



CÓD: OP-072FV-24
7908403549634

BONFINÓPOLIS-GO

PREFEITURA MUNICIPAL DE BONFINÓPOLIS - GOIÁS

Assistente Administrativo III

EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2024

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos: situação comunicativa, pressuposição, inferência, ambiguidade, ironia, figurativização, polissemia.....	7
2. intertextualidade	8
3. linguagem não-verbal	8
4. Tipos e gêneros textuais: narrativo, descritivo, expositivo, argumentativo, instrucionais, propaganda, editorial, cartaz, anúncio, artigo de opinião, artigo de divulgação científica, ofício, carta	9
5. Estrutura textual: progressão temática, parágrafo, frase, oração, período, enunciado, pontuação.....	9
6. coesão e coerência.	10
7. Variedade linguística, formalidade e informalidade, formas de tratamento, propriedade lexical, adequação comunicativa... ..	11
8. Norma culta: ortografia	15
9. acentuação.....	16
10. emprego do sinal indicativo de crase.....	16
11. Pontuação.	17
12. Formação de palavras, prefixo, sufixo.....	20
13. classes de palavras.....	21
14. regência. Transitividade e regência de nomes e verbos.	28
15. concordância nominal e verbal.....	29
16. flexão verbal e nominal.....	31
17. sintaxe de colocação.	36
18. Produção textual.....	37
19. Semântica: sentido e emprego dos vocábulos; campos semânticos.	40
20. Emprego de tempos e modos dos verbos em português.	40
21. Fonologia: conceitos básicos, classificação dos fonemas, sílabas, encontros vocálicos, encontros consonantais, dígrafos, divisão silábica.....	40
22. Morfologia: reconhecimento, emprego e sentido das classes gramaticais.	43
23. Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação.....	43
24. Padrões gerais de colocação pronominal no português.	47
25. Estilística: figuras de linguagem.	47
26. Reescrita de frases: substituição, deslocamento, paralelismo.....	50
27. Norma culta.	56

Noções de Direito Administrativo e Constitucional

1. A Administração Pública: princípios da Administração Pública	67
2. Poderes administrativos.....	74
3. Atos administrativos	81
4. Licitações e contratos administrativos	92
5. servidores públicos: regime especial, regime trabalhista, expediente funcional e organizacional; Emprego, emprego e função pública	171
6. Órgãos públicos.....	206
7. Improbidade administrativa	211

ÍNDICE

8. Processo administrativo.....	221
9. Constituição da República Federativa do Brasil: dos Princípios Fundamentais – arts. 1º ao 4º	231
10. dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – art. 5º; dos Direitos Sociais – arts. 6º ao 11º; da Nacionalidade – arts. 12º e 13º; dos Direitos Políticos – arts. 14º ao 16º	232
11. da Organização Político-Administrativa – arts. 18º e 19º; dos Municípios – arts. 29º ao 31º	241
12. da Administração Pública – arts. 37º ao 41º.....	245

Noções de Informática

1. Noções de Sistema Operacional: fundamentos e operação, organização e gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas, arquitetura de computadores, procedimento de backup e recuperação contra desastres, sistemas operacionais modernos (Ubuntu Linux e Windows 11)	255
2. Aplicativos para Escritório: edição de textos, planilhas, apresentações, comunicações, banco de dados e demais programas (Microsoft Office e Google Workspace)	257
3. Rede de Computadores: fundamentos e conceitos básicos, ferramentas, aplicativos, endereçamento e procedimentos de Internet e Intranet. Internet: uso e navegação, sites de busca e pesquisa, grupos de discussão, redes sociais, aplicativos de navegação (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome). Correio Eletrônico: fundamentos, funcionamento e aplicativos (Email do Windows, Mozilla Thunderbird e similares)	264
4. Soluções de Comunicação: tecnologias, aplicativos de mensageria e comunicação (WhatsApp, Telegram, Skype, Discord, etc.)	270
5. Computação em Nuvem: fundamentos de cloud computing, tipos de oferta de serviço (IaaS, PaaS, SaaS), modelos de implementação, serviços e provedoras (Google, Amazon, Microsoft, etc.).....	272
6. Segurança da Informação: fundamentos e princípios, procedimentos de segurança, malware (vírus, worms, trojan, etc.), aplicativos de segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.).....	274

Matemática

1. Raciocínio lógico.	279
2. Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão.....	283
3. Resolução de problemas.....	288
4. Regra de três simples e porcentagem.....	292
5. Geometria básica	295
6. Sistema monetário brasileiro	306
7. Noções de lógica	308
8. Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo.....	308
9. Fundamentos de Estatística	310

Conhecimentos Específicos ***Assistente Administrativo III***

1. Redação Oficial: ofícios, comunicações internas, cartas, requerimentos, protocolo, expedição e distribuição de correspondência	313
2. Noções básicas de relações humanas	322
3. Noções de controle de materiais	327
4. Noções básicas de atendimento ao público. Noções de recebimento e transmissão de informações. Atendimento ao público. Qualidade no atendimento	348
5. Noções básicas de informática: editores de texto (Word) e planilhas eletrônicas (Excel)	352
6. Ética profissional	352
7. Relações interpessoais	359
8. Fundamentos básicos de administração: conceitos, características e finalidade. Funções administrativas: planejamento, organização, controle e direção. Motivação	368
9. Rotinas administrativas: técnicas de arquivo e protocolo. Organização de arquivos	382
10. Racionalização do trabalho	392
11. Higiene e segurança do trabalho: conceito, importância, condições do trabalho	393
12. Técnicas administrativas e organizacionais	397
13. Comunicação. Comunicação interpessoal	398
14. Etiqueta no trabalho	407

Quando os trabalhadores têm um ambiente de trabalho seguro, sentem que podem fazer a diferença, verificam-se maiores índices de assiduidade, menos rotatividade de pessoal e uma melhor qualidade de trabalho.

Outra área não menos importante, e que deve ser parte integrante da Empresa, é a formação dos trabalhadores em matéria de segurança e saúde.

A formação contínua nesta matéria assume um papel fundamental na melhoria do nível de vida dos trabalhadores.

Uma formação eficaz permite:

Contribuir para que os trabalhadores se tornem competentes em matéria de saúde e segurança;

Desenvolver uma cultura de segurança e saúde positiva, onde o trabalho e o ambiente seguro sejam parte integrante e natural do dia-a-dia dos trabalhadores;

Informar os trabalhadores dos riscos existentes e inerentes ao seu local de trabalho, das medidas de prevenção e proteção e respectiva aplicação;

Tanto em termos de postos de trabalho, como em termos gerais da empresa;

Dotar o trabalhador das competências necessárias para atuar em caso de perigo grave e iminente;

Evitar os custos associados aos acidentes e problemas de saúde ocupacional;

Em especial, os associados às perdas materiais, paragens e consequente perda de produção, absentismo e a desmotivação dos trabalhadores;

Cumprir a legislação legal e obrigatória em matéria de Segurança e Saúde.

A importância da higiene e segurança do trabalho

Qualquer empresa de hoje em dia conhece bem as implicações e requisitos legais quando se fala em HSST- Higiene, Segurança e Saúde no trabalho, tendo consciência de que uma falha neste âmbito dentro da empresa, pode gerar automaticamente o pagamento de uma multa por incumprimento legal.

A Higiene, Segurança e Saúde no trabalho é um conjunto de ações que nasceu das preocupações dos trabalhadores da indústria em meados do século 20, pois as condições de trabalho nunca eram levadas em conta, mesmo que tal implicasse riscos de doença ou mesmo de morte dos trabalhadores.

Numa época em que a indústria era a principal atividade econômica em Portugal, os trabalhadores morriam ou tinham acidentes onde ficavam impossibilitados para toda a vida por não terem os devidos processos de Higiene e Segurança do trabalho.

Simplesmente porque a mentalidade corrente era a de que o valor da vida humana era para apenas útil para trabalhar e porque não existia qualquer legislação que protegesse o trabalhador.

O cenário demorou tempo a mudar e apenas a partir da década de 50/60, surgiram as primeiras tentativas sérias de integrar os trabalhadores em atividades devidamente adequadas às suas capacidades, e dar-lhes conhecimento dos riscos a que estariam expostos aquando do seu desempenhar de funções.

Atualmente a dimensão que encontramos neste âmbito é muito diferente, sobretudo porque a Lei-Quadro de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho faz impender sobre as entidades empregadoras a obrigatoriedade de organizarem os serviços de Segurança e Saúde no Trabalho.

Desta forma, para além de análises minuciosas aos postos de trabalho a empresa tem que garantir também as condições de saúde dos trabalhadores (como a existência de um posto médico dentro de cada empresa).

E ainda garantir que são objeto de estudo as investigações de quaisquer tipo de incidentes ocorridos, sendo sempre analisada a utilização ou não de equipamentos de proteção individual (vulgo EPI).

Em resumo, todas as atividades de HSST se constituem como as atividades cujo objetivo é o de garantir condições de trabalho em qualquer empresa “num estado de bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doença e enfermidade” (de acordo com a Organização Mundial de Saúde.)

Analisando parcelarmente este tipo de atividades temos que:

A higiene e saúde no trabalho procura combater de um ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os fatores que podem afetar o ambiente do trabalho e o trabalhador, procurando eliminar ou reduzir os riscos profissionais.

A segurança do trabalho por outro lado, propõe-se combater, também dum ponto de vista não médico, os acidentes de trabalho, eliminando para isso não só as condições inseguras do ambiente, como sensibilizando também os trabalhadores a utilizarem medidas preventivas.

Dadas as características específicas de algumas atividades profissionais, nomeadamente as que acarretam algum índice de perigosidade, é necessário estabelecer procedimentos de segurança, para que estas sejam desempenhadas dentro de parâmetros de segurança para o trabalhador.

Nesse sentido, é necessário fazer desde logo um levantamento dos fatores que podem contribuir para ocorrências de acidentes, como sejam:

- Acidentes devido a ações perigosas;
- Falta decumprimento de ordens (não usar E.P.I.)
- Ligado à natureza do trabalho (erros na armazenagem)
- Nos métodos de trabalho (trabalhar a ritmo anormal, manobrar empilhadores inadequadamente, distrações).
- Acidentes devido a Condições perigosas:
- Máquinas e ferramentas;
- Condições de ambiente físico, (iluminação, calor, frio, poeiras, ruído).

Condições de organização (Layout mal feito, armazenamento perigoso, falta de Equipamento de Proteção Individual – E.P.I.)

Após o processo de identificação deste tipo de condições é importante desenvolver uma análise de riscos, sendo para isso necessária à sua identificação e mapeamento.

A fim de que posteriormente se possa estudar a possibilidade de aplicação de medidas que visam incrementar um maior nível de segurança no local de trabalho, e que concretizam na eliminação do risco de acidente, tornando-o inexistente ou neutralizando-o.

Por fim, importa ter ainda em conta que para além da matriz de identificação de riscos no trabalho é imprescindível considerar o risco ergonómico que surge da não adaptação dos postos de trabalho às características do operador através da Higiene e Segurança do trabalho.

Quer quanto à posição da máquina com que trabalha, quer no espaço disponível ou na posição das ferramentas e materiais que utiliza nas suas funções.

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

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

Meio:

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

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

Receptor:

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

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

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

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

Significado:

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

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

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

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

Mas, mesmo que o significado seja o mesmo, para o emissor e para o receptor, não se pode dizer que as questões referentes ao processo de Comunicação foram resolvidas, pois, “a compreensão, através da comunhão do significado, não quer dizer, necessariamente, acordo. Posso compreender uma ideia, sem concordar com ela.” Portanto, não é apenas o entendimento do significado, por ambas as partes, que assegura a eficácia da Comunicação. Em relação a isso, podemos dizer ainda que, “ainda que o significado comum não assegure sozinho, a eficácia do processo de Comunicação como um todo, é um requisito fundamental para promover o entendimento.”

Resposta:

Pode ser chamada, também, de feedback ou comportamento esperado, pois é a reação do receptor à mensagem recebida. É o último objetivo do processo, pois é o desejado pelo emissor, ao emitir uma mensagem.

A resposta pode ser considerada como a efetivação do recebimento da mensagem, determinando, ou não, o sucesso da mesma.

É por meio da comunicação oral que as pessoas personificam seu ser

Comunicação é tornar algo comum, compartilhar, dividir, trocar...

Enfim, é o processo de transmitir uma informação a outra pessoa, no entanto, o que caracteriza a comunicação é a compreensão e não o simplesmente informar.

Daí a diferença de comunicação (que é a informação sendo transmitida) e comunicabilidade (que é o ato comunicativo otimizado)

Barreiras à comunicação eficaz – alguns elementos prejudicam a transmissão e a compreensão da comunicação, entre eles podemos citar:

- Ruídos
- Sobrecarga de informações
- Tipos de informações
- Fonte de informações
- Localização Física
- Defensividade

Além desses, as barreiras são um conjunto de fatores que impedem ou dificultam a recepção da mensagem, no processo comunicacional.

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 conseqüências 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.

do indivíduo relativamente a como os outros o veem, o que gera sentimentos de insegurança no seu relacionamento interpessoal. Alguém que tenha a seu próprio respeito uma impressão negativa poderá encontrar dificuldades em conversar com outros, em admitir 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 delimitada 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,

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.

QUESTÕES

1. (FGV - 2017 - IBGE - Agente Censitário Regional) O processo de organização segue alguns princípios básicos e exige que se tomem decisões acerca de certos elementos, entre eles:

- (A) especialização do trabalho e amplitude de controle;
- (B) missão e visão organizacionais;
- (C) cultura organizacional e sistemas de gestão;
- (D) divisão de tarefas e definição de metas;
- (E) estrutura e estratégia organizacionais.

2. (IF-MT - 2014 - IF-MT - Tecnólogo - Gestão de Pessoas) Sobre tipos de organizações, analise as afirmativas.

I - Organização funcional é a forma estrutural baseada na especialização e na supervisão funcional, na qual as linhas de comunicação são diretas, a autoridade é funcional e as decisões são descentralizadas.

II - Organização linear é o formato estrutural híbrido que reúne características lineares e características funcionais.

III - Organização linha – staff é a forma estrutural baseada em linhas únicas de autoridade e responsabilidade, na qual predomina a aplicação do princípio de autoridade e do comando único.

IV - Staff ou assessoria significa a propriedade de prestar consultoria, recomendações, sugestão ou prestar serviços especializados.

Estão corretas as afirmativas

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

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