



CÓD: OP-086DZ-23  
7908403547029

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

Auxiliar Administrativo

**EDITAL Nº 001/2023**

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão e interpretação de textos. ....	5
2. Tipos e gêneros textuais. ....	5
3. Ortografia. ....	6
4. Acentuação gráfica. ....	6
5. Pontuação. ....	7
6. Classes de palavras. ....	11
7. Palavras primitivas e derivadas. ....	14

## ***Matemática***

1. Conjuntos. ....	23
2. Sistema de numeração decimal. ....	29
3. Números racionais. ....	31
4. Medida de tempo. ....	31
5. Operações Fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. ....	31
6. Resolução de Problemas. ....	31

## ***Conhecimentos Gerais***

7. 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).....	35
8. 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 .....	63
9. Descobertas e/ou inovações científicas na atualidade e seus respectivos impactos na sociedade contemporânea .....	63

## ***Informática***

1. Noções de Sistema Operacional: fundamentos e operação, organização e gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas, sistemas operacionais modernos (Ubuntu Linux e Windows 11). ....	67
2. Aplicativos para Escritório: edição de textos, planilhas e apresentações (Microsoft Office e Google Workspace) .....	69
3. Rede de Computadores: fundamentos e conceitos básicos. Internet: uso e navegação, sites de busca e pesquisa, aplicativos de navegação (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome). Correio Eletrônico: fundamentos, funcionamento e aplicativos (Email do Windows, Mozilla Thunderbird e similares). Computação em Nuvem: fundamentos de cloud computing, tipos de oferta de serviço (IaaS, PaaS, SaaS), serviços e provedoras (Google, Amazon, Microsoft, etc.) .....	76
4. Segurança da Informação: fundamentos e princípios, procedimentos de segurança, malware (vírus, worms, trojan, etc.), aplicativos de segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.) .....	83

---

## **Conhecimentos Específicos** **Auxiliar Administrativo**

1. Redação Oficial: ofícios, comunicações internas, cartas, requerimentos, protocolo, expedição e distribuição de correspondência .....	87
2. Noções básicas de relações humanas.....	96
3. Noções de controle de materiais .....	101
4. Noções básicas de atendimento ao público. Noções de recebimento e transmissão de informações. Atendimento ao público. Qualidade no atendimento .....	122
5. Noções básicas de informática: editores de texto (Word) e planilhas eletrônicas (Excel) .....	126
6. Ética profissional.....	127
7. Relações interpessoais.....	132
8. Fundamentos básicos de administração: conceitos, características e finalidade. Funções administrativas: planejamento, organização, controle e direção. Motivação.....	142
9. Racionalização do trabalho .....	166
10. Higiene e segurança do trabalho: conceito, importância, condições do trabalho .....	167
11. Técnicas administrativas e organizacionais .....	171
12. Comunicação. Comunicação interpessoal .....	172
13. Etiqueta no trabalho .....	181
14. Qualidade de vida no trabalho. ....	181

---

- 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, consequentemente, 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 do final 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 re-

cebe 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.

Para alcançar a eficácia da Comunicação o emissor tem que ter como requisitos fundamentais:

- Habilidades: para que possa falar, ler, ouvir e raciocinar;
- Atitudes: por influenciar o comportamento e por estarem relacionadas a ideias pré-concebidas, quanto a vários assuntos, as comunicações são influenciadas por determinados tipos de atitudes que as pessoas tomam;
- Conhecimento: a extensão e profundidade do conhecimento das pessoas sobre
  - Um assunto pode restringir (se o assunto não é de conhecimento do emissor) ou ampliar (quando o receptor não compreende a mensagem que está sendo transmitida) o campo comunicacional;
  - Sistema sociocultural: a situação cultural em que o emissor se situa, com suas
  - Crenças, valores e atitudes influencia o tempo todo a sua função de comunicador.

Um requisito significativo no contexto organizacional é a representatividade do emissor, ou seja, a posição hierárquica exercida pelo emissor, que é de fundamental importância para a credibilidade da mensagem a ser comunicada.

**Mensagem:**

**É o que vai ser comunicado pelo emissor. Deve estar adequada ao nível cultural, técnico e hierárquico do receptor. É composta por conteúdo e forma.**

O conteúdo representa o que será transmitido e depende dos objetivos do processo comunicacional. Não deve ser insuficiente ou excessivo, deve comunicar o essencial, frente aos objetivos a serem alcançados pelo emissor. O conteúdo também “deve ter uma sequência lógica, ou seja, um início (objetivos), um meio e um fim (conclusões).” A forma é a maneira pela qual a mensagem é transmitida. As formas básicas são as verbais e as não verbais. As verbais podem ser orais e escritas (palavras, letras, símbolos). Já as não verbais, podem ser gestuais (mímicas, movimentos corporais), vocais (timbre de voz e entonação) e espaciais (local físico e layout).

*(...) não há uma forma melhor do que a outra. A escolha da forma depende de um conjunto de fatores, dentre os quais os mais relevantes são: rapidez requerida (na transmissão da mensagem, na obtenção das respostas); quantidade de receptores; localização geográfica dos receptores; necessidade de formalizar a mensagem;*

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 pessoas, 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 fonológico 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 vendável, 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 sugestibilidades, 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

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 apre-

sentou 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.

tir que esteja errado, em expressar seus sentimentos, em aceitar críticas construtivas que lhe forem feitas ou em apresentar ideias diferentes das dos outros. Sua insegurança o leva a temer que os outros deixem de apreciá-lo se discordar deles.

Pelo fato de sentir-se desvalorizado, inadequado e inferior ele não tem confiança e pensa que suas ideias não interessam aos outros e que não vale a pena comunicá-las. Ele pode tornar-se arredio e defensivo em sua comunicação, renegando suas próprias ideias.

#### **Formação da Autoimagem**

Da mesma forma que o autoconceito de alguém afeta sua capacidade de se comunicar, a comunicação que trava com outros modela também sua autoimagem. Uma vez que o homem é, antes de tudo, um animal social, ele forma os mais relevantes conceitos acerca do seu próprio eu a partir de suas experiências com outros seres humanos.

Os indivíduos aprendem a se reconhecer pela maneira como são tratados pelas pessoas importantes de sua vida – pessoas estas às vezes denominadas “os outros significativos”. Mediante a comunicação verbal e não verbal com esses outros significativos, cada um passa a reconhecer se é apreciado ou não, se é aceito ou rejeitado, se é merecedor de respeito ou desdém, se é um sucesso ou um fracasso.

Para que um indivíduo venha a ter uma sólida autoimagem ele precisa de amor, respeito e aceitação dos outros significativos de sua vida.

O autoconceito, portanto, constitui um fator crítico para que alguém seja um comunicador eficaz. Em essência, a autoimagem de um indivíduo é delineada por aqueles que o tiveram amado ou pelos que não o tiveram amado.

#### **SABER OUVIR**

Toda a aprendizagem relativa à comunicação tem focalizado as habilidades de expressão oral e de persuasão; até a bem pouco tempo dava-se pouca atenção à capacidade de ouvir. Esta ênfase exagerada dirigida para a habilidade de expressão levou a maioria das pessoas a subestimarem a importância da capacidade de ouvir em suas atividades diárias de comunicação.

O ouvir, naturalmente, é algo muito mais intrincado e complicado do que o processo físico da audição, ou de escutar. A audição se dá através do ouvido, enquanto que o ouvir implica num processo intelectual e emocional que integra dados (inputs) físicos, emocionais e intelectuais na busca de significados e de compreensão. O ouvir eficaz ocorre quando o “destinatário” é capaz de discernir e compreender o significado da mensagem do remetente. O objetivo da comunicação só assim é atingido.

O “Terceiro Ouvido”: Reik refere-se ao processo de ouvir eficazmente como sendo “ouvir com o terceiro ouvido”. O ouvinte eficaz escuta não só as palavras em si como também seus significados subjacentes. Seu terceiro ouvido, diz Reik, ouve aquilo que é dito entre as sentenças e sem palavras, aquilo que se expressa silenciosamente, o que o emissor fala e pensa.

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, 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”;

**Tipos de Comunicação**

De acordo com a mensagem transmitida a comunicação é classificada de duas maneiras:

Comunicação verbal: uso da palavra, por exemplo na linguagem oral ou escrita.

Comunicação não verbal: não utiliza a palavra, por exemplo, a comunicação corporal, gestual, de sinais, dentre outras.

**Funções da Linguagem**

Os elementos presentes na comunicação estão intimamente relacionados com as funções da linguagem. Elas determinam o objetivo e/ou finalidade dos atos comunicativos, sendo classificadas em:

Função Referencial: fundamentada no “contexto da comunicação”, a função referencial objetiva informar, referenciar sobre algo.

Função Emotiva: relacionada com o “emissor da mensagem”, a linguagem emotiva, apresentada em primeira pessoa, objetiva transmitir emoções, sentimentos.

Função Poética: associada à “mensagem da comunicação”, a linguagem poética objetiva preocupa-se com a escolha das palavras para transmitir emoções, por exemplo, na linguagem literária.

Função Fática: relacionada com o “contato da comunicação”, uma vez que a função fática objetiva estabelecer ou interromper a comunicação.

Função Conativa: relacionada com o “receptor da comunicação”, a linguagem conativa, apresentada em segunda ou terceira pessoa objetiva sobretudo, persuadir o locutor.

Função Metalinguística: relacionada ao “código da comunicação”, uma vez que a função metalinguística objetiva explicar o código (linguagem), através dele mesmo.

**ETIQUETA NO TRABALHO**

**Sobre a etiqueta profissional**

A etiqueta relacionada ao ambiente de trabalho envolve um conjunto de ações pré-definidas que ajudam a criar uma convivência harmônica entre os funcionários. Ela funciona como boas maneiras para evitar ofender, constranger ou passar por cima da autoridade de alguém.

A questão é que as empresas são diferentes e cada uma abriga pessoas com personalidades e vivências variadas. Sendo assim, para que um funcionário não se sinta perdido ao começar um novo trabalho e para tornar mais natural as relações de negócios criou-se a etiqueta profissional.

**Vantagens em observar as regras de etiqueta**

Você já sabe que seguir uma etiqueta profissional torna o ambiente de trabalho mais confortável. Agora vamos mostrar, em termos práticos, como isso funciona.

**Facilita a comunicação**

Prestar atenção à forma que alguém gosta de ser chamado, não interromper outra pessoa quando ela estiver falando e dar às boas vindas aos novos funcionários: tudo isso faz parte das regras de etiqueta e ajuda na comunicação.

**Ajuda na hora de conseguir uma vaga de emprego**

O recrutador leva em consideração o comportamento profissional. Ou seja, ele vai reparar se você chegou atrasado, se deu atenção ao vestuário, irá observar a linguagem corporal, entre outras coisas. Assim, quem está por dentro da etiqueta profissional leva vantagem na entrevista.

**Contribui para manter a harmonia no ambiente profissional**

Respeitar o espaço do seu colega contribui para manter a boa convivência e ajuda você a não se tornar aquela pessoa inconveniente que não liga para as necessidades da equipe.

Evite comer na mesa de trabalho para que o cheiro não impregne o ambiente;

Caso a sua bancada ou sala seja compartilhada, não fale alto durante ligações ou conversas para não atrapalhar a concentração do colega;

Entre em um acordo sobre a temperatura do ar-condicionado, etc.

**Ajuda a criar uma boa imagem**

Observar as regras de etiqueta profissional significa que você vai levar em conta vestuário, higiene e questões éticas. Tudo isso ajuda na criação de uma boa imagem perante os colegas de trabalho.

**Aumenta a produtividade**

As regras de etiqueta falam sobre evitar fofocas dentro da empresa e abordam a importância da pontualidade. Ambos as questões contribuem para aumentar seu foco nas atividades, evitando distrações desnecessárias.

Além disso, a sua relação com os colegas também é beneficiada — afinal, ninguém gosta de fofocas — e isso melhora o trabalho em equipe. A consequência é que o trabalho fica mais fluído.

Bem, é evidente que a etiqueta profissional tem diversos benefícios, sendo importante em qualquer ambiente de trabalho. Agora que você já entende mais sobre o assunto é só colocá-lo em prática no seu cotidiano.

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.**

Quando falamos em organizações, estamos falando em um conjunto composto por indivíduos que buscam desempenhar suas funções e ter em contrapartida, atendidas suas necessidades, expectativas e desejos.

Na sociedade atual em que vivemos, uma dessas necessidades mais discutidas no momento é o nível de qualidade de vida no âmbito profissional, ou seja, não é apenas o retorno financeiro que busca o profissional atual. Ele busca um ambiente saudável, que lhe proporcione um bem estar no aspecto físico, intelectual, emocional, espiritual e social.

Sim, esse contexto todo atendido proporciona uma qualidade de vida e saúde aos profissionais que traz retorno não somente a eles, mas principalmente às organizações, isso porque, quando esse conceito é levando em consideração, problemas como falta de autoestima, baixa motivação, queda de produtividade, ausências, alta rotatividade, e tantas outras posturas que geram um quadro de negatividade podem ser melhor administrados gerando retornos diretos e indiretos.

Em razão disso, as organizações estão investindo em práticas de boa conduta, de saúde física, mental e emocional, em prevenção, em campanhas de consciência individual e coletiva, ou seja, estimulando hábitos e estilos de vida que proporcionem maior bem estar entre todos, aumentando assim a qualidade e a produtividade oferecida pelo profissional, mas também gerando mais satisfação percebida por esse.



3. (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.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo:

- (A) F, V, F, F.
- (B) V, V, V, V.
- (C) V, V, V, F.
- (D) F, V, V, V.
- (E) V, F, V, V.

4. (FASTEF - 2019 - UFCA - Assistente em Administração) Consiste em uma das particularidades da organização informal:

- (A) baseada em uma divisão racional do trabalho.
- (B) circunscrita a um local físico.
- (C) representada através do organograma.
- (D) amplia-se a todos os interesses comuns das pessoas envolvidas.

5. (INSTITUTO AOCP - 2018 - ADAF - AM - Administrador) O desenho de organogramas e fluxogramas define a estrutura organizacional para a empresa poder

- (A) dotar de conformidade seus produtos e serviços para seus clientes.
- (B) gerenciar a cadeia de fornecedores, funcionários e intermediários.
- (C) zelar pelas habilidades e pelos desempenhos individuais e do grupo.
- (D) auditar o sistema de qualidade de acordo com a normatização.
- (E) conquistar e fidelizar seus compradores para sua sobrevivência.

6. (Quadrix - 2019 - CRO-GO - Fiscal Regional) Em relação aos conceitos básicos de administração, aos tipos de organização, às estruturas organizacionais, à departamentalização e aos organogramas e fluxogramas, julgue o item.

O aspecto piramidal é uma das características da organização linear.

- ( ) CERTO
- ( ) ERRADO

7. (Quadrix - 2019 - CREA-TO - Agente Administrativo) No que se refere à administração, aos tipos de organização, às estruturas organizacionais, à departamentalização e aos organogramas e fluxogramas, julgue o item.

Na organização linha-staff, somente existem órgãos de consultoria e assessoria.

- ( ) CERTO
- ( ) ERRADO

8. (Quadrix - 2019 - CREA-TO - Agente de Fiscalização) No que se refere à administração, aos tipos de organização, às estruturas organizacionais, à departamentalização e aos organogramas e fluxogramas, julgue o item.

Na organização linear, cada gerente centraliza as comunicações em linha ascendente com relação aos subordinados.

- ( ) CERTO
- ( ) ERRADO

9. (Quadrix - 2019 - CRESS-GO - Agente Administrativo) Com relação às noções de administração, a funções administrativas e aos diversos enfoques da administração, julgue o item.

As funções de administração devem ser executadas em sequência nos procedimentos administrativos, de modo a manterem a coerência e a eficiência.

- ( ) CERTO
- ( ) ERRADO

10. (Quadrix - 2019 - CRESS-GO - Agente Administrativo) Com relação às noções de administração, a funções administrativas e aos diversos enfoques da administração, julgue o item.

Se determinada entidade adota o tipo de organização funcional, o controle disciplinar e a coordenação das diversas funções tornam-se mais difíceis.

- ( ) CERTO
- ( ) ERRADO

11. (CESPE/MCT-FINEP) Quanto à evolução histórica do pensamento administrativo, assinale a opção correta.

- (A) Weber propõe que uma das principais vantagens da burocracia consiste em conferir rapidez à tomada de decisões.
- (B) A organização que busca mensurar e analisar as atitudes de seus empregados de modo a conseguir a sua satisfação no trabalho está alinhada aos pressupostos da administração científica.
- (C) A organização que ressalta o papel dos gerentes como conhecedores dos detalhes das tarefas desenvolvidas por seus empregados alinha-se aos pressupostos da teoria clássica.
- (D) A abordagem contingencial se preocupa em analisar as funções da organização, dividindo-as em seis funções clássicas, que incluem as comerciais, as financeiras e as contábeis.
- (E) A teoria de sistemas adota uma visão reducionista e analítica da administração.

19. (FUNDATEC - 2019 - PREFEITURA DE NOVO HORIZONTE - SP - AGENTE ADMINISTRATIVO)

Segundo o Manual de Redação da Presidência da República (2018), os documentos do padrão ofício devem obedecer à seguinte formatação, entre outras:

- (I) Margem lateral direita: 1,5 cm;
- (II) Margem lateral esquerda: no mínimo, 3 cm de largura;
- (III) Margem superior e inferior: 2 cm; e
- (IV) Tamanho do papel: A5 (14,8 cm x 21 cm).

Quais estão corretas?

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

20. Relacione os conceitos fundamentais da ética com suas respectivas definições.

1. Moralidade
2. Subsidiaridade
3. Eticidade

( ) Conjunto de valores institucionais, onde há identidade da vontade universal e particular e uma coincidência entre deveres e direitos.

( ) Princípio que se volta ao respeito às relações entre os níveis de concentração de poder e os interesses sociais a serem satisfeitos.

( ) Código de valores capaz de guiar a conduta do homem e suas respectivas escolhas e decisões.

Assinale a opção que mostra a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- (A) 1, 2 e 3
- (B) 1, 3 e 2
- (C) 2, 1 e 3
- (D) 3, 1 e 2
- (E) 3, 2 e 1

**GABARITO**

1	A
2	C
3	C
4	D
5	C
6	CERTO
7	ERRADO
8	CERTO
9	ERRADO
10	CERTO
11	A

12	D
13	E
14	B
15	D
16	D
17	D
18	C
19	D
20	E

**ANOTAÇÕES**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---