicamente, por empregador.

Numa palavra: empregador é aquele que contrata força de trabalho através do regime celetista.

O item 5.3 dispõe que as normas da NR5 aplicam-se, no que couber, aos trabalhadores avulsos e às entidades que lhes tomem serviços, observadas as disposições estabelecidas em Normas Regulamentadoras de setores econômicos específicos.

Sabemos que não existe vínculo empregatício, celetista, na relação de trabalho avulso. Sabemos, também, que as normas de SST, em regra, só se aplicam aos trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho.

Entretanto, no caso específico da NR5, suas disposições, quando não forem incompatíveis com as características do trabalho avulso, são plenamente aplicáveis a esta relação de trabalho.

Parágrafo único – O Ministério do Trabalho regulamentará as atribuições, a composição e o funcionamento das CIPA (s).

Art. 164 – Cada CIPA será composta de representantes da empresa e dos empregados, de acordo com os critérios que vierem a ser adotados na regulamentação de que trata o parágrafo único do artigo anterior.

1º – Os representantes dos empregadores, titulares e suplentes, serão por eles designados.

2º – Os representantes dos empregados, titulares e suplentes, serão eleitos em escrutínio secreto, do qual participem, independentemente de filiação sindical, exclusivamente os empregados interessados.

Escrutínio secreto significa votação secreta, sigilosa.

Vejamos quais são as disposições específicas da NR5, acerca das atribuições e composição dos processos de higiene e segurança do trabalho. Não abordaremos o funcionamento da CIPA, pois a matéria foge do nosso estudo.

A CIPA será composta de representantes do empregador e dos empregados, de acordo com o dimensionamento previsto no Quadro I desta NR, ressalvadas as alterações disciplinadas em atos normativos para setores econômicos específicos.

Semelhante ao que ocorre para o dimensionamento do SESMT, a NR5 estabelece grupos de atividades, e os relaciona ao número de empregados do estabelecimento, para fixar o número de membros da CIPA.

Os representantes dos empregadores, titulares e suplentes, serão por eles designados.

Os representantes dos empregados, titulares e suplentes, serão eleitos em escrutínio secreto, do qual participem, independentemente de filiação sindical, exclusivamente os empregados interessados.

A CIPA é um “fórum”, um local de discussão e debate, que se beneficia das opiniões do empregador e dos empregados. Por isso a necessidade de cada uma dessas categorias indicar seus membros, para que todos sejam representados nas decisões.

A CIPA terá por atribuição:

- Identificar os riscos do processo de trabalho, e elaborar o mapa de riscos, com a participação do maior número de trabalhadores, com assessoria do SESMT, onde houver;
- Elaborar plano de trabalho que possibilite a ação preventiva na solução de problemas de segurança e saúde no trabalho;
- Participar da implementação e do controle da qualidade das medidas de prevenção necessárias, bem como da avaliação das prioridades de ação nos locais de trabalho;
- Realizar, periodicamente, verificações nos ambientes e condições de trabalho visando a identificação de situações que venham a trazer riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores;
- Realizar, a cada reunião, avaliação do cumprimento das metas fixadas em seu plano de trabalho e discutir as situações de risco que foram identificadas;divulgar aos trabalhadores informações relativas à segurança e saúde no trabalho;
- Participar, com o SESMT, onde houver, das discussões promovidas pelo empregador, para avaliar os impactos de alterações no ambiente e processo de trabalho relacionados à segurança e saúde dos trabalhadores;

**COMUNICAÇÃO. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL**

Ser um comunicador habilidoso é essencial para ser um bom administrador e líder de equipe. Mas a comunicação também deve ser administrada em toda a organização. A cada minuto de cada dia, incontáveis *bits* de informação são transmitidos em uma organização. Serão discutidas as comunicações de cima para baixo, de baixo para cima, horizontal e informal nas organizações.

**Comunicação de Cima Para Baixo**

A **comunicação de cima para baixo** refere-se ao fluxo de informação que parte dos níveis mais altos da hierarquia da organização, chegando aos mais baixos. Entre os exemplos estão um gerente passando umas atribuições a sua secretária, um supervisor fazendo um anúncio a seus subordinados e o presidente de uma empresa dando uma palestra para sua equipe de administração. Os funcionários devem receber a informação de que precisam para desempenhar suas funções e se tornar (e permanecer) membros leais da organização.

Muitas vezes, os funcionários ficam sem a informação adequada. Um problema é a *sobrecarga de informação*: os funcionários são bombardeados com tanta informação que não conseguem absorver tudo. Grande parte da informação não é muito importante, mas seu volume faz com que muitos pontos relevantes se percam.

Quanto menor o número de níveis de autoridade através dos quais as comunicações devem passar, tanto menor será a perda ou distorção da informação.

**Administração da comunicação de cima para baixo**

Os administradores podem fazer muitas coisas para melhorar a comunicação de cima para baixo. Em primeiro lugar, a administração deve desenvolver procedimentos e políticas de comunicação. Em segundo lugar, a informação deve estar disponível àqueles que dela necessitam. Em terceiro lugar, a informação deve ser comunicada de forma adequada e eficiente. As linhas de comunicação devem ser tão diretas, breves e pessoais quanto possível. A informação deve ser clara, consistente e pontual - nem muito precoce nem (o que é um problema mais comum) muito atrasada.

**Comunicação de Baixo Para Cima**

A **comunicação de baixo para cima** vai dos níveis mais baixos da hierarquia para os mais altos.

Os administradores devem *facilitar* a comunicação de baixo para cima.

Mas os administradores devem também *motivar* as pessoas a fornecer informações valiosas.

**Comunicação Horizontal**

Muita informação precisa ser partilhada entre pessoas do mesmo nível hierárquico. Essa **comunicação horizontal** pode ocorrer entre pessoas da mesma equipe de trabalho. Outro tipo de comunicação importante deve ocorrer entre pessoas de departamentos diferentes. Por exemplo, um agente de compras discute um problema com um engenheiro de produção, ou uma força-tarefa de chefes de departamento se reúne para discutir uma preocupação particular.

Especialmente em ambientes complexos, nos quais as decisões de uma unidade afetam a outra, a informação deve ser partilhada horizontalmente.

**Comunicação Formal e Informal**

As comunicações organizacionais diferem em sua formalidade. As *comunicações formais* são oficiais, episódios de transmissão de informação sancionados pela organização. Podem mover-se de baixo para cima, de cima para baixo ou horizontalmente, muitas vezes envolvendo papel.

A comunicação informal é menos oficial.

A função de *controle* está relacionada com as demais funções do *processo administrativo*: o *planejamento*, a *organização* e a *direção* repercutem nas atividades de *controle* da *ação empresarial*. 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 suor 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

*necessidade de consultas posteriores sobre a mensagem; complexidade do assunto tratado; facilidade de retenção da mensagem (lembrança)*

Além disso, também se destaca que um único processo pode utilizar mais de uma forma de Comunicação. Um exemplo de conteúdo e formas diferentes de se transmitir a mensagem pode ser: demissão de um colaborador da Organização (conteúdo) – comunicada por e-mail a todos os outros colaboradores (forma não verbal) ou na reunião pelo gerente (forma verbal).

**Meio:**

Pode ser chamado, também, de canal ou veículo de transmissão. Como a própria denominação já diz, o meio é o recurso utilizado pelo emissor para transmitir a mensagem. O meio “é determinado pelos requisitos de forma da mensagem a ser transmitida e da resposta a ser obtida.” Ou seja, o meio de Comunicação está associado à forma verbal ou não verbal de transmissão da mensagem, isso quer dizer que, dependendo das situações específicas de cada mensagem, o meio pode ser caracterizado de várias formas, desde a voz humana à televisão e até pelo fax ou pelo e-mail.

Vale ressaltar que não existe um meio ou uma forma melhor que o outro, existe, sim, um mais adequado, de acordo com as características da mensagem a ser transmitida. “O requisito fundamental na escolha do meio é que ele não provoque ruído” nas mensagens, pois o ruído é uma interferência que prejudica a transmissão da mensagem, comprometendo a recepção da mesma, ou seja, a decodificação da mensagem pelo receptor. Para que haja um melhor entendimento do significado de ruído, vale a pena exemplificar: uma linha cruzada do telefone, um documento sujo ou borrado, alguém que fale muito baixo, um ambiente de trabalho desconfortável, etc.

**Receptor:**

**É quem recebe a Comunicação, ou seja, é o foco da comunicação. É ele quem vai reagir ao estímulo promovido pelo emissor.**

Sem o receptor, não há Comunicação, pois se o receptor não faz parte do processo, o emissor não tem para quem comunicar a sua mensagem e, conseqüentemente, não terá uma resposta.

Sendo assim, pode-se dizer que todo o processo de Comunicação deve ser direcionado de acordo com as características do receptor. A seguir algumas características que, assim como o emissor, o receptor necessita ter, para que a Comunicação seja eficaz:

*(...)assim como o emissor foi limitado por suas habilidades, atitudes, conhecimento e sistema sociocultural, o receptor é restringido da mesma maneira. Assim como o emissor deve ter habilidades de escrever ou falar, o receptor deve ser hábil em ler ou ouvir, e ambos devem ser capazes de raciocinar. O conhecimento, atitudes e formação cultural de alguém influenciam a sua capacidade de receber, assim como o fazem com a capacidade de enviar mensagens.*

**Significado:**

É a compreensão da mensagem, no seu sentido correto. É o ‘entendimento comum’ da mensagem entre o emissor e o receptor. Isto ocorre quando o emissor e o receptor entendem da mesma forma a mensagem.

Portanto, quando o receptor interpreta a mensagem da mesma forma que o emissor quis transmiti-la, pode-se dizer que o receptor captou o significado da mensagem.

Quando a mensagem é transmitida pelo emissor, ela é codificada e quando é recebida pelo receptor, ela é decodificada. As codificações e decodificações são compostas por um conjunto de signos, utilizados pelas pessoas para representar seus pensamentos, a realidade em que vivem etc.

Os signos devem expressar a mesma coisa para o emissor e para o receptor, ou seja, o significado que o objeto porta para o emissor deve ser o mesmo que o do receptor. Caso isso não ocorra, a mensagem não será transmitida eficazmente, já que a interpretação do receptor não é a correta ou a esperada pelo emissor.

Mas, mesmo que o significado seja o mesmo, para o emissor e para o receptor, não se pode dizer que as questões referentes ao processo de Comunicação foram resolvidas, pois, “a compreensão, através da comunhão do significado, não quer dizer, necessariamente, acordo. Posso compreender uma ideia, sem concordar com ela.” Portanto, não é apenas o entendimento do significado, 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.

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.

7. *Uso inadequado dos meios*: como já foi falado anteriormente, não existe um meio mais adequado para ser utilizado na transmissão de diferentes tipos de mensagem, sendo que o que vai determinar se o meio é o mais adequado, ou não, é a situação específica de cada mensagem. A Comunicação Oral tem a tendência de aumentar a eficácia da Comunicação, quando bem utilizada, pois proporciona uma resposta imediata, além de estimular o pensamento do receptor, no momento em que a mensagem está sendo transmitida e por dar um toque mais pessoal à mensagem e ao processo como um todo. Deve ser mais usada, quando se quer comunicar mensagens mais complexas e difíceis de serem transmitidas. Já a comunicação escrita, tem a tendência de ser mal entendida, porque quem escreveu pode não ter sido suficientemente claro ou não ter expressado o que queria corretamente.

8. *Linguagem*: pode ser considerada uma das barreiras mais comuns, pois ocorre o tempo todo, no dia-a-dia das pessoas, em uma Organização. Como as pessoas tendem a achar que os significados que as palavras têm para elas são os mesmos significados que outras pessoas atribuem, uma barreira acaba surgindo no processo.

9. *Efeito status*: A hierarquia dentro das organizações pode criar barreiras nas comunicações. Esta barreira está ligada a outra barreira, a filtragem, que já foi citada anteriormente. Quando os colaboradores têm que comunicar algo aos gerentes das Organizações, eles tendem a filtrar a mensagem, de forma que ela seja transmitida e decodificada, no intuito de agradar os gerentes.

10. *Impertinência da mensagem*: quando as mensagens são transmitidas em momentos inoportunos e desagradáveis, o processo se prejudica pela inadequação da situação escolhida.

#### Barreiras da linguagem

*Confusões entre:*

a) *Fatos X Opiniões*: As pessoas estão o tempo todo se referindo a fatos, como se estivessem emitindo opiniões e vice-versa. “Fato é acontecimento; é coisa ou ação feita. Opinião é modo de ver, é conjectura”. Pode-se dizer que uma das coisas mais ameaçadoras do processo comunicacional é a transformação de uma opinião em fato, pois, a partir do momento em que a pessoa se convence de que sua suposição realmente aconteceu, ela perde a noção dos verdadeiros acontecimentos e divulga para outras pessoas as suas opiniões sobre os fatos, como sendo os próprios acontecimentos, causando distorções na realidade. Exemplificando: o gerente de departamento 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

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”:

- **Framing:** é definir o tema a ser abordado durante uma conversa logo no começo. Pode ser necessário redefinir o tema durante o andamento (“Re-framing”), mas deve-se evitar que a conversa vá para lugares distantes que não têm nada a ver com o assunto.

- **Advocating:** é explicar o seu próprio ponto de vista de forma clara e objetiva, não deixando de lado os porquês deste ponto de vista, ou seja, não engolir sapos, mas mencionar os valores que são à base deste seu ponto de vista.

- **Inquiring:** até mais importante do que esclarecer o seu, é importante entender o ponto de vista do outro. Isto se faz através de perguntas benevolentes que não tem o objetivo de interrogar.

- **Illustrating:** é resumir os diversos pontos de vista, procurar pontos em comum, colocar assuntos polêmicos na mesa, visando uma solução sendo flexível e contando com a flexibilidade do outro, diminuir complexidade para focar o que realmente está no centro da conversa.

#### Observar, ouvir e dar importância para o outro é determinante para a eficácia da comunicação.

De qualquer forma, a comunicação começa pelos sentidos (visão, audição, tato, olfação e gustação). Uma maneira prática de identificar a forma como uma pessoa está pensando é prestar atenção às palavras que ela utiliza, pois nossa linguagem está repleta de sinais, gestos, posturas e palavras baseados nos sentidos. Observar, ouvir e dar importância para o outro é determinante para a eficácia da comunicação.

É preciso abandonar a ilusão de que há solução fácil ou improvisada na construção de métricas que avaliem nosso trabalho. Não se deve supor que a outra parte entendeu, ou julgar que já deveria entender a mensagem. O que deve ser feito para que a comunicação seja adequada, é investigar se a outra parte compreendeu a mensagem.

#### Comunicação Interpessoal Eficaz: Cinco Elementos Críticos

Há cinco componentes que distinguem claramente os bons dos maus comunicadores. Tais componentes são **Autoimagem, Saber Ouvir, Clareza de Expressão, Capacidade para lidar com sentimentos de contrariedade** (irritação) e autoabertura.

#### AUTOIMAGEM (ou autoconceito)

O fator isolado mais importante que afeta a comunicação entre pessoas é a sua autoimagem: a imagem que têm de si mesmas e das situações que vivenciam. Enquanto as situações podem variar em função do momento ou do lugar, as crenças que as pessoas possuem acerca de si próprias estão sempre determinando seus comportamentos na comunicação. O “eu” é a estrela em todo ato de comunicação.

Cada um tem, literalmente, milhares de conceitos a respeito de si mesmo: quem é, o que significa, onde existe, o que faz e não faz, o que valoriza, no que acredita. Estas autopercepções variam em clareza, precisão e importância de pessoa para pessoa.

#### A importância da Autoimagem

A autoimagem de alguém é quem ele é. É o centro do seu universo, seu quadro referencial, sua realidade pessoal, o seu ponto de vista particular. É um visor através do qual ele percebe, ouve, avalia e compreende todas as coisas. É o seu filtro individual do mundo que o cerca.

A autoimagem de uma pessoa afeta sua maneira de se comunicar com os outros. Um autoconceito forte, positivo, é necessário para haver interações híidas e satisfatórias. Por outro lado, uma autoimagem fraca, inferior, frequentemente distorce a percepção

remodelem 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.

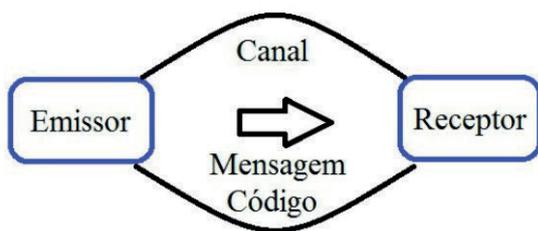
A comunicação eficaz, então, tem por base estes cinco componentes: uma autoimagem adequada; capacidade de ser bom ouvinte; habilidade de expressar claramente os próprios pensamentos e ideias; capacidade de lidar com emoções, tais como a ira, de maneira funcional e a disposição para se expor, para se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

**Elementos da Comunicação**

A comunicação está associada à linguagem e interação, de forma que representa a transmissão de mensagens entre um emissor e um receptor.

Derivada do latim, o termo comunicação (“communicare”) significa “partilhar, participar de algo, tornar comum”, sendo, portanto, um elemento essencial da interação social humana.

Os elementos que compõem a comunicação são:



- Emissor: chamado também de locutor ou falante, o emissor é aquele que emite a mensagem para um ou mais receptores, por exemplo, uma pessoa, um grupo de indivíduos, uma empresa, dentre outros.

- Receptor: denominado de interlocutor ou ouvinte, o receptor é quem recebe a mensagem emitida pelo emissor.

- Mensagem: é o objeto utilizado na comunicação, de forma que representa o conteúdo, o conjunto de informações transmitidas pelo locutor.

- Código: representa o conjunto de signos que serão utilizados na mensagem.

- Canal de Comunicação: corresponde ao local (meio) onde a mensagem será transmitida, por exemplo, jornal, livro, revista, televisão, telefone, dentre outros.

- Contexto: também chamado de referente, trata-se da situação comunicativa em que estão inseridos o emissor e receptor.

- Ruído na Comunicação: ele ocorre quando a mensagem não é decodificada de forma correta pelo interlocutor, por exemplo, o código utilizado pelo locutor, desconhecido pelo interlocutor; barulho do local; voz baixa; dentre outros.

A comunicação somente será efetivada se o receptor decodificar a mensagem transmitida pelo emissor.

Em outras palavras, a comunicação ocorre a partir do momento que o interlocutor atinge o entendimento da mensagem transmitida.

Nesse caso, podemos pensar em duas pessoas de países diferentes e que não conhecem a língua utilizada por elas (russo e mandarim).

Sendo assim, o código utilizado por elas é desconhecido e, portanto, a mensagem não será inteligível para ambas, impossibilitando o processo comunicacional.

**Importância da Comunicação**

O ato de comunicar-se é essencial tanto para os seres humanos e os animais, uma vez que através da comunicação partilhamos informações e adquirimos conhecimentos.

Note que somos seres sociais e culturais. Ou seja, vivemos em sociedade e criamos culturas as quais são construídas através do conjunto de conhecimentos que adquirimos por meio da linguagem, explorada nos atos de comunicação.

Quando pensamos nos seres humanos e nos animais, fica claro que algo essencial nos distingue deles: a linguagem verbal.

A criação da linguagem verbal entre os seres humanos foi essencial para o desenvolvimento das sociedades, bem como para a criação de culturas.

Os animais, por sua vez, agem por extinto e não pelas mensagens verbais que são transmitidas durante a vida. Isso porque eles não desenvolveram uma língua (código) e por isso, não criaram uma cultura.

**Linguagem Verbal e Não Verbal**

Importante lembrar que existem duas modalidades básicas de linguagem, ou seja, a linguagem verbal e a linguagem não verbal.

A primeira é desenvolvida pela linguagem escrita ou oral, enquanto a outra pode ocorrer por meio de gestos, desenhos, fotografias, dentre outros.