



CÓD: OP-077AB-24
7908403552207

ALVORADA DO NORTE-GO

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALVORADA DO NORTE - GO

Auxiliar Administrativo

EDITAL Nº 001/2024

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos	5
2. Denotação e conotação; significação das palavras	5
3. Figuras.....	6
4. Coesão e coerência	9
5. Tipologia textual	10
6. Emprego das classes de palavras	11
7. Sintaxe da oração e do período	17
8. Pontuação	21
9. Concordância verbal e nominal	25
10. Regência verbal e nominal.....	27
11. Estudo da crase	28
12. Semântica e estilística	28
13. Fonologia: conceito, encontros vocálicos, dígrafos, ortoépica, divisão silábica, prosódia.....	28
14. Acentuação e ortografia	29
15. Morfologia: estrutura e formação das palavras.....	30
16. Classes de palavras	31
17. Sintaxe: termos da oração, período composto, conceito e classificação das orações	31
18. Concordância verbal e nominal	31
19. Regência verbal e nominal.....	31
20. Crase	31
21. Pontuação	31
22. Semântica: a significação das palavras no texto	31
23. Interpretação de texto	31

Matemática

1. Princípio da Regressão ou Reversão	39
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa.....	40
3. Lógica matemática qualitativa	45
4. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras	49
5. Regra de três simples e compostas.....	51
6. Razões especiais	52
7. Análise combinatória e probabilidade	53
8. Progressões aritmética e geométrica.....	56
9. Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença	61
10. Geometria plana e espacial	67
11. Trigonometria	77
12. Conjuntos numéricos.....	85
13. Equações de 1º e 2º grau. Inequações de 1º e 2º grau.....	85
14. Funções de 1º e 2º grau	88
15. Geometria analítica.....	102
16. Matrizes determinantes e sistemas lineares.....	102

Noções de Informática

1. Microsoft Windows 10 ou superior: conceito de pastas, Windows Explorer, diretórios, arquivos e atalhos, mouse, área de trabalho(desktop), área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos Microsoft Office 2013 ou superior	111
2. Navegação internet e navegadores, conceitos de URL, links, sites, impressão de páginas, guias ou abas	113
3. Uso de correio eletrônico, envio e recebimento, caixa de entrada, lixo eletrônico ou spam, Microsoft Outlook e Thunderbird	120
4. Microsoft Word 2013 ou superior. Estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, e tabelas, impressão, ortografia e gramática, controle de quebras, numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto, wordart, recursos e utilização adicionais do software.	125
5. Microsoft Excel 2013 ou superior. Estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções básicas e impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras, numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação, recursos e utilização adicionais do software	133

Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Fundamentos Da Administração: Características Básicas Das Organizações Formais; Tipos De Estrutura Organizacional, Natureza, Finalidades E Critérios De Estruturação.	143
2. Processo Organizacional E As Funções Básicas De Planejamento, Direção, Organização E Controle; Administradores, Habilidades, Papéis, Função, Motivação, Liderança, Comunicação E Desempenho	150
3. Administração De Material: Gestão De Materiais; Conhecimentos Sobre Técnicas De Recebimento, Estocagem, Distribuição, Registro E Inventário.	156
4. Noções Sobre Gerenciamento De Estoques; Função E Estratégia De Suprimentos, Dimensionamento E Controle De Estoques: Função, Previsão, Administração De Compras: Organização De Compras, Qualificação De Fornecedores, Operações De Compras, Preço E Condições De Compra, Negociação, Relacionamento Com Fornecedores E Importações - Gerenciamento Da Cadeia De Fornecimento	171
5. Redação Oficial: As Comunicações Oficiais.	185
6. Noções De Arquivologia: Informação, Documentação, Classificação, Arquivamento, Registros, Tramitação De Documentos, Cadastro, Tipos De Arquivos, Organização E Administração De Arquivos, Técnicas Modernas	195
7. Uso De Ferramentas E Tecnologias De Escritório: Domínio De Softwares De Produtividade, Como Processadores De Texto, Planilhas Eletrônicas E Programas De Apresentação	205
8. Uso De Sistemas De Gerenciamento De Documentos E Arquivos	205
9. Conhecimentos Básicos De Impressão, Digitalização E Fax.	205
10. Ética Profissional E Desenvolvimento Pessoal: Conduta Ética E Responsabilidade No Ambiente De Trabalho	209
11. Aprendizado Contínuo E Desenvolvimento De Habilidades Profissionais	211
12. Compreensão Das Políticas E Normas Da Organização	214
13. Constituição Federal Título I - Dos Princípios Fundamentais (Arts. 1º A 4º)	218

– Formato: configuração física de um suporte conforme a sua natureza e o modo como foi confeccionado. Exemplos: formulários, ficha, livro, caderno, planta, etc.

– Integridade: estado dos documentos que se encontram completos e não sofreram nenhum tipo de corrupção ou alteração não autorizada nem documentada.

– Metadados: dados que descrevem e permitem encontrar, gerenciar, compreender e/ou preservar documentos ao longo do tempo.

– Número Único de Protocolo (NUP): código numérico para cadastro de documentos ou processos. É o padrão oficial de numeração utilizada para controle dos documentos, avulsos ou processos, produzidos ou recebidos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

– Optical Character Recognition (OCR): tecnologia para reconhecer caracteres a partir de um arquivo de imagem ou mapa de bits. Através do OCR é possível digitalizar uma folha de texto impresso e obter um arquivo de texto pesquisável.

– Portable Document Format (PDF): formato de arquivo digital para representar documentos de maneira independente do aplicativo, do hardware e do sistema operacional usados para criá-los.

– PDF/A: extensão derivada do PDF, com restrições e adições que tornam o arquivo confiável e adequado para armazenamento e acesso a longo prazo. PDF/Archive – padrão ISO 19005-1:2005.

– Portable Network Graphics (PNG): formato de arquivo digital livre que apresenta elevada definição de cores e excelente qualidade de imagem.

– Preservação digital: conjunto de ações exigidas para superar as mudanças tecnológicas e a fragilidade dos suportes, garantindo acesso e interpretação dos documentos digitais pelo tempo que for necessário.

– Processo (documento): conjunto de documentos oficialmente reunidos no decurso de uma ação administrativa ou judicial, que constitui uma unidade.

– Processo (negócio): “organização lógica de pessoas, energia, equipamento e procedimentos em atividades de trabalho projetadas para produzir um resultado final” (PALL, 1987 apud FURLAN, 2011, p. 17).

– Processo administrativo eletrônico: aquele em que os atos processuais são registrados e disponibilizados em meio eletrônico.

– Suporte: material no qual são registradas as informações. Exemplos: papel, disco magnético etc.

Cuidados a serem tomados

Cabe ressaltar que alguns tipos de documentos podem não ser reconhecidos corretamente no processo de digitalização, devido ao fato de possuírem características específicas, tais como:

- Caracteres manuscritos;
- Caracteres pequenos;
- Documentos em idiomas diferentes do especificado;
- Caracteres em fundo colorido, sombreado ou sobre ilustrações e gráficos;
- Caracteres decorados;
- Impressão em papel reciclado, entre outros.

Com os ajustes corretos, o arquivo digitalizado terá o menor tamanho possível e com a melhor qualidade de imagem e de processamento, o que facilitará a pesquisa de texto no documento e o seu armazenamento em meio eletrônico.

Tipos de equipamentos para captura digital de imagem

Atualmente existem disponíveis no mercado diversos tipos de equipamentos de captura digital para imagens, que se aplicam aos diversos tipos de documentos arquivísticos²⁵.

A definição do equipamento de captura digital a ser utilizado só poderá ser realizada após o minucioso exame do suporte original, considerando suas características físicas e estado de conservação, de forma a garantir aos representantes digitais a melhor fidelidade visual em relação aos documentos originais, e sem comprometer seu estado de conservação.

Digitalizadores de mesa

Considerando a dimensão do item documental que não poderá exceder a área de escaneamento, são indicados para os documentos planos em folha simples e ampliações fotográficas contemporâneas. Este tipo de equipamento não se aplica a documentos encadernados. Há modelos de mesa de reprodução disponíveis que possuem um sistema de sucção que permite a reprodução de documentos de grandes formatos sem a formação de dobras e mossa na superfície do documento.



26

Digitalizadores planetários

Este tipo de equipamento utiliza uma unidade de captura semelhante a uma câmera fotográfica, uma mesa de reprodução que define a área de escaneamento e uma fonte de luz. São usados para a digitalização de documentos planos em folha simples, de documentos encadernados que necessitem de compensação de lombada, de forma a garantir a integridade física dos mesmos, bem como para os documentos fisicamente frágeis, já que não ocorre nenhuma forma de tração ou pressão mecânica sobre estes.



27

Digitalizadores de produção e alimentação automática

O incremento das redes de dados (internet), permitindo ampla disponibilização dos documentos em formato digital, tem levado a sociedade em geral a demandar que as organizações arquivísticas invistam em projetos de digitalização de massa (grande volume de itens) de seus acervos documentais, e nesse sentido, tem sido avaliada e testada a utilização de equipamento de captura digital com mecanismos de alimentação automática e maior velocidade de operação, embora algumas organizações arquivísticas ainda não aceitem a livre utilização desses equipamentos em documentos permanentes.

25 <https://ifc.edu.br/wp-content/uploads/2014/05/Manual-Digitaliza%C3%A7%C3%A3o-2%C2%AA-ED1%C3%87%C3%83O.pdf>

26 <https://www.informaticashop.com.br/scanner-de-mesa.html>

27 <https://www.pluscan.com.br/scanner-planetario-portatil-a3-fujistu-sv600>

O que é Ética Profissional

A ética profissional é o conjunto de valores, normas e condutas que conduzem e conscientizam as atitudes e o comportamento de um profissional na organização. Desta forma, a ética profissional é de interesse e importância da empresa e também do profissional que busca o desenvolvimento de sua carreira.

Além da experiência e autonomia em sua área de atuação, o profissional que apresenta uma conduta ética conquista mais respeito, credibilidade, confiança e reconhecimento de seus superiores e de seus colegas de trabalho.

A conduta ética também contribui para o andamento dos processos internos, aumento de produtividade, realização de metas e a melhora dos relacionamentos interpessoais e do clima organizacional.

Quando profissionais e empresa prezam por valores e princípios éticos como gentileza, temperança, amizade e paciência, existem bons relacionamentos, mais autonomia, satisfação, proatividade e inovação.

Para isso, é conveniente que a empresa tenha um código de conduta ética, para orientar o comportamento de seus colaboradores de acordo com as normas e postura da organização. O código de ética empresarial facilita a adaptação do colaborador e serve como um manual para boa convivência no ambiente de trabalho.

• **Ética profissional e valor estratégico**

Em meio ao cenário caótico nacional, problemas políticos, desigualdade social, falta de infraestrutura para educação e saúde, a ética tornou-se um dos principais assuntos abordados em escolas, universidades, trabalho e até mesmo nas ruas.

Com a população mais consciente das questões morais e da responsabilidade social com que as autoridades e as empresas devem prestar à sociedade e ao meio ambiente, houve um aumento da fiscalização e cobrança pelo comprometimento ético destes órgãos.

Com isso, a ética ganhou um novo valor, o valor estratégico. As empresas se viram obrigadas a modificar seus conceitos, quebrar paradigmas e apresentar uma postura mais transparente, humana e coerente para não perder público.

Neste contexto, a ética profissional que deveria ser uma virtude enraizada do indivíduo tornou-se parte da estratégia organizacional e, conseqüentemente, um diferencial competitivo no mercado de trabalho.

No entanto, quando a empresa adota a ética profissional como uma estratégia de mercado, ela também contribui com desenvolvimento do profissional, que precisa melhorar suas habilidades com relacionamentos interpessoais e liderança.

Um profissional com habilidades de liderança e relacionamento difunde valores éticos, preza pela harmonia no ambiente de trabalho e coloca em primeiro lugar o respeito às pessoas e o comprometimento com o trabalho.

• **Benefícios da ética no trabalho**

O **profissional ético** é, naturalmente, admirado, pois o respeito pelos colegas e pelos clientes é o que dá destaque a esse colaborador. A ética seria uma espécie de filtro que não permite a passagem da fofoca, da mentira, do desejo de prejudicar um colaborador, entre outros aspectos negativos.

E é necessário ressaltar que os **líderes são profissionais éticos**, ou devem ser, para desenvolver as competências do cargo com êxito. Os que optam pela ética preferem oferecer feedbacks, em vez de deixar o ambiente de trabalho desarmônico, e são honestos quanto às próprias condições, ou seja: não inventam mentiras para se autossentir das falhas.

Cultivar a ética profissional no ambiente de trabalho traz benefícios e vantagens a todos, uma vez que ela proporciona crescimento à empresa e a todos os envolvidos. Com uma conduta ética bem estruturada é possível, do trabalho em equipe e respeito mútuo entre todos colaboradores.

E com um é possível ter profissionais mais engajados, motivados e satisfeitos.

— **10 dicas para construção de uma postura ética no trabalho**

Os colaboradores que conseguem construir relações de qualidade entre os colegas e conquistar a confiança dos líderes, com uma postura de trabalho adequada e resultados concretos, são os que obtêm maior sucesso no desenvolvimento de suas carreiras.

Você precisa entender e respeitar os limites de sua função, zelar pelos instrumentos de trabalho e o patrimônio da organização e contribuir para o bom rendimento de sua equipe. Essas são condições básicas para a construção de uma postura ética no trabalho.

Conheça ainda outros fatores importantes que auxiliam neste processo:

1 – Seja honesto:

Fale sempre a verdade e assuma a responsabilidade sobre seus erros. É muito melhor aprender com os erros do que procurar um culpado para suas falhas.

A honestidade é uma das principais características de um profissional ético, ela é prova de credibilidade e confiança. Seja sempre sincero consigo mesmo, com os seus princípios, com as normas das empresas e com os outros.

2 – Respeito o sigilo:

Algumas empresas trabalham com informações extremamente sigilosas. Geralmente, essas condições são expostas ao profissional dentro do contrato de trabalho.

Por isso, manter o sigilo, além de ser uma, pode ser importante para preservar o emprego. Respeite esta condição, mantendo o sigilo!

3 – Tenha comprometimento:

Responsabilidade e comprometimento é o mínimo que se espera de um profissional. Se fazer o seu trabalho parece uma obrigação, reavalie sua carreira e os seus propósitos, pois algo está errado.

Um profissional com ética tem engajamento com a empresa e cumpre sua função com empenho e consciência, sempre visando o melhor resultado para a organização, conseqüentemente, isso agregará valor a sua carreira.

4 – Seja prudente:

Aprenda a diferenciar as relações pessoais dos profissionais, não deixe inimizades e antipatia atrapalharem o seu desempenho ou que isso interfira de forma negativa no trabalho de seus colegas e nos resultados da empresa.

Considere sempre como prioridade a realização do seu trabalho. Respeite a hierarquia da sua empresa, seja você um líder ou um colaborador. Seja profissional!

1. O Saber: refere-se ao conhecimento. Implica questionamentos e esforços voltados a informação que possa agregar valor ao trabalho.

2. O Saber Fazer: refere-se a habilidades. Centraliza-se no desenvolvimento de práticas e consciência da ação tomada. As habilidades são o que se deve saber para obter um bom desempenho.

3. O Saber Agir: refere-se a atitudes. Busca um comportamento mais condizente com a realidade desejada. Neste momento realiza-se a união entre discurso e ação. Deve-se saber agir para se conseguir empregar adequadamente os conhecimentos e habilidades.

Uma expressiva parte dos autores consideram competência o somatório do **CHA** (conjunto de **Conhecimentos, Habilidades e Atitudes**). Para a empresa a combinação destes fatores é fundamental para a obtenção de resultados práticos, satisfatórios e que adicione valor à organização.

Na realidade, as dimensões saber, saber fazer e saber agir estão inter-relacionadas e por vezes se confundem. Trata-se de uma análise múltipla de dimensões que se referem ao indivíduo, ao grupo e à organização, uma vez que estes conceitos podem ser amplamente analisados sob os diferentes prismas citados. Um aspecto fundamental para o desenvolvimento de competências gerenciais refere-se à apropriação do conhecimento (saber) em ações no trabalho (saber agir).

Essa lógica funciona para qualquer campo de atuação, especificamente para administração, quando se observa que o administrador necessita desenvolver habilidades gerenciais no exercício de suas funções.^{39 e 40}

Katz identificou três tipos básicos de competências gerenciais: *técnica, humana e conceitual*, e afirma que todo administrador precisa das três.

Habilidades Técnicas

São habilidades relacionadas ao uso de conhecimento especializado e facilidade na execução de técnicas ligadas ao trabalho e aos procedimentos de execução; relacionadas a “coisas específicas” na organização, como por exemplo ter habilidades em contabilidade, programação de computadores, engenharia, enfermagem, etc. Ou seja, é necessário ter uma formação profissional para ser possível desempenhar tal função, pois exige um conhecimento e experiência específicos na área.

São as habilidades conhecidas como *know how* (saber como fazer), isto é, seria difícil executar uma tarefa sem ter a habilidade técnica prévia exigida.

Habilidades Humanas

São as habilidades ligadas ao trabalho em equipe, ou seja, que envolve pessoas e referem-se à facilidade de relacionamento interpessoal e grupal. Neste caso, abrange as habilidades de comunicação, interação, coordenação, liderança, motivação, desenvolvimento pessoal, resolução de problemas, resiliência, capacidade de arguição, etc. Refere-se a pessoas, de maneira em geral.

As habilidades humanas compõem a gestão participativa de uma empresa - também chamada de *empowerment* - envolvendo a interação de diversas áreas e, conseqüentemente, de um ema-

ranhado de profissionais que, juntos, participam do processo de tomada de decisão, e dessa forma trabalham o incentivo da criação de ideias, sugestões de melhorias, possíveis mudanças ou alterações estruturais, os profissionais são encorajados a participar, podendo contribuir muito mais, uma vez que “dois cérebros pensando é muito melhor que apenas um”. Essa gestão envolve muitos profissionais e, de certa forma, faz com que as habilidades humanas sejam trabalhadas e desenvolvidas nesse ponto.

Habilidades Conceituais

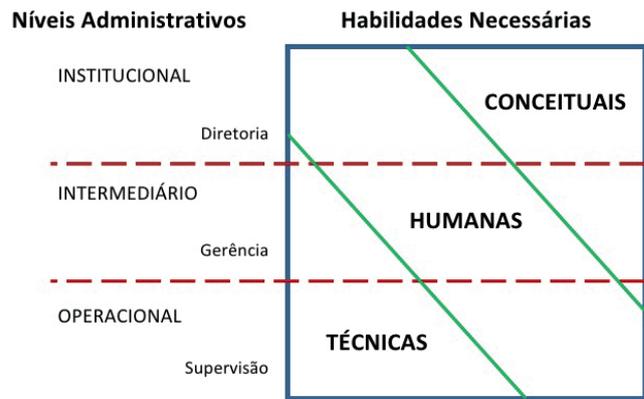
São necessárias para todos os administradores, mas substanciais aos que fazem parte do nível estratégico, ou seja, da Alta Administração, pois essas habilidades requerem o raciocínio rápido e eficiente, úteis principalmente para a tomada de decisão. Refere-se a ideias na organização.

É a capacidade de ter uma visão sistêmica, um olhar crítico e perceber como é a dinâmica de uma organização, como é estruturada, organizada - em outras palavras, é enxergar a relação que cada área estabelece entre si.

Segundo Griffin⁴¹, as habilidades conceituais do administrador (gestor) dependem de sua capacidade de raciocinar, pois precisam da capacidade mental de entender a organização como um todo e o âmbito em que ela se insere para compreender como suas partes se encaixam e como enxergá-las, isso possibilita raciocinar estrategicamente, perceber o todo e tomar decisões com uma visão mais ampla, servindo para a organização inteira.

Veja a Figura que ilustra as habilidades necessárias a cada nível organizacional:

Habilidades



Para Fleury e Fleury⁴², as competências gerenciais devem agregar valor econômico para a organização e valor social para o indivíduo.

Assim, entende-se que as organizações modernas, buscam cada vez mais direcionar os investimentos no desenvolvimento humano, tanto do corpo gerencial como dos demais colaboradores, de

39 GRAMIGNA, M. R. *Modelo de competências e gestão de talentos*. São Paulo (SP): Makron Books; 2001.

40 BITTENCOURT, C.; BARBOSA, A. C. Q. *A gestão por competências*. In: Bittencourt, C. editor. *Gestão contemporânea de pessoas*. RS. Bookman; 2004.

41 GRIFFIN, Ricky W, e MOORHEAD, Gregor. *Fundamentos do Comportamento Organizacional*. 1a ed, São Paulo, Ática, 2006.

42 FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. *Estratégias empresariais e formação de competências*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

A Iluminação

Se você puder fazer algo para melhorar a iluminação da sua sala, faça. Danos na visão decorrentes de uma iluminação inadequada podem gerar problemas irreversíveis em médio prazo. Quando perceber que está inclinando a cabeça para conseguir ler alguma coisa, procure seu oculista e providencie uma iluminação melhor.

Utilização dos Materiais de Escritório

Pastas: a quantidade de papéis que se circulam por sua mesa pode fazer com que você perca tempo somente tentando tirar tudo aquilo da sua frente, para achar algo em sua mesa. O remédio para esta papelada toda se chama arquivo. Existem pastas de plástico transparente que não precisam sequer ser abertas para se ver o que há dentro delas. Outras destas pastas são arquivos com dezenas de divisórias. Nestes arquivos podem ficar os papéis que estavam em pastas com um número menor de folhas ou se fazer um “pré-arquivo” para as folhas que devem ser estudadas mais tarde.

Papéis de rascunho: se os tempos estão para economia, colabore. Transforme as folhas que iriam para o lixo e que estavam com o verso em branco, em papel de recados.

Cola: prefira as de bastão, pois não fazem sujeira desnecessária.

Furador de papéis: são usados para arquivar papéis em pastas tipo fichário. Eles podem ter quatro, três ou dois furos.

Grampeador: prefira os com grampos maiores, que conseguem grampear mais de vinte folhas. Para menos que isso você pode usar um clipe. Alguns grampeadores vêm com um tirador de grampos na parte de trás. Caso o seu não tenha, providencie aqueles longos de metal ou os pequeninos com dois dentinhos. Se tiver que grampear folhas que deverão ser muito manuseadas, passe uma fita adesiva em volta do canto do papel e grampeie em cima da fita. Isto evitará que as folhas rasguem e também protege o papel contra a ferrugem do grampo.

Fita adesiva: hoje em dia existem fitas quase invisíveis. Se a fita não vem dentro de um suporte que separa a extremidade do rolo, faça uma aba (dobre 1 cm da fita para baixo de modo que este 1 cm de parte não adesiva fique virada para o rolo) para poder pegar a fita da próxima vez, sem ficar arranhando o rolo e rasgando a fita em que se vai perder muito mais tempo.

Clipes: eles servem para manter papéis juntos temporariamente e sem furar o papel. Para consumir a união entre dois papéis, use o grampeador. Além do mais, cliques enferrujam com o tempo e entortam. Porém existem outros cliques, feitos para grande quantidade de folhas. Alguns são coloridos bastante bonitos e práticos. Recomenda-se utilizá-los à vontade a fim de manter a ordem.

Tesoura/Estilete: o uso descuidado do estilete pode acabar com o tampo de sua mesa. Para evitar o uso da tesoura ou do estilete algumas pessoas dobram o papel para um lado, para o outro, apoiam na quina da mesa, procuram a régua para romper o papel na dobra. Tudo isso é tempo desperdiçado. O estilete ou a tesoura à mão são um caminho mais curto, mas cuidado com o estilete. Mantenha-o sempre retraído, com lâmina para dentro. Quando a lâmina

é mantida retraída, o estilete é até mais seguro que a tesoura. Para abrir cartas é melhor usar um cortador de papéis mesmo. O estilete é afiado demais e pode estragar o conteúdo do envelope.

Régua: além de seu uso primário, ela é bastante útil no uso de estilete, mas tenha cuidado de passar o estilete pela parte mais grossa. O estilete deforma a régua e as linhas traçadas pela parte marcada pelo estilete não ficam tão retas.

Lápis/Lapiseira: para diminuir a tralha do escritório, prefira as lapiseiras com borrachinha na ponta. As lapiseiras aposentam também o apontador, que causa tanta sujeira. Por via das dúvidas, deixe os materiais em extinção (lápis, borracha e apontador) na gaveta, só por segurança. Mantenha também caixinhas de grafite extra e preste atenção se são do número certo para sua lapiseira.

Canetas: tenha sempre um maço de canetas de pelo menos quatro cores diferentes. Hoje em dia existem canetas de todas as cores, incluindo prata e ouro, mas prefira canetas que sejam visíveis em papel branco. Quanto ao porta-lápis, o seu uso é questionável. Se você optar por manter um na sua mesa, lembre-se de deixar nele apenas canetas que você não se importa em perder.

Destaca-texto: são canetas com uma cor bem berrante e transparente. Um texto marcado é a primeira coisa que se vê numa folha e não se perde tempo procurando onde está a passagem para a qual você queria chamar atenção.

Fichário: existem os rotativos e os horizontais. Os horizontais não precisam ser furados e são mais práticos. Eles devem ter uma tampa para proteger as fichas da poeira. Tenha sempre divisória e fichas pautadas e lisas de reserva. Se seu fichário for organizado e atualizado constantemente, 50% de sua organização já está resolvida.

Caderninho de notas: para você levar toda vez que tiver que fazer uma atividade fora da sua mesa. Este deve ter folhas resistentes, pois será bastante manuseado. Deixe a caneta sempre presa nas espirais ou na capa, para nem pensar em esquecer.

Agendas: plural! Você tem, pelo menos, uma agenda pessoal e uma de trabalho. Se misturar as duas vai se complicar. Procure uma agenda que seja pequena e fácil de guardar na bolsa. Tenha dentro dela as informações mais pertinentes ao seu trabalho, principalmente, as sobre o seu chefe. Importante anotar afazeres do dia, da semana e do mês. Deve-se também consultá-las sempre. Não adianta ter a agenda e esquecer de fazer algumas anotações, ou deixar para depois ou ainda não consultá-la diariamente. Procure agendas que contenham as diferenças de fusos horários e códigos de área de todos os países.

Dicionário: Provavelmente existe um à disposição de todos os empregados e é por isso que ele some. Mantenha um dicionário de bolso dentro de sua gaveta para não sair da sua mesa sem necessidade, nem interromper o colega. Lembrar dos dicionários *on line* e do Guia de RUAS e CEPs. Porém, os endereços errados podem fazer você perder muito tempo.

Da Organização de seu Próprio Trabalho:

- Agenda de compromisso;
- Relatório diário (só os fatos mais importantes que quebrem a rotina).

Do Serviço (tanto operacional quanto administrativo):

- Escala de tarefas para cada funcionário;
- Controle das datas de manutenção dos equipamentos.

Regras Práticas para Organizar o Trabalho

Em primeiro lugar, são atribuídas **prioridades**: o que deve ser realizado imediatamente e o que pode ter um prazo maior? Assim, as urgências devem ser conhecidas e devidamente priorizadas.

Para tanto, é importante listar tarefas diárias estabelecendo prazos e grau de prioridade. Isso possibilita mensurar o acompanhamento da rotina de trabalho.

ATENÇÃO!!!

Procure melhorar o aspecto do escritório, pois ele exerce influência sobre o desempenho das atividades. Verificar, sobretudo o que pode ser melhorado, que procedimentos podem ser eliminados ou simplificados.

O trabalho toma-se mais agradável e simples, quando dispomos de conhecimentos profissionais sobre: arquivística, redação, gramática, informática e, se temos à mão: guia com os telefones mais usados, código de endereçamento postal, lista telefônica, dicionário da língua portuguesa, lista de assuntos pendentes, em ordem de importância, uma Gramática da Língua Portuguesa e, finalmente, o estabelecimento de metas para alcançar.

De todo modo, delegar tarefas a outros integrantes da organização, providos de habilidades para executá-las, contribui para evitar sobrecargas diárias.

Conhecimento do Ambiente de Trabalho

O primeiro passo para a adaptação ao local de trabalho é o **conhecimento do ambiente físico**. O domínio do prédio e de suas instalações permite a desenvoltura dos funcionários. Saber como se localizar, a quem se dirigir, encontrar com precisão aquilo que se procura são fatores de economia de tempo e segurança.

Uma empresa não se limita ao ambiente físico já que apenas congrega um grupo social engajado na conquista do bem comum; daí a importância fundamental do **conhecimento da filosofia de trabalho adotada pela instituição**; é dela que emanam os regulamentos e normas, direitos e deveres do funcionário. Este não poderá justificar um crime alegando desconhecer os princípios básicos que norteiam o sistema ao qual pertence.

O ramo de atuação da empresa, seus objetivos e abrangências no mercado, sua situação dentro da organização maior, também no caso de órgãos e autarquias, são apenas aspectos importantes a serem considerados e do domínio de todos os funcionários que constituem a engrenagem empresarial. O trabalho individual só pode ser realizado com eficiência, se dirigido ao todo. Ninguém é proprietário da função que exerce, mas responsável por ela.

As chefias são consideradas como lideranças são responsáveis pelas atribuições que lhes são conferidas e, também, por responsabilidades maiores que os cargos lhes conferem.

O tipo de liderança exercida, no entanto, varia de acordo com as características pessoais do ser humano que ocupa determinado cargo. Nem sempre o funcionário concorda com o tipo de orienta-

ção dada ao trabalho, mas pode adaptar-se a ela sem se violentar, desde que identifique o tipo de liderança e se disponha a conviver com ela.

O **conhecimento dos colegas e a identificação de seus cargos e/ou funções** também são necessários, não só para o entrosamento, como também para que o fluxo de trabalho se desenvolva rápida e objetivamente.

Os requisitos dos serviços devem ser explicitamente definidos como características observáveis e sujeitas à avaliação. Quanto mais claro e preciso for o processo de prestação de serviços e o nível de treinamento recebido pelas pessoas nele envolvidas, maior a oportunidade para se adotarem princípios estruturados de qualidade.

A ideia central destas informações é **identificar e documentar todas as atividades que colaboram para a melhoria da qualidade dos serviços** e, entender algumas regras importantes que auxiliam no convívio entre pessoas e ambiente de trabalho para que o mesmo resulte em sucesso.

A Área de Trabalho

A área de trabalho do profissional administrativo ou secretária ou recepcionista é o escritório, mas os demais espaços destinados aos seus serviços também o são. Lembrando-se que isto varia de instituição para instituição. A área ocupada pela recepção, por exemplo, varia de acordo com a categoria do estabelecimento, com o número de colaboradores que nela trabalha, com o movimento de usuários etc.

Da mesma forma, variam os equipamentos e mobiliários existentes nas organizações. Um Assistente Administrativo precisa conhecer os equipamentos e instrumentos de controle mais utilizados em uma recepção:

- Computador;
- Impressora;
- Máquina Registradora Elétrica;
- Calculadora;
- Máquinas de Cartões de Crédito;
- Quadro de Chaves;
- Central Telefônica;
- Fax e Telefones;
- Fichários;
- Arquivos;
- Livros de Ocorrências e de Registros;
- Mesas, Gavetas e Prateleiras;
- Alarmes.

Observações:

Local de Trabalho: é onde o funcionário passa a maior parte produtiva do dia.

Escritório: é o local de encontro da administração, de toda a tecnologia e o principal local de trabalho do profissional administrativo ou secretária ou recepcionista. É considerado como a fábrica de informações e sua matéria prima é a comunicação. Nos escritórios são geradas as informações que serão utilizadas nas tomadas de decisões que, por sua vez, afetarão toda a organização.

Escritório Tradicional: valoriza mobiliários, documentos de controle de tempo e hora de trabalho, equipamentos mecânicos que exigem maior esforço físico.

8. (CESPE/MTE) - Agente Administrativo) No que se refere ao comportamento organizacional, julgue o item a seguir.

A motivação para o trabalho, por vincular-se a um aspecto intrínseco ao indivíduo, de difícil observação, não pode ser influenciada por práticas de gestão de pessoas.

- () CERTO
() ERRADO

9. (IADES/METRÔ-DF) No que diz respeito à atração e à retenção de talentos nas organizações, assinale a alternativa correta.

- (A) O recrutamento integra o processo de agregar pessoas e funciona logo após a seleção
(B) Enquanto o objetivo da seleção é abastecer o processo seletivo de candidatos, o objetivo do recrutamento é escolher e classificar os candidatos mais adequados às necessidades do cargo e da organização.
(C) O processo seletivo pode estar fundamentado no cargo a ser preenchido ou nas competências a serem capturadas.
(D) A seleção de pessoal não é um sistema de comparação, mas sim de escolha (tomada de decisão).
(E) A entrevista de seleção é considerada uma técnica altamente objetiva, com baixa margem de erro e variação.

10. (CESPE/FUB) Considerando a gestão do clima e da cultura organizacional como estratégia necessária à gestão de pessoas, julgue o item seguinte.

O nível de favorabilidade do clima organizacional pode ser avaliado com base em taxa de turnover e de absenteísmo, em resultados de avaliações de desempenho e em tipos de queixas no serviço médico.

- () CERTO
() ERRADO

11. CESGRANRIO/Petrobras) Na gestão do desempenho, o desenvolvimento da avaliação do desempenho apresenta objetivos fundamentais para o alcance do sucesso da organização.

Entre os objetivos da avaliação de desempenho NÃO se inclui o de

- (A) fornecer oportunidade de crescimento e condições de efetiva participação a todos os membros da organização, levando em consideração os objetivos organizacionais e individuais.
(B) garantir o reconhecimento e o tratamento dos recursos humanos como importante vantagem competitiva da organização, cuja produtividade pode ser desenvolvida.
(C) permitir condições de medição do potencial humano, no sentido de determinar sua plena aplicação.
(D) propor providências no sentido de melhorar o padrão de desempenho de subordinados.
(E) viabilizar a avaliação de comportamento dos subordinados, contando com um sistema amplo de medição capaz de levar em consideração as subjetividades individuais.

12. (CESPE/TC-DF) A respeito das funções de caráter estratégico desempenhadas por organizações públicas, julgue o próximo item.

O termo educação corporativa, adotado por unidades de gestão de pessoas, relaciona-se ao diagnóstico e ao planejamento de programas e de ações de aprendizagem direcionados por objetivos organizacionais de curto prazo.

- () CERTO
() ERRADO

13. Julgue as sentenças a respeito do paradigma pós-burocrático, da administração pública gerencial e da nova administração pública.

I. O ideal do movimento da nova administração pública nos anos 60 era a superação da burocracia no sentido do resgate da racionalidade substantiva dos sistemas administrativos.

II. O termo “pós-burocrático” está mais associado à relativa perda de poder das organizações públicas contemporâneas que às emergentes novas formas organizacionais discrepantes do tipo ideal weberiano.

III. A abordagem do new public management é mais um recurso estruturador da discussão sobre as transformações ocorridas na gestão pública nas duas últimas décadas que um paradigma prescritivo de reforma do estado.

IV. A “administração pública gerencial” busca diferenciar-se da burocrática no sentido de que se proclama orientada para resultados, focada no cidadão, flexível e aberta ao controle social.

V. A implementação da “administração pública gerencial”, conforme proposta pelo Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, requer prévia implementação da administração burocrática e completa eliminação da administração patrimonial.

Estão corretos apenas os itens

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

14. (ESAF) - “Estrutura formal, objeto de grande parte de estudos das organizações empresariais, é aquela deliberadamente planejada, em alguns de seus aspectos, pelo organograma. Estrutura informal é a rede de relações sociais e pessoais que não é estabelecida ou requerida pela estrutura formal. Surge da interação social das pessoas, o que significa que se desenvolve espontaneamente quando as pessoas se reúnem. Portanto, apresenta relações que usualmente não aparecem no organograma.”

(Trecho extraído do livro *Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial*, de Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2000, p. 82).

Indique, nas opções abaixo, aquela que não se apresenta como uma das características da organização formal:

- (A) Divisão do trabalho.
(B) Especialização.
(C) Hierarquia.
(D) Distribuição da autoridade e de responsabilidade.
(E) Ênfase nas relações entre pessoas no trabalho.

15. (CESPE/TRE-MT) - Com relação ao processo organizacional, assinale a opção correta.

- (A) Na realidade das organizações modernas, não há motivo administrativo para se manter uma estrutura organizacional predominantemente centralizada.
(B) A abordagem divisional da departamentalização ocorre quando as atividades são agrupadas de acordo com as habilidades, conhecimentos e recursos similares.
(C) Os administradores que atuam de acordo com a teoria X dos estilos de direção tendem a dirigir e controlar os subordinados de maneira rígida e intensiva, fiscalizando constantemente seu trabalho.