



CÓD: OP-100JN-24
7908403548156

NOVA IGUAÇU – RJ

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA IGUAÇU – RIO DE JANEIRO

Agente Administrativo III

EDITAL Nº 01, DE 4 DE JANEIRO DE 2024

Língua Portuguesa

1. Fonologia: conceito; encontros vocálicos; dígrafos; ortoépia; divisão silábica; prosódia	7
2. acentuação.....	9
3. ortografia	10
4. Morfologia: estrutura e formação das palavras.....	11
5. classes de palavraS.....	12
6. Sintaxe: termos da oração; período composto; conceito e classificação das orações	19
7. concordância verbal e nominal.....	23
8. regência verbal e nominal.....	25
9. crase e pontuação.....	26
10. Semântica: a significação das palavras no texto	30
11. Interpretação de texto	30

Raciocínio Lógico Matemático

1. Princípio da Regressão ou Reversão	37
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa.....	38
3. Lógica matemática qualitativa	43
4. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras	46
5. Regra de três simples e compostas.....	47
6. Razões especiais	49
7. Análise combinatória e probabilidade	50
8. Progressões aritmética e geométrica.....	53
9. Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença	57
10. Geometria plana e espacial	63
11. Trigonometria	74
12. Conjuntos numéricos.....	80
13. Equações de 1º e 2º grau. Inequações de 1º e 2º grau.....	80
14. Funções de 1º e 2º grau	83
15. Geometria analítica.....	113
16. Matrizes determinantes e sistemas lineares.....	113
17. Polinômios	121

Noções de Informática

1. Conhecimentos básicos de microcomputadores PC-Hardware	125
2. Noções de Sistemas Operacionais.	125
3. MS-DOS.	127
4. Noções de sistemas de Windows.	128
5. Noções do processador de texto MS-Word para Windows. Noções da planilha de cálculo MS-Excel	135
6. Noções básicas de Banco de dados	140

7. Comunicação de dados.....	142
8. Conceitos gerais de equipamentos e operacionalização	143
9. Conceitos básicos de Internet.....	146

Conhecimentos de Direito Administrativo e Constitucional

1. Constituição Federal de 1988: Dos Princípios Fundamentais	155
2. Dos Direitos e Garantias Fundamentais.....	156
3. Dos direitos sociais	159
4. Da Organização do Estado	161
5. Da Administração Pública	168
6. Da Organização dos Poderes.....	174
7. Da Ordem Social	202
8. Organização Administrativa: Centralização e Descentralização; Autarquia, Fundação, Empresa Pública e Sociedade de Economia Mista	215
9. Lei da improbidade administrativa (Lei nº 8.429/1992, alterada pela Lei nº 14.230, de 25 de outubro de 2021) e suas alterações.....	217
10. Licitações e Contratos Administrativos: Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021 e suas alterações; Dos Princípios; Das Definições; Das Modalidades, Limites e Dispensa; Dos Contratos	233
11. Processo Administrativo na Administração Federal (Lei nº 9.784/99) e suas alterações.....	291
12. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso a Informação	301
13. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados.....	307

Legislação Municipal

1. Lei Municipal nº 2.378, de 29 de dezembro 1992	325
2. Lei Municipal nº 3.526, de 19 de setembro de 2003	336

Conhecimentos Específicos

1. ORÇAMENTO PÚBLICO: Princípios orçamentários.....	341
2. Noções de administração financeira.....	343
3. Gestão de pessoas. Equilíbrio organizacional	346
4. Objetivos, desafios e características da gestão de pessoas	347
5. Gestão de desempenho.	351
6. Gestão do Conhecimento	356
7. Comportamento, clima e cultura organizacional	362
8. Gestão por competências	365
9. Liderança, motivação e satisfação no trabalho.....	368
10. Análise e descrição de cargos	374

ÍNDICE

11. Educação, treinamento e desenvolvimento.....	375
12. Educação corporativa.....	381
13. Qualidade de vida no trabalho.	383
14. ORGANIZAÇÃO: Conceito e tipos de estrutura organizacionWal	384
15. Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho	385
16. Noções de cidadania e relações públicas.....	386
17. Comunicação	390
18. Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	401
19. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	411
20. NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE PATRIMÔNIO, MATERIAIS E LOGÍSTICA: Compras e contratações públicas (legislação sobre licitações)	411
21. coleta de preços.....	389
22. gestão e controle de estoque	430
23. distribuição de material	436
24. inventário de bens patrimoniais	446
25. REDAÇÃO OFICIAL: Conceituação.Objetivos.Características textuais. Adequação linguística. Tipos de documentos oficiais. Redação de expedientes oficiais, conforme Manual de Redação da Presidência da República	447
26. ATENDIMENTO AO PÚBLICO.Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricão; conduta; objetividade.....	447
27. Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua.....	452
28. Postura profissional	454
29. relações interpessoais.....	456

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Equipamento de proteção, segurança e socorro	Todos os materiais permanentes utilizados na proteção e segurança de pessoas ou bens públicos, como também qualquer outro utilizado para socorro diverso, ou sobrevivência em qualquer ecossistema, tais como: alarme, algema, arma para vigilante, barraca para uso não militar, boia salva-vidas, cabine para guarda (guarita), cofre, extintor de incêndio, para-raios, sinalizador de garagem, porta giratória, circuito interno de televisão e afins.
Instrumentos musicais e artísticos	Todos os instrumentos de cordas, sopro ou percussão, como também outros instrumentos utilizados pelos artistas em geral, tais como clarinete, guitarra, pistão, saxofone, trombone, xilofone e afins.
Máquinas e equipamentos de natureza industrial	Máquinas, aparelhos e equipamentos não incorporáveis a instalações, destinados a geração de energia de qualquer espécie, tais como: alternador energético, carregador de bateria, chave automática, estabilizador, gerador, haste de contato, NO-BREAK, poste de iluminação, retificador, transformador de voltagem, trilho, truck-tunga, turbina (hidrelétrica) e afins.
Máquinas e equipamentos gráficos	Todas as máquinas, aparelhos e equipamentos utilizados em reprografia ou artes gráficas, tais como: aparelho para encadernação, copiadora, cortadeira elétrica, costuradora de papel, duplicadora, grampeadeira, gravadora de extenso, guilhotina, linotipo, máquina de Offset, operadora de ilhoses, picotadeira, teleimpressora e receptadora de páginas e afins.
Equipamentos para áudio, vídeo e foto	Equipamentos de filmagem, gravação e reprodução de sons e imagens, bem como os acessórios de durabilidade superior a dois anos, tais como: amplificador de som, caixa acústica, data show, eletrola, equalizador de som, filmadora, flash eletrônico, fone de ouvido, gravador de som, máquina fotográfica, microfilmadora, microfone, objetiva, projetor, rádio, rebobinadora, retro-projetor, sintonizador de som, tanques para revelação de filmes, tape-deck, televisor, tela para projeção, toca-discos, videocassete e afins.
Máquinas, utensílios e equipamentos diversos	Máquinas, aparelhos e equipamentos que não estejam classificados em grupo específico, tais como: aparador de grama, aparelho de ar condicionado, bebedouro – carrinho de feira, container, furadeira, maleta executiva, urna eleitoral, ventilador de coluna e de mesa e afins.
Equipamentos de processamento de dados	Todas as máquinas, aparelhos e equipamentos utilizados em processamento de dados de qualquer natureza, exceto quando for aquisição de peças destinadas à reposição diretamente ao equipamento ou mesmo para estoque, tais como: caneta óptica, computador, controladora de linhas, data show – fitas e discos magnéticos, impressora, kit multimídia, leitora, micro e minicomputadores, mesa digitalizadora, modem, monitor de vídeo, placas, processador, scanner, teclado para micro, urna eletrônica e afins.
Máquinas, instalações e utensílios de escritório	Todas as máquinas, aparelhos e utensílios utilizados em escritório e destinados ao auxílio do trabalho administrativo, tais como: aparelho rotulador, apontador fixo (de mesa), caixa registradora, carimbo digitador de metal, compasso, estojo para desenho, globo terrestre, grampeador (exceto de mesa), máquina autenticadora, máquina de calcular, máquina de contabilidade, máquina de escrever, máquina franqueadora, normógrafo, pantógrafo, quebra-luz (luminária de mesa), régua de precisão, régua T, relógio protocolador e afins.
Máquinas, ferramentas e utensílios de oficina	Máquinas, ferramentas e utensílios utilizados em oficinas mecânicas, marcenaria, carpintaria e serralheria, não incluindo ferramentas que não façam parte de um conjunto, nem tão pouco materiais permanentes utilizados em oficinas gráficas, tais como: analisador de motores, arcos de serra, bomba para esgotamento de tambores, compressor de ar, conjunto de oxigênio, conjunto de solda, conjunto para lubrificação, desbastadeira, desempenadeira, elevador hidráulico, esmerilhadeira, extrator de precisão, forja, fundidora para confecção de broca, laminadora, lavadora de carro, lixadeira, macaco mecânico e hidráulico, mandril, marcador de velocidade, martelo mecânico, níveis de aço ou madeira, pistola metalizadora, polidora, prensa, rebitadora, recipiente de ferro para combustíveis, saca-pino, serra de bancada, serra mecânica, talhas, tanques para água, tarraxa, testadora, torno mecânico, vulcanizadora e afins.
Equipamentos e utensílios hidráulicos e elétricos	Equipamentos destinados a instalação conservação e manutenção de sistemas hidráulicos e elétricos, tais como: bomba d'água, bomba de desentupimento, bomba de irrigação, bomba de lubrificação, bomba de sucção e elevação de água e de gasolina carneiro hidráulico, desidratadora, máquina de tratamento de água, máquina de tratamento de esgoto, máquina de tratamento de lixo, moinho, roda d'água e afins.

INVENTÁRIO DE BENS PATRIMONIAIS

INVENTÁRIO.

O Inventário determina a contagem física dos itens de estoque e em processos, para comparar a quantidade física com os dados contabilizados em seus registros, a fim de eliminar as discrepâncias que possam existir entre os valores contábeis, dos livros, e o que realmente existe em estoque.

O inventário pode ser geral ou rotativo: O inventário geral é elaborado no fim de cada exercício fiscal de cada empresa, com a contagem física de todos os itens de uma só vez. O inventário rotativo é feito no decorrer do ano fiscal da empresa, sem qualquer tipo de parada no processo operacional, concentrando-se em cada grupo de itens em determinados períodos.

Inventário na administração pública: Inventário são a discriminação organizada e analítica de todos os bens (permanentes ou de consumo) e valores de um patrimônio, num determinado momento, visando atender uma finalidade específica. É um instrumento de controle para verificação dos saldos de estoques nos almoxarifados e depósitos, e da existência física dos bens em uso no órgão ou entidade, informando seu estado de conservação, e mantendo atualizados e conciliados os registros do sistema de administração patrimonial e os contábeis, constantes do sistema financeiro. Além disso, o inventário também pode ser utilizado para subsidiar as tomadas de contas indicando saldos existentes, detectar irregularidades e providenciar as medidas cabíveis.

Através do inventário pode-se confirmar a localização e atribuição da carga de cada material permanente, permitindo a atualização dos registros dos bens permanentes bem como o levantamento da situação dos equipamentos e materiais em uso, apurando a ocorrência de dano, extravio ou qualquer outra irregularidade. Podem-se verificar também no inventário as necessidades de manutenção e reparo e constatação de possíveis ociosidades de bens móveis, possibilitando maior racionalização e minimização de custos, bem como a correta fixação da plaqueta de identificação. Na Administração Pública, o inventário é entendido como o arrolamento dos direitos e comprometimentos da Fazenda Pública, feito periodicamente, com o objetivo de se conhecer a exatidão dos valores que são registrados na contabilidade e que formam o Ativo e o Passivo ou, ainda, com o objetivo de apurar a responsabilidade dos agentes sob cuja guarda se encontram determinados bens. Os diversos tipos de inventários são realizados por determinação de autoridade competente, por iniciativa própria do Setor de Patrimônio e das unidades de controle patrimonial ou de qualquer detentor de carga dos diversos centros de responsabilidade, periodicamente ou a qualquer tempo. Os inventários na Administração Pública devem ser levantados não apenas por uma questão de rotina ou de disposição legal, mas também como medida de controle, tendo em vista que os bens nele arrolados não pertencem a uma pessoa física, mas ao Estado, e precisam estar resguardados quanto a quaisquer danos. Na Administração Pública o inventário é obrigatório, pois a legislação estabelece que o levantamento geral de bens móveis e imóveis terá por base o inventário analítico de cada unidade gestora e os elementos da escrituração sintética da contabilidade (art. 96 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964).

A fim de manter atualizados os registros dos bens patrimoniais, bem como a responsabilidade dos setores onde se localizam tais bens, a Administração Pública deve proceder ao inventário medi-

ante verificações físicas pelo menos uma vez por ano. Para fins de atualização física e monetária e de controle, a época da inventariação será: anual para todos os bens móveis e imóveis sob-responsabilidade da unidade gestora em 31 de dezembro (confirmação dos dados apresentados no Balanço Geral); e no início e término da gestão, isto é, na substituição dos respectivos responsáveis, no caso de bens móveis.

Os bens serão inventariados pelos respectivos valores históricos ou de aquisição, quando conhecidos, ou pelos valores constantes de inventários já existentes, com indicação da data de aquisição.

Durante a realização de qualquer tipo de inventário, fica vedada toda e qualquer movimentação física de bens localizados nos endereços individuais abrangidos pelos trabalhos, exceto mediante autorização específica das unidades de controle patrimonial, ou do dirigente do órgão, com subsequente comunicação formal a Comissão de Inventário de Bens.

Nas fases do inventário dois pontos devem ser destacados sobre as fases do inventário: o levantamento pode ser físico e/ou contábil: Levantamento físico, material ou de fato é o levantamento efetuado diretamente pela identificação e contagem ou medida dos componentes patrimoniais.

Levantamento contábil é o levantamento pelo apanhado de elementos registrados nos livros e fichas de escrituração. O simples arrolamento não interessa para a contabilidade se não for completado pela avaliação. Sem a expressão econômica, o arrolamento serve apenas para controle da existência dos componentes patrimoniais.

O inventário é dividido em três fases: Levantamento: compreende a coleta de dados sobre todos os elementos ativos e passivos do patrimônio e é subdividido nas seguintes partes: identificação, agrupamento e mensuração. Arrolamento: é o registro das características e quantidades obtidas no levantamento. O arrolamento pode apresentar os componentes patrimoniais de forma resumida e recebe a denominação "sintética". Quando tais componentes são relacionados individualmente, o arrolamento é analítico; Avaliação: é nesta fase que é atribuída uma unidade de valor ao elemento patrimonial. Os critérios de avaliação dos componentes patrimoniais devem ter sempre por base o custo. A atribuição do valor aos componentes patrimoniais obedece a critérios que se ajustam a sua natureza, função na massa patrimonial e a sua finalidade.

ALIENAÇÃO DE BENS.

De acordo com o direito administrativo brasileiro, entende-se como alienação a transferência de propriedade, remunerada ou gratuita, sob a forma de venda, permuta, doação, dação em pagamento, investidura, legitimação de posse ou concessão de domínio.

Qualquer dessas formas de alienação pode ser usada pela Administração, desde que satisfaça as exigências administrativas. Muito embora as Constituições Estaduais possam determinar que a autorização de doação de bens móveis seja submetida à Assembleia Legislativa, a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública 37 e dá outras providências, faculta a obrigação de licitação específica para doação de bens para fins sociais e dispõe sobre a alienação por leilão.

Art. 17. A alienação de bens da Administração Pública, subordinada à existência de interesse público devidamente justificado.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

Clientes Externos: já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.

Ninguém procura uma empresa que oferece produtos ou serviços, sem ter uma necessidade por alguma coisa, em vista disso toda a atenção deve ser concentrada em ouvir e atender prontamente o cliente sem desviar-se para outras atividades naquele momento, pois o cliente pode interpretar esta ação como uma falta de profissionalismo.

Lembre-se de utilizar uma linguagem clara e compreensível, nem sempre os clientes compreendem termos muito técnicos e científicos que para uma organização pode soar normal ou comum. Esteja atento aquilo que irá perguntar para que não repita a mesma pergunta demonstrando falta de interesse ou atenção, seja educado e cortês, mas isso não significa que se possa invadir a privacidade/intimidade do cliente, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

Utilize um tom de voz agradável ao dirigir-se a um cliente, tenha percepção sobre suas limitações, fique atento a sua faixa etária e adeque a forma de tratamento a senhores(as).

Com a grande competitividade entre as empresas, a velocidade em que se atende as necessidades de um cliente, pode ser um fator determinante para que estes retornem a empresa, entretanto não é um ponto positivo ter que refazer uma atividade/ação para corrigir algo que foi feito de forma rápida e com pouca qualidade.

Um ambiente de trabalho organizado também pode contribuir para um atendimento mais rápido, ágil e eficiente.

A empresa deve ser leal ao cumprimento dos prazos, sendo assim, não prometa prazos que não seja capaz de cumprir. Envolve outros setores ao processo de atendimento para que possa responder mais prontamente as questões que possam surgir.

Nas reações e percepções do cliente é possível identificar sua aprovação ou reprovação em relação as negociações ou atendimento, busque oportunidades para agir.

Seja sempre objetivo ao realizar um atendimento, busque rapidamente soluções para as necessidades do cliente que se encontra em atendimento.

Os colaboradores de uma organização devem buscar conhecimento dos negócios da empresa, das decisões que ela toma e da situação que ela se encontra. A falta de informação, de uma comunicação entre empresários e funcionários acaba gerando desmotivação, falta de comprometimento e dificuldades para se argumentar e demonstrar confiança aos clientes no momento do atendimento.

Assim torna-se fundamental comunicar a missão da empresa, seus valores, metas e objetivos ao público interno, pois quanto maior for seu envolvimento com a organização, maior será o seu comprometimento.

A Importância da Comunicação Interna para o Atendimento

A Comunicação Interna compreende os procedimentos comunicacionais que ocorrem na organização e que segundo Scroferneker⁴⁰ "Visa proporcionar meios de promover maior integração dentro da organização mediante o diálogo, troca de informações, experiências e a participação de todos os níveis".

Com isso, observamos, que a mesma forma que um bom atendimento pode cativar, conquistar, e reter um cliente, um mal atendimento pode facilmente trazer prejuízos e colocar uma empresa em uma situação difícil.

40 SCROFERNEKER, C. M. A. *Trajatórias teórico conceituais da Comunicação Organizacional*, 2006.

Outro aspecto que deve ser observado é que em todos os níveis de atendimento será inevitável deparar-se com clientes ofensivos e agressivos, para tanto, o atendente deve ter tolerância para acalmar o cliente e mostrar que ele está ali para auxiliá-lo e resolver o problema.

Não deixar dúvidas ao cliente de que a receptividade na empresa é a palavra de ordem, o acalma e tranquiliza, por isso, a tolerância é importante para que não se perca a linha e comprometa a imagem da empresa e a qualidade no atendimento.

Por mais que não seja o responsável pela situação, o atendente deve demonstrar interesse, presteza e tolerância, para que o cliente insista em construir uma situação de discussão, o atendente deve-se manter firme, tolerante e profissional. Portanto, a presteza, eficiência e a tolerância, formam uma tríplice que sustentam os atendimentos pautados na qualidade, tendo em vista que a agilidade e profissionalismo permeiam os relacionamentos.

Discrição

Atitudes discretas preservam a harmonia do ambiente e da relação com o interlocutor. No trabalho, a pessoa deve ter acima de tudo discrição em seus atos, pois certas brincadeiras ou comentários podem ofender as pessoas que estão sendo atendidas e gerar situações constrangedoras. Nestes casos, a melhor maneira de contornar a situação é pedir desculpas e cuidar para que não ocorram novamente.

Todas as atitudes que incomodam as pessoas são consideradas falta de respeito e por isso deve haver uma série de cuidados, como por exemplo: não bater o telefone, não falar alto, importunar seu colega com conversas e perguntas o tempo todo, entre outros.

Ser elegante em um ambiente de trabalho e não expor o visitante/usuário, sendo bem-educado, não significa bajular o atendido e sim ser cortês, simpático e sociável. Isto certamente facilitará a comunicação e tornará o convívio mais agradável e saudável.

Conduta e Objetividade

A conduta do atendente deve ser proativa, passando confiança e credibilidade, sendo ao mesmo tempo profissional e possuindo simpatia, ser comprometido e ter bom senso, atendendo de forma gentil e educada, sorrindo e tendo iniciativa.

O sigilo é importante, e por isso, o atendimento deve ser exclusivo e impessoal, ou seja, o assunto que está sendo tratado no momento, deve ser dirigido apenas ao cliente, como já dito antes, as demais pessoas que estão no local não podem e nem devem escutar o que está sendo tratado no momento.

A conduta de impessoalidade e personalização transformam o atendimento, e dão um tom formal à situação, por outro lado a objetividade está ligada à eficiência e presteza, e por isso, tem como foco, como já vimos, eliminar desperdiçadores de tempo, que são aquelas atitudes que destoam do foco.

Possui objetividade é pensar fundamentalmente apenas no que o cliente precisa, e para que ele está ali, ou seja, solucionar o seu problema e atender às suas necessidades devem ser tratados como prioridade, pois na maioria das vezes os clientes têm pressa e necessita de uma solução rapidamente.

Afirmamos que o atendimento com qualidade deve ser pautado na brevidade, porém, isso não exclui outros fatores tão importantes quanto, como: clareza, presteza, atenção, interesse e comunicabilidade.

TRABALHO EM EQUIPE: PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO; EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL; FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO; COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO; EMPATIA; COMPREENSÃO MÚTUA

Bem como lidar com o público, lidar com a equipe interna de uma empresa também não é tarefa simples. Seres humanos são complexos e possuem peculiaridades, diferentes personalidades, se comportam de maneiras distintas e até se comunicam de diversos jeitos. Ainda assim, quanto mais uma equipe trabalha, pensa e se move em prol dos objetivos de maneira homogênea e unânime, maior a probabilidade do sucesso de uma empresa. Para tal, é preciso levar em consideração alguns pontos a serem desenvolvidos em equipe, confira.

Personalidade e relacionamento

O modo como os relacionamentos se estabelecem no trabalho devem ser exclusivamente profissionais, mas isto não significa que uma equipe não pode ser amigável ou ter qualquer tipo de proximidade amigável dentro dos padrões éticos de cada órgão, corporação ou instituição. A realidade é que é fácil fazer amizade e integrar-se com aqueles com quem possuímos mais afinidade, por questões de personalidade e interesses em comum, cujas raízes costumam estar em aspectos de fora do próprio trabalho, o que não necessariamente seria capaz fomentar e incentivar o trabalho em equipe em prol dos objetivos da empresa.

Personalidade é um aspecto da individualidade de cada pessoa responsáveis por caracterizar suas ações e reações, seu humor, sua forma de se falar, seu temperamento e questões ligadas à autoestima, extroversão ou introversão. Existem muitos tipos de personalidades em uma empresa; indivíduos mais tímidos e quietos, outros mais falantes e ativos; alguns mais sérios, reservados; outros mais engraçados e explosivos; são diversas as combinações, e nem sempre a personalidade de um integrante da equipe é equivalente a de outro, um fato que pode explicar a origem de conflitos e desavenças, que surgem quando questões pessoais são colocadas em primeiro plano em detrimento ao objetivo comum de uma equipe.

Cada indivíduo possui características únicas e exclusivas capazes de enriquecer equipes e fortalece-la usando os pontos positivos e fortes de cada um em seu benefício. Um bom relacionamento em equipe, ainda que ele não seja de maneira íntima do lado de fora do trabalho, pode incentivar e motivar colaboradores e trazer bons resultados para a empresa, fazendo com que ela se beneficie desta relação.

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

Empatia

Nem sempre é tarefa fácil identificar o que o outro está sentindo, pensando ou prever a forma como ele irá reagir ou lidar com uma situação. Uma tarefa comum do dia-a-dia de trabalho de um professor, como por exemplo fazer uma atividade de dia dos pais com os alunos, pode parecer algo banal de se realizar no ambiente escolar; no, entanto, para um professor que perdeu o pai ou que não tem contato com seu pai, esta tarefa pode ser desgastante, árdua e até mesmo difícil de realizar. Um gestor ou colega de trabalho pode muitas vezes não enxergar essa realidade por não conhecer bem a realidade do professor em questão ou por ser incapaz de compreender uma realidade diferente da sua própria.

Para que este tipo de situação desconfortável, capaz de desmotivar equipes inteiras, é necessário ter em mente que a empatia é a chave para construir boas relações interpessoais. A empatia pode ser definida como a capacidade de colocar-se no lugar do outro, respeitando-o em suas escolhas, decisões e sentimentos. Para exercer a empatia é necessário estabelecer diálogo, uma comunicação franca e aberta em equipe é capaz de criar laços de empatia que irão fortalecer o grupo. Respeito e consideração são atitudes necessárias para tratar bem o outro, além da escuta ativa e consciente. Quando projetamos a personalidade de alguém em nós mesmos, aprendemos a valorizar a individualidade do outro e suas emoções, bem como valorizamos e nos atentamos às nossas. A busca pela compreensão das emoções alheias deve ser realizada de maneira profunda e racional, a fim de sentir o que o outro sentiria em sua própria pele de maneira fiel e sem deixar de lado a razão.

Compreensão mútua

Todo indivíduo possui uma origem, sua criação, as referências que tem da infância à vida adulta, o ambiente em que vive e as influências que recebe a partir de sua convivência social moldam seu caráter, seus valores e o modo como este age e enxerga a vida. Diferenças são inevitáveis, elas fazem parte de um processo natural de construção social. As diferenças podem gerar conflitos e desavenças quando não há compreensão mútua por parte dos indivíduos.

Compreensão mútua refere-se à compreensão fundamentada em respeito entre duas ou mais partes. Este tipo de relação se estabelece quando há respeito e entendimento entre pessoas, mesmo em meio à diferentes opiniões. Para compreender o outro, é necessário desenvolver boa comunicação interpessoal. A maneira como as relações se estabelecem no ambiente de trabalho são determinantes para o progresso de uma equipe e de uma empresa inteira. Compreensão mútua é um recurso humano da empatia capaz de implementar bons relacionamentos em qualquer ambiente.

POSTURA PROFISSIONAL

A postura profissional é um conjunto de características pessoais e atitudes que são tomadas no ambiente de trabalho, ela é formada pela conduta ética, hábitos, habilidades, conhecimentos, comportamentos e atitudes, que o profissional possui.

Assim, o modo como as pessoas se comportam e se relacionam no ambiente organizacional, define a postura profissional de cada um, o ambiente de trabalho exige profissionalismo e seriedade, e com isso o sucesso profissional advém da postura profissional adequada.

Possuir uma postura profissional ideal não é difícil, porque basta lembrar que em todos os setores de uma organização, seja ela pública ou privada, e de qualquer ramo de atividades, é necessário que o colaborador tenha postura e comportamento adequados que exige educação, respeito, impessoalidade, cortesia e outros itens.

Comportamento Profissional

O comportamento é um conjunto de atitudes esperadas do colaborador no exercício da sua função, estabilizando a ética no cotidiano de suas atividades prestadas, esse comportamento abrangendo muito além da ética, ou seja, as atitudes profissionais como um todo deve favorecer o ambiente organizacional.

A ética é composta por valores reais e presentes na sociedade, a partir do momento em que, por mais que às vezes tais valores pareçam corrompidos no contexto social, não é possível falar em convivência humana se esses fatores forem desconsiderados.

Cada vez mais as organizações procuram profissionais adequados para trabalharem, com isso, é evidente que não há mais espaço no mercado de trabalho para profissionais medíocres, desqualificados e despreparados, mas sim para profissionais que sejam habilitados, com pré-disposição para o trabalho em equipe, com visão ampliada, conhecimento de mercado, iniciativa, espírito empreendedor, persistente, otimista, responsável, criativo, disciplinado e outras habilidades e qualificações.

É importante procurar estar preparado para o mercado de trabalho, a qualquer momento da vida, independentemente do fato de estar ou não empregado. A história do mercado de trabalho atual tem mostrado que independentemente do cargo exercido, deve-se estar sempre preparado para mudanças que poderão surgir e mudarão todo o rumo da carreira, as organizações não são eternas e nem os seus colaboradores.

Não se engane, não existem mais quaisquer garantias de emprego por parte das organizações, trazendo aos profissionais empregados nelas um ônus constante para manter o seu emprego. Se para aqueles que estão empregados manter a sua empregabilidade não é uma tarefa fácil, para aqueles que estão ingressando no mercado de trabalho atual, as dificuldades são ainda maiores.

De acordo com Tarrafa⁴¹, dentro do contexto profissional, as pessoas devem adaptar os seus comportamentos consoante as áreas profissionais em que estarão inseridas, ou seja, conhecer bem as regras do meio onde estão inseridos é fundamental para o sucesso profissional, tanto das pessoas quanto das empresas.

A cada dia, surgem novas tecnologias e novas formas de se executar as tarefas, e junto com elas as relações de trabalho que exigem uma nova postura profissional, a de desenvolver as “habilidades” necessárias para enfrentar os desafios propostos. Na verdade, algumas dessas habilidades só ganharam destaque recentemente, enquanto outras apenas mudaram de foco, atualizando-se. Veja-se algumas delas:

1. Espera-se que os profissionais tenham uma apresentação básica, e o novo profissional deve demonstrar também esforço e interesse incansáveis para aprender.
2. É necessário ter um ânimo permanente, disposição para o trabalho e para correr atrás do que se quer.
3. O profissional de hoje deve demonstrar disponibilidade e boa administração do seu tempo e das suas tarefas.

⁴¹ TARRAFA, A. *Imagem Pessoal vs Postura Profissional; Comunicação Empresarial*; SP, 2010.

Aquele que fala demais: já viu aqueles profissionais que são os primeiros a propagar as notícias ou as “fofocas” dentro da empresa? Essas pessoas recebem uma informação, sequer sabem se são confiáveis, mas passam adiante e o que é pior, incluindo informações que sequer existiam inicialmente, alterando totalmente a informação recebida.

Aquele que fala mal dos outros: são aqueles profissionais, se é que existe algum profissionalismo nisso, que insistem em falar sobre seus colegas de trabalho, longe destes é claro, aquilo que com certeza não seriam capazes de falar na frente deles. Por isso, a regra é: se você não tem coragem de falar algo na frente do seu colega, nunca fale pelas suas costas.

Aquele que vive mal-humorado: esses são, sem dúvida, uns dos mais evitados pelos outros colaboradores. Existe algo pior do que conviver com quem vive reclamando da vida ou que vive de mau humor? Pessoas de “mal com a vida”, repelem as outras pessoas de perto delas. Ninguém tem a obrigação de estar sorrindo todos os dias, mas isso não significa que temos o direito de estar sempre de mau humor.

Aquele que não tem higiene pessoal: somente o próprio profissional é capaz de conseguir conviver com ele mesmo. Isso porque o corpo dele está condicionado a suportar isso. É necessário cuidar da própria higiene e minimamente da aparência. Cabelos bem escovados, unhas cuidadas e limpas.

Aquele que não respeita os demais: o respeito aos outros é fundamental para o convívio em grupo. A falta de respeito, existem em profissionais que não sabem respeitar seus colegas.

Aquele que é egoísta: egoísmo é algo difundido nas organizações até mesmo porque a competitividade interna é muito grande. Pensar somente em si mesmo o tempo todo não é a melhor alternativa para o profissional.

Aquele que brinca demais: brincar é bom, desde que as brincadeiras sejam saudáveis, num clima de respeito e equilíbrio. Aqueles que brincam a todo o momento são pessoas extremamente inconvenientes e irritam quem está a sua volta. Isso tira a credibilidade do profissional e pode lhe trazer problemas com a ambientalização.

Aqueles que são inflexíveis: já observou aqueles profissionais que são os únicos que se acham certos? Pois bem, isso é um grande problema para a convivência em grupo. É importante que todos tenham em mente que não estamos certos o tempo todo e nem tampouco precisamos fazer valer perante os outros as nossas próprias ideias a todo o momento.

As qualificações, comportamentos e atitudes dos bons profissionais são muitas e estão em constante mudança. Mas com certeza aqueles que procuram o auto aprimoramento estarão mais bem preparados para tornarem-se excelentes profissionais.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Segundo Brondani⁴², o Relacionamento Interpessoal ou Relações Interpessoais, no âmbito da sociologia e psicologia, significa uma relação entre duas ou mais pessoas, isto é, a ligação, conexão ou vínculo entre elas, que ocorre em um determinado contexto, podendo ser o ambiente de trabalho, familiar, social, religioso, amoroso, educacional e etc. Para compreendermos o Relacionamento Interpessoal, é necessário conceituar o que é Relacionamento Intrapessoal e Competência Interpessoal, vejamos:

Relacionamento Intrapessoal

É a aptidão que uma pessoa tem de se relacionar com ela mesma, ou seja, com os seus próprios sentimentos e emoções, esse tipo de relacionamento é de elevada importância porque vai determinar como cada pessoa age quando é confrontada com situações do dia a dia. Para ter um relacionamento intrapessoal saudável, um indivíduo deve exercitar áreas como a autoafirmação, automotivação, autodomínio e autoconhecimento.

Competência Interpessoal

Para Moscovici[MOSCOVICI, Fela. Equipes Dão Certo. Rio de Janeiro: José Olympio, 1994.], a Competência Interpessoal é a habilidade que o ser humano tem para lidar de forma eficaz em relações que ocorrem entre duas ou mais pessoas, ou seja com o relacionamento interpessoal. Além dessa habilidade, as pessoas devem possuir flexibilidade em lidar com outros indivíduos dentro de sua diversidade de maneira que possa suprir às necessidades de cada uma e às exigências da situação.

De acordo com o dicionário de significados, o Relacionamento Interpessoal sugere uma relação social, isto é, um conjunto de normas comportamentais que orientam as interações entre membros de uma sociedade⁴³.

O conteúdo desse relacionamento pode ser de múltiplos níveis e abranger diferentes sentimentos como o amor, a amizade, a paixão, e etc. Sendo assim, um relacionamento interpessoal pode ser também marcado por características e situações como competência, transações comerciais, inimizade, etc. Assim ele poderá ser determinado e alterado de acordo com um conflito interpessoal, que aparece de uma divergência entre dois ou mais indivíduos.

Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho

O processo de interação humana encontra-se presente em todos os ambientes, principalmente nas organizações, e a maneira como se dão essas interações influencia os resultados da organização como um todo. A convivência não é uma tarefa fácil, e conviver com o outro no trabalho sem entender o comportamento de cada um é praticamente impossível.

No contexto profissional, o Relacionamento Interpessoal é de extraordinária importância, quando positivo contribui para um bom ambiente no clima organizacional, o que pode proceder em um aumento da produtividade e melhoria dos resultados como um todo.

42 BRONDANI, J. P. *Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho.*

Porto Alegre, 2010.

43 Disponível em: <https://www.significados.com.br/relacionamento-interpessoal/>