



CÓD: OP-089DZ-23
7908403547050

CAU-PE

**CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO
DE PERNAMBUCO**

Auxiliar Administrativo

EDITAL Nº 1, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2023

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.	7
2. Domínio da ortografia oficial.	8
3. Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.	8
4. Emprego de tempos e modos verbais. Emprego das classes de palavras.	9
5. Domínio da estrutura morfossintática do período.	15
6. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.	18
7. Emprego dos sinais de pontuação.	22
8. Concordância verbal e nominal.	26
9. Regência verbal e nominal.	27
10. Emprego do sinal indicativo de crase.	28
11. Colocação dos pronomes átonos.	29
12. Reescrita de frases e parágrafos do texto.	30
13. Significação das palavras.	35
14. Substituição de palavras ou de trechos de texto.	36
15. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.	36
16. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.	36

Raciocínio Lógico e Matemática

1. Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).	45
2. Princípios de contagem e probabilidade.	48
3. Arranjos e permutações. Combinações.	51
4. Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos.	54
5. Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).	60
6. Equações e inequações.	64
7. Sistemas de medidas. Volumes.	68
8. Compreensão de estruturas lógicas.	70
9. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).	70
10. Diagramas lógicos.	74

Noções de Informática

1. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos.	79
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).	79
3. Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).	84
4. Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. Programa de correio eletrônico: MS Outlook. Sítios de busca e pesquisa na Internet.	91
5. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	98
6. Segurança da informação: procedimentos de segurança. Noções de vírus, Worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.). Procedimentos de backup.	100

Legislação Constitucional e Relacionada ao CAU/BR E CAU-PE

1. Constituição da República Federativa do Brasil - arts. 1º a 91	105
2. Regimento Geral do CAU/BR (Resolução CAU/BR nº 139/2017)	137
3. Regimento Interno do CAU-PE; Lei nº 12.378/2010	190

Legislação e Ética da Administração Pública

1. Ética e função pública	201
2. Ética no Setor Público	203
3. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações	204
4. Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo).....	213
5. Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012.....	218
6. Decreto nº 9.830/2019	236
7. Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	239

Atualidades

1. Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia.	255
---	-----

Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Noções de Administração: Processo administrativo. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle.	257
2. Estrutura organizacional.	259
3. Cultura organizacional	261
4. Noções de gestão da qualidade	264
5. Noções de administração de recursos materiais	266
6. Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade	281
7. Noções de Arquivologia: Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos. Arquivos correntes e intermediário. Protocolos. Arquivos permanentes.	291
8. Avaliação de documentos	299
9. Tipologias documentais e suportes físicos	301
10. Microfilmagem. Automação	304
11. Preservação, conservação e restauração de documentos.	309
12. Noções de Administração Financeira	311
13. Noções de Funções administrativas: Planejamento, organização, direção e controle	311
14. Administração de Pessoas	312
15. Administração de Materiais.	315
16. Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos	315
17. Noções de Organização e Métodos.	316
18. Organização: Conceito e tipos de estrutura organizacional	321

ÍNDICE

19. Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho	324
20. Noções de cidadania e relações públicas	329
21. Comunicação	331
22. Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento	341
23. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos	351
24. Trabalho em equipe. Personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua	351
25. Atendimento ao público. Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade	353
26. Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua	355
27. Postura profissional e relações interpessoais	355
28. Comunicação	356

- d) Pedido de autorização para o Presidente ou o Vice-Presidente da República se ausentarem do país por mais de 15 dias.
- e) Encaminhamento de atos de concessão e de renovação de concessão de emissoras de rádio e TV.
- f) Encaminhamento das contas referentes ao exercício anterior.
- g) Mensagem de abertura da sessão legislativa.
- h) Comunicação de sanção (com restituição de autógrafos).
- i) Comunicação de veto.
- j) Outras mensagens remetidas ao Legislativo, ex. Apreciação de intervenção federal.

As mensagens contêm:

- a) brasão: timbre em relevo branco;
- b) identificação do expediente: MENSAGEM Nº, alinhada à margem esquerda, no início do texto;
- c) vocativo: alinhado à margem esquerda, de acordo com o pronome de tratamento e o cargo do destinatário, com o recuo de parágrafo dado ao texto;
- d) texto: iniciado a 2 cm do vocativo;
- e) local e data: posicionados a 2 cm do final do texto, alinhados à margem direita. A mensagem, como os demais atos assinados pelo Presidente da República, não traz identificação de seu signatário.

A utilização do e-mail para a comunicação tornou-se prática comum, não só em âmbito privado, mas também na administração pública. O termo e-mail pode ser empregado com três sentidos. Dependendo do contexto, pode significar gênero textual, endereço eletrônico ou sistema de transmissão de mensagem eletrônica. Como gênero textual, o e-mail pode ser considerado um documento oficial, assim como o ofício. Portanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial. Como endereço eletrônico utilizado pelos servidores públicos, o e-mail deve ser oficial, utilizando-se a extensão “.gov.br”, por exemplo. Como sistema de transmissão de mensagens eletrônicas, por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de envio e recebimento de documentos na administração pública.

Nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, para que o e-mail tenha valor documental, isto é, para que possa ser aceito como documento original, é necessário existir certificação digital que ateste a identidade do remetente, segundo os parâmetros de integridade, autenticidade e validade jurídica da **Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICPBrasil**.

O destinatário poderá reconhecer como válido o e-mail sem certificação digital ou com certificação digital fora ICP-Brasil; contudo, caso haja questionamento, será obrigatório a repetição do ato por meio documento físico assinado ou por meio eletrônico reconhecido pela ICP-Brasil. Salvo lei específica, não é dado ao ente público impor a aceitação de documento eletrônico que não atenda os parâmetros da ICP-Brasil.

Um dos atrativos de comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade. Assim, não interessa definir padronização da mensagem comunicada. O assunto deve ser o mais claro e específico possível, relacionado ao conteúdo global da mensagem. Assim, quem irá receber a mensagem identificará rapidamente do que se trata; quem a envia poderá, posteriormente, localizar a mensagem na caixa do correio eletrônico.

O texto dos correios eletrônicos deve ser iniciado por uma saudação. Quando endereçado para outras instituições, para receptores desconhecidos ou para particulares, deve-se utilizar o vocativo conforme os demais documentos oficiais, ou seja, “Senhor” ou “Senhora”, seguido do cargo respectivo, ou “Prezado Senhor”, “Prezada Senhora”.

Atenciosamente é o fecho padrão em comunicações oficiais. Com o uso do e-mail, popularizou-se o uso de abreviações como “Att.”, e de outros fechos, como “Abraços”, “Saudações”, que, apesar de amplamente usados, não são fechos oficiais e, portanto, não devem ser utilizados em e-mails profissionais.

Sugere-se que todas as instituições da administração pública adotem um padrão de texto de assinatura. A assinatura do e-mail deve conter o nome completo, o cargo, a unidade, o órgão e o telefone do remetente.

A possibilidade de anexar documentos, planilhas e imagens de diversos formatos é uma das vantagens do e-mail. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre o conteúdo do anexo.

Os arquivos anexados devem estar em formatos usuais e que apresentem poucos riscos de segurança. Quando se tratar de documento ainda em discussão, os arquivos devem, necessariamente, ser enviados, em formato que possa ser editado.

A correção ortográfica é requisito elementar de qualquer texto, e ainda mais importante quando se trata de textos oficiais. Muitas vezes, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de toda uma frase. O que na correspondência particular seria apenas um lapso na digitação pode ter repercussões indesejáveis quando ocorre no texto de uma comunicação oficial ou de um ato normativo. Assim, toda revisão que se faça em determinado documento ou expediente deve sempre levar em conta também a correção ortográfica.

- a) assinalar as pausas e as inflexões da voz (a entoação) na leitura;
- b) separar palavras, expressões e orações que, segundo o autor, devem merecer destaque; e
- c) esclarecer o sentido da frase, eliminando ambiguidades.

A vírgula serve para marcar as separações breves de sentido entre termos vizinhos, as inversões e as intercalações, quer na oração, quer no período. O ponto e vírgula, em princípio, separa estruturas coordenadas já portadoras de vírgulas internas. É também usado em lugar da vírgula para dar ênfase ao que se quer dizer.

Emprega-se este sinal de pontuação para introduzir citações, marcar enunciados de diálogo e indicar um esclarecimento, um resumo ou uma consequência do que se afirmou.

O ponto de interrogação, como se depreende de seu nome, é utilizado para marcar o final de uma frase interrogativa direta. O ponto de exclamação é utilizado para indicar surpresa, espanto, admiração, súplica etc. Seu uso na redação oficial fica geralmente restrito aos discursos e às peças de retórica.

O uso do pronome demonstrativo obedece às seguintes circunstâncias:

- a) Emprega-se este(a)/isto quando o termo referente estiver próximo ao emissor, ou seja, de quem fala ou redige.
- b) Emprega-se esse(a)/isso quando o termo referente estiver próximo ao receptor, ou seja, a quem se fala ou para quem se redige.
- c) Emprega-se aquele(a)/aquilo quando o termo referente estiver distante tanto do emissor quanto do receptor da mensagem.
- d) Emprega-se este(a) para referir-se ao tempo presente;
- e) Emprega-se esse(a) para se referir ao tempo passado;
- f) Emprega-se aquele(a)/aquilo em relação a um tempo passado mais longínquo, ou histórico.
- g) Usa-se este(a)/isto para introduzir referência que, no texto, ainda será mencionado;
- h) Usa-se este(a) para se referir ao próprio texto;
- i) Emprega-se esse(a)/isso quando a informação já foi mencionada no texto.

A Semântica estuda o sentido das palavras, expressões, frases e unidades maiores da comunicação verbal, os significados que lhe são atribuídos. Ao considerarmos o significado de determinada palavra, levamos em conta sua história, sua estrutura (radical, prefixos, sufixos que participam da sua forma) e, por fim, o contexto em que se apresenta.

Sendo a clareza um dos requisitos fundamentais de todo texto oficial, deve-se atentar para a tradição no emprego de determinada expressão com determinado sentido. O emprego de expressões ditas de uso consagrado confere uniformidade e transparência ao sentido do texto. Mas isso não quer dizer que os textos oficiais devam limitar-se à repetição de chavões e de clichês.

Verifique sempre o contexto em que as palavras estão sendo utilizadas. Certifique-se de que não há repetições desnecessárias ou redundâncias. Procure sinônimos ou termos mais precisos para as palavras repetidas; mas se sua substituição for comprometer o sentido do texto, tornando-o ambíguo ou menos claro, não hesite em deixar o texto como está.

É importante lembrar que o idioma está em constante mutação. A própria evolução dos costumes, das ideias, das ciências, da política, enfim da vida social em geral, impõe a criação de novas palavras e de formas de dizer.

A redação oficial não pode alhear-se dessas transformações, nem incorporá-las acriticamente. Quanto às novidades vocabulares, por um lado, elas devem sempre ser usadas com critério, evitando-se aquelas que podem ser substituídas por vocábulos já de uso consolidado sem prejuízo do sentido que se lhes quer dar.

De outro lado, não se concebe que, em nome de suposto purismo, a linguagem das comunicações oficiais fique imune às criações vocabulares ou a empréstimos de outras línguas. A rapidez do desenvolvimento tecnológico, por exemplo, impõe a criação de inúmeros novos conceitos e termos, ditando de certa forma a velocidade com que a língua deve incorporá-los. O importante é usar o estrangeirismo de forma consciente, buscar o equivalente português quando houver ou conformar a palavra estrangeira ao espírito da Língua Portuguesa.

O problema do abuso de estrangeirismos inúteis ou empregados em contextos em que não cabem, é em geral causado ou pelo desconhecimento da riqueza vocabular de nossa língua, ou pela incorporação acrítica do estrangeirismo.

- A homonímia é a designação geral para os casos em que palavras de sentidos diferentes têm a mesma grafia (os homônimos homógrafos) ou a mesma pronúncia (os homônimos homófonos).
- Os homógrafos podem coincidir ou não na pronúncia, como nos exemplos: quarto (aposento) e quarto (ordinal), manga (fruta) e manga (de camisa), em que temos pronúncia idêntica; e apelo (pedido) e apelo (com e aberto, 1ª pess. Do sing. Do pres. Do ind. Do verbo apelar), consolo (alívio) e consolo (com o aberto, 1ª pess. Do sing. Do pres. Do ind. Do verbo consolar), com pronúncia diferente. Os homógrafos de idêntica pronúncia diferenciam-se pelo contexto em que são empregados.

Já o termo paronímia designa o fenômeno que ocorre com palavras semelhantes (mas não idênticas) quanto à grafia ou à pronúncia. É fonte de muitas dúvidas, como entre descrição (ato de descrever) e discrição (qualidade do que é discreto), retificar (corrigir) e ratificar (confirmar).

No Estado de Direito, as normas jurídicas cumprem a tarefa de concretizar a Constituição. Elas devem criar os fundamentos de justiça e de segurança que assegurem um desenvolvimento social harmônico em um contexto de paz e de liberdade. Esses complexos objetivos da norma jurídica são expressos nas funções:

- I) de integração: a lei cumpre função de integração ao compen-sar as diferenças jurídico-políticas no quadro de formação da vontade do Estado (desigualdades sociais, regionais);
- II) de planificação: a lei é o instrumento básico de organização, de definição e de distribuição de competências;
- III) de proteção: a lei cumpre função de proteção contra o arbí-trio ao vincular os próprios órgãos do Estado;
- IV) de regulação: a lei cumpre função reguladora ao direcionar condutas por meio de modelos;
- V) de inovação: a lei cumpre função de inovação na ordem ju-rídica e no plano social.

Requisitos da elaboração normativa:

- Clareza e determinação da norma;
- Princípio da reserva legal;
- Reserva legal qualificada (algumas providências sejam precedidas de específica autorização legislativa, vinculada à determinada situação ou destinada a atingir determinado objetivo);
- Princípio da legalidade nos âmbitos penal, tributário e administrativo;
- Princípio da proporcionalidade;

a praxe atual tem sido exigir que o apostilamento decorrente de alteração em estrutura regimental seja realizado na mesma data da entrada em vigor de seu decreto.

A estrutura dos atos normativos é composta por dois elementos básicos: a ordem legislativa e a matéria legislada. A ordem legislativa compreende a parte preliminar e o fecho da lei ou do decreto; a matéria legislada diz respeito ao texto ou ao corpo do ato.

A lei ordinária é ato normativo primário e contém, em regra, normas gerais e abstratas. Embora as leis sejam definidas, normalmente, pela generalidade e pela abstração (lei material), estas contêm, não raramente, normas singulares (lei formal ou ato normativo de efeitos concretos).

As leis complementares são um tipo de lei que não têm a rigidez dos preceitos constitucionais, e tampouco comportam a revogação por força de qualquer lei ordinária superveniente. Com a instituição de lei complementar, o constituinte buscou resguardar determinadas matérias contra mudanças céleres ou apressadas, sem deixá-las exageradamente rígidas, o que dificultaria sua modificação. A lei complementar deve ser aprovada pela maioria absoluta de cada uma das Casas do Congresso Nacional.

Lei delegada é o ato normativo elaborado e editado pelo Presidente da República em decorrência de autorização do Poder Legislativo, expedida por meio de resolução do Congresso Nacional e dentro dos limites nela traçados. Medida provisória é ato normativo com força de lei que pode ser editado pelo Presidente da República em caso de relevância e urgência. Decretos são atos administrativos de competência exclusiva do Chefe do Executivo, destinados a prover as situações gerais ou individuais, abstratamente previstas, de modo expresso ou implícito, na lei.

- Decretos singulares ou de efeitos concretos: Os decretos podem conter regras singulares ou concretas (por exemplo, decretos referentes à questão de pessoal, de abertura de crédito, de desapropriação, de cessão de uso de imóvel, de indulto, de perda de nacionalidade, etc.).

- Decretos regulamentares: Os decretos regulamentares são atos normativos subordinados ou secundários.

- Decretos autônomos: Limita-se às hipóteses de organização e funcionamento da administração pública federal, quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos, e de extinção de funções ou cargos públicos, quando vagos.

Portaria é o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e o funcionamento de serviço, sobre questões de pessoal e outros atos de sua competência.

O processo legislativo abrange não só a elaboração das leis propriamente ditas (leis ordinárias, leis complementares, leis delegadas), mas também a elaboração das emendas constitucionais, das medidas provisórias, dos decretos legislativos e das resoluções.

A iniciativa é a proposta de edição de direito novo. A iniciativa comum ou concorrente compete ao Presidente da República, a qualquer Deputado ou Senador, a qualquer comissão de qualquer das Casas do Congresso, e aos cidadãos – iniciativa popular. A Constituição confere a iniciativa da legislação sobre certas matérias, privativamente, a determinados órgãos, denominada de iniciativa reservada. A Constituição prevê, ainda, sistema de iniciativa vinculada, na qual a apresentação do projeto é obrigatória. Nesse caso, o

Chefe do Executivo Federal deve encaminhar ao Congresso Nacional os projetos referentes às leis orçamentárias (plano plurianual, lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual).

A disciplina sobre a discussão e a instrução do projeto de lei é confiada, fundamentalmente, aos Regimentos das Casas Legislativas.

Emenda é a proposição apresentada como acessória de outra proposição. Nem todo titular de iniciativa tem poder de emenda. Essa faculdade é reservada aos parlamentares. Se, entretanto, for de iniciativa do Poder Executivo ou do Poder Judiciário, o seu titular também pode apresentar modificações, acréscimos, o que fará por meio de mensagem aditiva, dirigida ao Presidente da Câmara dos Deputados, que justifique a necessidade do acréscimo. A apresentação de emendas a qualquer projeto de lei oriundo de iniciativa reservada é autorizada, desde que não implique aumento de despesa e que tenha estrita pertinência temática.

A Constituição não impede a apresentação de emendas ao projeto de lei orçamentária. Elas devem ser, todavia, compatíveis com o plano plurianual e com a lei de diretrizes orçamentárias e devem indicar os recursos necessários, sendo admitidos apenas aqueles provenientes de anulação de despesa. A Constituição veda a proposição de emendas ao projeto de lei de diretrizes orçamentárias que não guardem compatibilidade com o plano plurianual.

A votação da matéria legislativa constitui ato coletivo das Casas do Congresso. Realiza-se, normalmente, após a instrução do projeto nas comissões e dos debates no plenário. A sanção é o ato pelo qual o Chefe do Executivo manifesta a sua anuência ao projeto de lei aprovado pelo Poder Legislativo. Verifica-se aqui a fusão da vontade do Congresso Nacional com a do Presidente, da qual resulta a formação da lei.

O veto é o ato pelo qual o Chefe do Poder Executivo nega sanção ao projeto – ou a parte dele –, obstando à sua conversão em lei. Dois são os fundamentos para a recusa de sanção: **a) inconstitucionalidade; ou b) contrariedade ao interesse público.**

O veto deve ser expresso e motivado, e oposto no prazo de 15 dias úteis, contado da data do recebimento do projeto, e comunicado ao Congresso Nacional nas 48 horas subsequentes à sua oposição. O veto não impede a conversão do projeto em lei, podendo ser superado por deliberação do Congresso Nacional.

A promulgação e a publicação constituem fases essenciais da eficácia da lei. A promulgação das leis compete ao Presidente da República. Ela deverá ocorrer dentro do prazo de 48 horas, decorrido da sanção ou da superação do veto. Nesse último caso, se o Presidente não promulgar a lei, competirá a promulgação ao Presidente do Senado Federal, que disporá, igualmente, de 48 horas para fazê-lo; se este não o fizer, deverá fazê-lo o Vice-Presidente do Senado Federal, em prazo idêntico.

O período entre a publicação da lei e a sua entrada em vigor é chamado de período de vacância ou *vacatio legis*. Na falta de disposição especial, vigora o princípio que reconhece o decurso de um lapso de tempo entre a data da publicação e o termo inicial da obrigatoriedade (45 dias).

Podem-se distinguir seis tipos de procedimento legislativo:

a) procedimento legislativo normal: Trata da elaboração das leis ordinárias (excluídas as leis financeiras e os códigos) e complementares.

Eficácia no comportamento interpessoal

As mesmas regras que se aplicam ao atendimento ao cliente, podem ser aproveitadas para explicar como garantir a eficácia das relações interpessoais. Cada indivíduo tem competências singulares que se combinadas podem trazer sucesso. Enquanto isso é uma verdade, deve-se ter em mente que para realizar essa combinação de forma eficaz é preciso saber se relacionar com as pessoas.

O comportamento interpessoal é algo que deve ser exercitado pois nem sempre é natural para alguns (os mais introvertidos) e muitas vezes precisa ser podado ou lapidado para outros (os mais extrovertidos). Desenvolver a empatia, saber se colocar no lugar do outro é um dos comportamentos mais necessários para estabelecer boas relações interpessoais, bem como saber escutar o outro e promover a inclusão de todos durante rodas de conversas, discussões importantes e compartilhamento de opiniões e ideais, de forma respeitosa e humana.

Servidor e opinião pública

Muitas vezes a opinião pública sobre o funcionário público é estereotipada, pois parte do princípio do negativo, focando naquilo que se observa de longe sobre alguns funcionários do Estado que ficam em evidência, como vereadores e deputados. Este tipo de visão faz com que a população não se atente à outros tipos de funções exercidas por servidores públicos que podem e devem ser avaliadas e observadas pelo povo com lentes renovadas.

A população tem o direito de opinar sobre o trabalho realizado pelos servidores públicos, fóruns, enquetes, votações e reclamações podem ser realizadas através dos sites governamentais oficiais. Estas informações se tornam relatórios que são enviados para os responsáveis diretores e presidentes de cada órgão, a fim de que eles ou até mesmo seus superiores realizem as devidas alterações e mudanças cabíveis, como destituição de cargos, alterações hierárquicas, aberturas ou fechamentos de órgãos e ministérios.

Este recurso é um benefício democrático que apenas uma pequena parcela da população costuma se interessar, mas que pode fazer toda a diferença na vida da população que usufrui de serviços públicos como hospitais, creches, cartórios, entre outros. O servidor, por sua vez, está sujeito à opinião pública tanto quanto um funcionário de uma empresa está sujeito a opinião de um cliente. Algumas profissões tem esse tipo de interação mais presente, como no caso de freelancers, prestadores de serviços, que trabalham diretamente com o cliente. Desse modo, a fim de proporcionar o melhor serviço possível à população, os servidores precisam combinar forças para que, em conjunto, possam ouvir, aprender e colocar em prática planos de ação capazes de fortalecer a equipe e proporcionar melhores serviços aos usuários.

O órgão e a opinião pública

A fim de aperfeiçoar o trabalho dos órgãos governamentais, a opinião pública é de suma importância. Desde 1991, uma ação efetiva foi implantada a fim de desburocratizar e melhorar a gestão pública, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. Além de incentivar maior participação dos cidadãos nas decisões públicas, ele foi capaz de melhorar a transparência dos serviços realizados através de relatórios disponíveis para toda a população.

Um dos recursos utilizados para incentivar o avanço das melhorias do serviço público é o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS), uma pesquisa de opinião que coleta dados sobre o índice de satisfação dos usuários com o serviço público. Este tipo de relação fomenta a democratização do país, o que é importante

para ambas as partes, pois oferece conhecimento à população sobre o que o Estado e seus órgãos tem feito em prol dela e de que maneira ela tem se beneficiado do que os órgãos públicos de cada estado oferecem.

Fatores positivos do relacionamento

Em questão de trabalho em equipe, alguns fatores positivos podem ser observados na relação em conjunto. O ato de comunicar, dialogar e debater soluções diariamente com uma equipe ajuda a desenvolver habilidades interpessoais e comunicativas que serão úteis em todas as áreas da vida, além de proporcionar aprendizagem àqueles que ainda não possuem suas habilidades comunicativas bem desenvolvidas com a ajuda de outros membros do grupo. Além disso, quando em conjunto se busca soluções para um mesmo problema, com a combinação das diversas habilidades e formações dos membros de um time, diferentes ideias e soluções surgem, inclusive em maior quantidade, o que pode agilizar a resolução do problema.

Um dos fatores mais positivos do relacionamento em equipe é desenvolver respeito mútuo e cordialidade; investir apenas um profissional de maneira isolada pode não ser suficiente para melhorar o desempenho de uma equipe inteira. Entender, porém, os pontos fortes e fracos de todo um grupo pode ser um guia em direção aos objetivos de uma empresa. O senso de compromisso e comprometimento também é outro fator positivo desenvolvido com o relacionamento em equipe, melhorando o ambiente de trabalho, promovendo mais tolerância e harmonia.

Comportamento receptivo e defensivo

Diante de um novo acontecimento, uma nova informação, tarefa ou serviço, indivíduos esboçam diferentes reações. Por vezes, o inconsciente pode interpretar uma situação nova como um alerta de perigo e, assim, o indivíduo age em prol de sua autodefesa, chamamos este tipo de reação de comportamento defensivo. Este comportamento parte de um olhar desconfiado em relação ao que o outro diz ou à forma como ele age. Isto ocorre devido ao medo ou à ansiedade de ser prejudicado diante de situações desconhecidas, quando a mensagem recebida é distorcida em sua perspectiva. Como um mecanismo a fim de preservar sua autoimagem positiva, sua compostura, sanidade e bem-estar físico ou mental, o indivíduo age de maneira defensiva inconscientemente. Este comportamento, no entanto, pode ser benéfico quando se trata de fato de operações ou situações de risco, podendo proteger o indivíduo e sua integridade física, mental, financeira, entre outras.

Por outro lado, em outras personalidades existe o comportamento receptivo. O indivíduo com comportamento receptivo geralmente analisa, percebe e aceita as possibilidades que os demais podem vir a descartar, por entender o potencial de algo novo em sua vida. Este indivíduo costuma ser otimista e ter mente aberta a mudanças, sem preconceitos contra alterações de percurso e novos desafios. Este tipo de personalidade é movido pela curiosidade, o que o torna mais suscetível a correr riscos e se colocar em situações de perigo sem que ele perceba. Uma pessoa, porém, que abraça causas e aceita novas propostas e abordagens sem medo pode ser uma boa aliada para se trabalhar em equipe. Mas para isso, deve-se ter um senso crítico e analítico apurado, capaz de separar boas oportunidades de armadilhas, boas ideias de ideias medíocres.

Geralmente estas personalidades entram em conflito dentro de uma equipe quando não são bem gerenciadas, o ideal neste caso é ter um mediador que possa interferir e realizar a gestão da equi-

Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que possam ser confundidos com ofensas ou deprecições; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.

De todo modo, apresentar-se tem a ver com mais do que apenas o “olá” inicial. Vai além do aperto de mão, que deve ser firme e confiante. Vai além do sorriso e de uma boa aparência. Diz respeito a importar-se com o outro a ponto de ser sua melhor versão e estar em seu melhor estado. Um outro fator de extrema importância é a pontualidade, ao chegar com antecedência, você se apresenta como um indivíduo comprometido e sério que se importa com o tempo disponibilizado pelo outro para ouvi-lo.

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 evidência 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 constranger emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.

Interesse

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

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

Presteza

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

Eficiência

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

A capacidade de atender e satisfazer muitos clientes é também uma qualidade de quem trabalha com eficiência. Realizar uma tarefa com o menor número de recursos possíveis no menor inter-

- As vestimentas são um aspecto não-verbal que influenciam a forma como as pessoas enxergarão o indivíduo dentro de determinado ambiente de trabalho; ela age, muitas vezes, como um cartão de visita e, se feita de forma adequada aos padrões profissionais, transmite profissionalismo em qualquer situação, mesmo andando na rua, em um ambiente fora do próprio trabalho;

- Tratar das próprias questões durante o período de trabalho é um exemplo do que não fazer, um colaborador com postura profissional não responde e-mails, mensagens ou realiza telefonemas de cunho pessoal durante o expediente; os aparelhos celulares podem ser grandes inimigos da produtividade e tem potencial para desviar o foco dos que desejam ter um bom desempenho e serem bem vistos no trabalho.

- Fofocas, rumores e qualquer tipo de propagação de informação desnecessária sobre colegas de trabalho podem atrapalhar o andamento de equipes inteiras, além de denunciar uma gritante falta de profissionalismo, pois quanto mais homogêneas e orgânicas são as relações entre os membros de uma empresa, maiores são as chances desta ser bem sucedida e obter melhores resultados; este tipo maléfico de conversa, no entanto, pode contaminar o ambiente e torná-lo tóxico.

Estas dicas e observações sobre postura profissional e relações interpessoais, apesar de úteis, configuram apenas uma pequena parte da discussão deste tema. Mas devem ser levadas em consideração de maneira geral, apesar de cada empresa possuir seus próprios valores e códigos de conduta — que são excelentes formas de adquirir uma postura mais profissional e adequada para seu ambiente de trabalho, mas que devem vir acompanhadas do bom senso e da ética em toda e qualquer situação.

COMUNICAÇÃO

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado nos tópicos anteriores

QUESTÕES

1. (Com a abordagem humanística, a teoria administrativa passa por uma revolução conceitual: a transferência da ênfase antes colocada na tarefa e na estrutura organizacional para a ênfase nas pessoas que trabalham nas organizações ou que delas participam.

Sobre a abordagem humanística, analise os itens a seguir:

I. Surgiu na Europa, como consequência das conclusões da Experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e colaboradores.

II. Foi um movimento tipicamente americano e voltado para a democratização dos conceitos administrativos.

III. A sociologia de Pareto foi fundamental para o humanismo na Administração.

Está correto o que se afirma em

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

2. Autêntico(a) precursor(a) da Escola de Relações Humanas, formulou os três métodos de solução do conflito industrial. Trata-se de

- (A) Fritz Roethlisberger.
- (B) Willian Dickson.
- (C) Mary Parker Follet.
- (D) George Elton Mayo.

3. Em ambientes de trabalho onde não há boas relações interpessoais, os processos tendem a tornarem-se morosos. A falta de empatia, por exemplo, significa:

- (A) Dificuldade de se colocar no lugar do outro, permanecendo distante e indiferente às dificuldades e problemas alheios.
- (B) Excesso de fofocas e “picuinhas”.
- (C) Desorganização quanto ao tempo de trabalho.
- (D) A competitividade que se torna uma neurose por parte de algum profissional, gerando hostilidades.
- (E) Situações quando não há motivação em lidar com as diferenças.

4. Sobre o experimento de Hawthorne e a teoria das relações humanas, afirma-se:

I- O experimento de Hawthorne foi conduzido com o objetivo de determinar o nível ótimo de iluminação para maximizar a produtividade

II- Foram criados dois grupos de trabalhadores, um experimental e outro de controle, com as mesmas características.

III- Quando se reduziu o estímulo proposto no grupo experimental, a produtividade diminuiu nos dois grupos.

É correto o que se afirma em:

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

5. Qual teoria constatou a influência da liderança sobre o comportamento das pessoas?

- (A) Teoria Clássica.
- (B) Teoria Neoclássica.
- (C) Teoria das Relações Humanas.
- (D) Teoria Comportamental da Administração.

6. Uma organização dotada de uma estrutura do tipo matricial possui como característica a existência de órgãos

- (A) dotados de autonomia executiva, porém sem autonomia para apuração de resultados, esta que somente está presente na estrutura funcional.
- (B) de existência limitada no tempo, vinculada a projetos, além dos órgãos de apoio funcional, estes últimos de natureza permanente.
- (C) centrais, responsáveis pela execução de projetos e dotados de natureza permanente, e os de assessoramento, que possuem natureza transitória.
- (D) alocados na estrutura sob o critério de departamentalização funcional por produtos, sem especialização de atribuições.
- (E) sujeitos a uma administração centralizada, dotados de baixa autonomia, ao contrário da estrutura divisional na qual operam como centros de resultados.

19. Considerando a criação de um sistema de protocolo em qualquer tipo de instituição, pública ou privada, analise as atividades propostas e assinale a alternativa que apresenta, corretamente, um dos objetivos para a implantação do sistema.

- (A) Carimbar, em até dois dias úteis, os documentos que chegam à instituição com a data do dia de sua entrada.
- (B) Receber somente documentos e objetos oriundos de empresas privadas de entrega de documentos e mercadorias.
- (C) Emitir relatórios diários sobre os documentos não retirados e extraviados para apresentação aos gestores da instituição.
- (D) Registrar e informar a tramitação de processos e de protocolos sempre que solicitado.
- (E) Registrar a entrada ou a retirada de documentos, não devendo ultrapassar três dias para a realização do registro.

20. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) define que _____ é o serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- (A) protocolo
- (B) catálogo
- (C) custódia
- (D) registratur
- (E) arquivo

21. O processo de transição para a democracia envolve a reconstrução das instituições do Estado e a transformação das instituições da sociedade civil. Implica o desmantelamento de formas antidemocráticas de exercício do poder e uma mudança nas regras de instituição do poder, o reconhecimento e vigência dos direitos e da legitimidade dos atores sociais. As pessoas precisam adotar comportamentos e crenças adequadas ou coerentes relativamente à noção de democracia, aprendendo a atuar dentro do renovado sistema institucional. Os líderes políticos e as classes dominantes necessitam aprender a reconhecer e levar em conta os direitos e as identidades de atores sociais diversos, renunciando à arbitrariedade e à impunidade. O desafio da transição atual reside na capacidade de combinar as mudanças institucionais formais com a criação e expansão de práticas democráticas e de uma cultura de

- (A) cidadania.
- (B) liberalismo.
- (C) socialismo.
- (D) comunismo.
- (E) positivismo..

22. A realização dos direitos sociais, na concepção de Marshall (1992), depende de um Estado dotado de infraestrutura administrativa, a fim de propiciar políticas sociais que garantam o acesso universal a um mínimo de bem-estar e segurança material. Considerando o que Marshall busca enfatizar nos seus estudos, analise as afirmativas a seguir.

I. Universalidade da cidadania: garantia do status de direitos universais para categorias sociais devidamente definidas.

II. Territorialização da cidadania: o princípio da universidade articula-se com a territorialidade para delimitar o alcance político da cidadania, a extensão do mesmo no território para delimitar a abrangência desse status, contrapondo-se aos princípios corporativos da cidadania que vigoravam no Antigo Regime.

III. Individualização da cidadania: ampliação dos vínculos direitos entre o indivíduo e o Estado, consubstanciados pelo princípio da participação a partir da consulta popular, opondo-se às antigas tutelas corporativas. A intenção era superar o princípio funcional da tutela e o chamado governo indireto, quer dizer, a delegação das funções do Estado às camadas locais de intermediários entre os poderes centrais e os donos de terras, os mercenários, o clero, e diversos tipos de oligarquias.

IV. Nacionalização da cidadania: o princípio da cidadania com status de pertencimento ao Estado-nação, garantindo um sentimento de pertencimento e vinculação direta e coparticipante na constituição do Estado-nação.

Está correto o que se afirma em

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

23. No que tange à linguagem utilizada em correspondências oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, assinale a alternativa correta.

- (A) A informalidade e a impessoalidade são princípios que norteiam a elaboração de comunicações oficiais. O primeiro, para tornar o corpo do texto mais acessível aos técnicos, e o segundo, para não haver interferências ideológicas por parte dos membros da equipe.
- (B) O emprego adequado de pronomes de tratamento nos expedientes oficiais escritos refere-se à modalidade exigida por essas situações de comunicação, ou seja, é um traço linguístico que está mais relacionado ao princípio da impessoalidade que ao da formalidade.
- (C) O uso de assinatura e identificação do cargo em ofícios, embora seja uma obrigatoriedade, viola o princípio da impessoalidade, uma vez que o nome do servidor em si já caracteriza uma marca linguística de subjetividade.
- (D) Na redação de ofícios e memorandos, deve-se utilizar a linguagem técnica específica do órgão, mesmo que esses documentos tratem de temas mais genéricos da Administração Pública.
- (E) Para a comunicação institucional, podem ser utilizados e-mails com certificação digital do remetente, desde que a linguagem se mantenha impessoal, coesa, objetiva e formal.

24. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, caracteriza-se uma relação de emissor e destinatário da redação oficial uma comunicação entre, respectivamente:

- (A) instituição privada e cidadão comum.
- (B) instituição privada e instituição privada.
- (C) cidadão comum e instituição pública ou privada.
- (D) serviço público e instituição privada ou pública.
- (E) serviço público e organismos internacionais.