



CONDE - PB

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDE
- PARAÍBA

Agente Administrativo

Nº 001/2023

CÓD: SL-083DZ-23
7908433246466

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos: situação comunicativa, pressuposição, inferência, ambiguidade, ironia, figurativização, polissemia, intertextualidade, linguagem não-verbal.	7
2. Tipos e gêneros textuais: narrativo, descritivo, expositivo, argumentativo, instrucionais, propaganda, editorial, cartaz, anúncio, artigo de opinião, artigo de divulgação científica, ofício, carta.	8
3. Estrutura textual: progressão temática, parágrafo	10
4. Frase, oração, período	11
5. Enunciado, pontuação	15
6. Coesão e coerência.	17
7. Variedade linguística, formalidade e informalidade, formas de tratamento, propriedade lexical, adequação comunicativa... ..	17
8. Norma culta: ortografia,	19
9. Acentuação	20
10. Cargo do sinal indicativo de crase.	21
11. Formação de palavras, prefixo, sufixo,	21
12. Classes de palavras	23
13. Regência.....	28
14. Concordância nominal e verbal	31
15. Flexão verbal e nominal	32
16. Sintaxe de colocação.	37
17. Produção textual.	38
18. Semântica: sentido e emprego dos vocábulos; campos semânticos.	41
19. Cargo de tempos e modos dos verbos em português.	42
20. Fonologia: conceitos básicos, classificação dos fonemas, sílabas, encontros vocálicos, encontros consonantais, dígrafos, divisão silábica.....	42
21. Morfologia: reconhecimento, cargo e sentido das classes gramaticais.	46
22. Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação.....	46
23. Transitividade e regência de nomes e verbos.	46
24. Padrões gerais de colocação pronominal no português.	46
25. Estilística: figuras de linguagem.	46
26. Reescrita de frases: substituição, deslocamento, paralelismo.	48
27. Norma culta.	49

Matemática

1. Raciocínio lógico. Noções de lógica	59
2. Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão.....	63
3. Resolução de problemas.....	72
4. Regra de três simples e porcentagem.....	75
5. Geometria básica	76
6. Sistema monetário brasileiro	81
7. Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo.....	83
8. Fundamentos de Estatística	85

Conhecimentos Gerais

1. Cultura Geral: artes e literatura e suas vinculações histórico geográficas em nível nacional e internacional. (Fatos marcantes que formaram a história do local, do Brasil e do Mundo)	91
2. Atualidades (notícias divulgadas em jornais, revistas, televisão e Internet nos últimos seis meses) domínio de tópicos relevantes da política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança	120
3. descobertas e/ou inovações científicas na atualidade e seus respectivos impactos na sociedade contemporânea.....	121

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).	125
2. Aplicativos para Escritório: edição de textos, planilhas, apresentações, comunicações, banco de dados e demais programas (Microsoft Office e Google Workspace).....	145
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).....	204
4. Correio Eletrônico: fundamentos, funcionamento e aplicativos (Email do Windows, Mozilla Thunderbird e similares)	220
5. Soluções de Comunicação: tecnologias, aplicativos de mensageria e comunicação (WhastApp, Telegram, Skype, Discord, etc.).....	222
6. 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.).....	223
7. Segurança da Informação: fundamentos e princípios, procedimentos de segurança, malware (vírus, worms, trojan, etc.), aplicativos de segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.).....	225

Conhecimentos Específicos

Agente Administrativo

1. Redação Oficial: ofícios, comunicações internas, cartas, requerimentos, protocolo, expedição e distribuição de correspondência	235
2. Noções básicas de relações humanas.....	244
3. Noções de controle de materiais	249
4. Noções básicas de atendimento ao público. Noções de recebimento e transmissão de informações. Atendimento ao público. Qualidade no atendimento	270
5. Noções básicas de informática: editores de texto (Word) e planilhas eletrônicas (Excel)	274
6. Ética profissional	274
7. Relações interpessoais	280
8. Fundamentos básicos de administração: conceitos, características e finalidade. Funções administrativas: planejamento, organização, controle e direção. Motivação.....	289
9. Rotinas administrativas: técnicas de arquivo e protocolo. Organização de arquivos	303
10. Racionalização do trabalho	313
11. Higiene e segurança do trabalho: conceito, importância, condições do trabalho	314
12. Técnicas administrativas e organizacionais	318
13. Comunicação. Comunicação interpessoal	318
14. Etiqueta no trabalho	327

Editorial: texto dissertativo argumentativo onde expressa a opinião do editor através de argumentos e fatos sobre um assunto que está sendo muito comentado (polêmico). Sua intenção é convencer o leitor a concordar com ele.

Entrevista: texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

Cantiga de roda: gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

Receita: texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS: NARRATIVO, DESCRITIVO, EXPOSITIVO, ARGUMENTATIVO, INSTRUACIONAIS, PROPAGANDA, EDITORIAL, CARTAZ, ANÚNCIO, ARTIGO DE OPINIÃO, ARTIGO DE DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA, OFÍCIO, CARTA.

Tipos e gêneros textuais

Os **tipos textuais** configuram-se como modelos fixos e abrangentes que objetivam a distinção e definição da estrutura, bem como aspectos linguísticos de narração, dissertação, descrição e explicação. Eles apresentam estrutura definida e tratam da forma como um texto se apresenta e se organiza. Existem cinco tipos clássicos que aparecem em provas: descritivo, injuntivo, expositivo (ou dissertativo-expositivo) dissertativo e narrativo. Vejamos alguns exemplos e as principais características de cada um deles.

Tipo textual descritivo

A descrição é uma modalidade de composição textual cujo objetivo é fazer um retrato por escrito (ou não) de um lugar, uma pessoa, um animal, um pensamento, um sentimento, um objeto, um movimento etc.

Características principais:

- Os recursos formais mais encontrados são os de valor adjetivo (adjetivo, locução adjetiva e oração adjetiva), por sua função caracterizadora.
- Há descrição objetiva e subjetiva, normalmente numa enumeração.
- A noção temporal é normalmente estática.
- Normalmente usam-se verbos de ligação para abrir a definição.
- Normalmente aparece dentro de um texto narrativo.
- Os gêneros descritivos mais comuns são estes: manual, anúncio, propaganda, relatórios, biografia, tutorial.

Exemplo:

Era uma casa muito engraçada
Não tinha teto, não tinha nada
Ninguém podia entrar nela, não

Porque na casa não tinha chão
Ninguém podia dormir na rede
Porque na casa não tinha parede
Ninguém podia fazer pipi
Porque penico não tinha ali
Mas era feita com muito esmero
Na rua dos bobos, número zero
(Vinícius de Moraes)

Tipo textual injuntivo

A injunção indica como realizar uma ação, aconselha, impõe, instrui o interlocutor. Chamado também de texto instrucional, o tipo de texto injuntivo é utilizado para prever acontecimentos e comportamentos, nas leis jurídicas.

Características principais:

- Normalmente apresenta frases curtas e objetivas, com verbos de comando, com tom imperativo; há também o uso do futuro do presente (10 mandamentos bíblicos e leis diversas).
- Marcas de interlocução: vocativo, verbos e pronomes de 2ª pessoa ou 1ª pessoa do plural, perguntas reflexivas etc.

Exemplo:

Impedidos do Alistamento Eleitoral (art. 5º do Código Eleitoral) – Não podem alistar-se eleitores: os que não saibam exprimir-se na língua nacional, e os que estejam privados, temporária ou definitivamente dos direitos políticos. Os militares são alistáveis, desde que oficiais, aspirantes a oficiais, guardas-marinha, subtenentes ou suboficiais, sargentos ou alunos das escolas militares de ensino superior para formação de oficiais.

Tipo textual expositivo

A dissertação é o ato de apresentar ideias, desenvolver raciocínio, analisar contextos, dados e fatos, por meio de exposição, discussão, argumentação e defesa do que pensamos. A dissertação pode ser expositiva ou argumentativa.

A dissertação-expositiva é caracterizada por esclarecer um assunto de maneira atemporal, com o objetivo de explicá-lo de maneira clara, sem intenção de convencer o leitor ou criar debate.

Características principais:

- Apresenta introdução, desenvolvimento e conclusão.
- O objetivo não é persuadir, mas meramente explicar, informar.
- Normalmente a marca da dissertação é o verbo no presente.
- Amplia-se a ideia central, mas sem subjetividade ou defesa de ponto de vista.
- Apresenta linguagem clara e imparcial.

Exemplo:

O texto dissertativo consiste na ampliação, na discussão, no questionamento, na reflexão, na polemização, no debate, na expressão de um ponto de vista, na explicação a respeito de um determinado tema.

Existem dois tipos de dissertação bem conhecidos: a dissertação expositiva (ou informativa) e a argumentativa (ou opinativa).

Portanto, pode-se dissertar simplesmente explicando um assunto, imparcialmente, ou discutindo-o, parcialmente.

Liderança do canal

Quando os conflitos se reduzem e há um aumento de cooperação entre os membros do canal, essas características podem resultar no surgimento de membros que, devido a fatores como, alto poder de barganha, poder legítimo, poder de informação, tornam-se líderes do canal. Por outro lado, alguns autores identificaram um padrão consistente de condições que determinam o surgimento de uma liderança no canal: o líder do canal tende emergir quando o canal de distribuição enfrenta ambientes ameaçadores, aqueles onde a demanda é declinante, a concorrência aumenta e a incerteza é elevada.

Construindo a confiança no canal

Muitos canais estão rumando para a construção da confiança mútua como base para o sucesso das relações entre os membros do canal. Geralmente essa confiança requer que esses membros reconheçam sua interdependência e saibam compartilhar processos e informações.

ESTRATÉGIAS DE DISTRIBUIÇÃO

Em termos gerais, existem três tipos de estratégias de distribuição:

- *Distribuição intensiva* – essa estratégia torna um certo produto disponível no maior número de estabelecimentos de uma região, visando obter maior exposição e ampliar a oportunidade de venda. Produtos com baixo valor unitário e alta frequência de compra são vendidos intensivamente, de modo que os clientes considerem conveniente comprá-los. Assim, por meio da distribuição intensiva, os clientes podem encontrar os produtos no maior número de locais possíveis.

- *Distribuição seletiva* – estratégia que consiste no fato do fabricante vender produtos por meio de mais de um dos intermediários disponíveis em uma região, mas não em todos. Sendo assim, os intermediários escolhidos são considerados os melhores para vender os produtos com base em sua localização, reputação, clientela e outros pontos fortes. A distribuição seletiva é empregada quando os clientes buscam produtos de compra comparada. Cabe ainda destacar que, nesse caso, havendo menos “parceiros” de canal, torna-se possível desenvolver relacionamentos mais estreitos com cada um desses, permitindo que o fabricante obtenha boa cobertura do mercado com mais controle e menos custos, comparado com a distribuição intensiva.

- *Distribuição exclusiva* - ocorre quando o fabricante vende seus produtos por meio de um único intermediário em uma determinada região, onde esse recebe o direito exclusivo de distribuir tais produtos. Esse tipo de estratégia é utilizada quando um determinado produto requer um esforço especializado de venda ou investimentos em estoques e instalações específicas. A distribuição exclusiva é oposta à distribuição intensiva, sendo mais adequada à medida em que se deseja operar apenas com “parceiros” exclusivos de canal que possam apoiar ou servir o produto de forma adequada, ou seja, enfatizando uma determinada imagem que possa caracterizar luxo ou exclusividade.

A definição mais detalhada dos objetivos dos canais de distribuição depende essencialmente de cada organização, da forma com que ela compete no mercado e da estrutura geral da cadeia de suprimentos. Porém, é possível identificar alguns fatores gerais, comum na maioria deles:

- *Assegurar* a rápida disponibilidade do produto no mercado identificado como prioritários, ou seja, o produto precisa estar disponível para a venda nos estabelecimentos varejistas do tipo correto;

- *Intensificar* ao máximo o potencial de vendas do produto sob enfoque, isto é buscar parcerias entre fabricante e varejista que possibilitem a exposição mais adequada da mercadoria nas lojas;

- *Promover* cooperação entre os participantes da cadeia de suprimentos, principalmente relacionada aos fatores mais significativos associados à distribuição física, ou seja, buscar lotes mínimos dos pedidos, uso ou não de paletização ou de tipos especiais de acondicionamentos em embalagens, condições de descarga, restrições de tempo de espera, etc.

- *Assegurar* nível de serviço estabelecido previamente pelos parceiros da cadeia de suprimentos;

- *Garantir* rápido e preciso fluxo de informações entre os parceiros; e

- *Procurar* redução de custos, de maneira integrada, atuando em conjunto com os parceiros, analisando a cadeia de suprimentos na sua totalidade.

Os canais de distribuição podem desempenhar quatro funções básicas, segundo as modernas concepções trazidas pelo *supply chain management*:

- *Indução da demanda* – as empresas da cadeia de suprimentos necessitam gerar ou induzir a demanda de seus serviços ou mercadorias;

- *Satisfação da demanda* – é necessário comercializar os serviços ou mercadorias para satisfazer a demanda;

- *Serviço de pós-venda* – uma vez comercializados os serviços ou mercadorias, precisa-se oferecer os serviços de pós-venda; e

- *Troca de informações* – o canal viabiliza a troca de informações ao longo de toda a cadeia de suprimentos, crescendo-se também os consumidores que disponibilizam um retorno importante tanto para os fabricantes quanto para os varejistas.

Entre fatores estratégicos importantes no sistema distributivo podem ser levantadas as seguintes questões:

- Se o número, o tamanho e a localização das unidades fabris atendem às necessidades de mercado,

- Se a localização geográfica dos mercados e os seus respectivos custos de abastecimento são compatíveis,

- Se a frequência de compras dos clientes, o número e o tamanho dos pedidos justificam o esforço distributivo,

- Se o custo do pedido e o custo de distribuição estão em bases compatíveis com o mercado,

- Se os métodos de armazenagem e os seus custos são justificáveis com os resultados operacionais gerados,

- Se os métodos de transporte adotados são adequados,

Em conformidade com o potencial do mercado, é importante analisar a demanda de cada mercado atendido pela empresa e se o tipo de sistema de distribuição adotado é adequado.

DISTRIBUIÇÃO FÍSICA

A distribuição física de produtos ou distribuição física são os processos operacionais e de controle que permitem transferir os produtos desde o ponto de fabricação, até o ponto em que a mercadoria é finalmente entregue ao consumidor. (NOVAES, 1994).

em que o pedido para compra precisa ser feito mesmo antes do projeto do produto estar detalhado, ou seja, antes da listagem do material estar pronta, pois os itens necessários podem ter um ciclo de fabricação excessivamente longo. Ex.: grandes motores, turbinas e navios.

Enfim, o controle de estoques exerce influência muito grande na rentabilidade da empresa. Eles absorvem capital que poderia estar sendo investido de outras maneiras. Portanto, aumentar a rotatividade do estoque auxilia a liberar ativos e economiza o custo de manutenção e controle que podem absorver de 25 a 40% dos custos totais, conforme mencionado anteriormente.

Gestão patrimonial

O patrimônio é o objeto administrado que serve para propiciar às entidades a obtenção de seus fins. Para que um patrimônio seja considerado como tal, este deve atender a dois requisitos: o elemento ser componente de um conjunto que possua conteúdo econômico avaliável em moeda; e exista interdependência dos elementos componentes do patrimônio e vinculação do conjunto a uma entidade que vise alcançar determinados fins.

Do ponto de vista econômico, o patrimônio é considerado uma riqueza ou um bem suscetível de cumprir uma necessidade coletiva, sendo este observado sob o aspecto qualitativo, enquanto que sob o enfoque contábil observa-se o aspecto quantitativo (Ativo = Passivo + Situação Líquida). Exceção a alguns casos, quando se utiliza o termo “substância patrimonial” é que a contabilidade visualiza o patrimônio de forma qualitativa.

A Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 – conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal – apresentam em seus artigos 44, 45 e 46, medidas destinadas à preservação do patrimônio público. Uma delas estabelece que o resultado da venda de bens móveis e imóveis e de direitos que integram o patrimônio público não poderá mais ser aplicado em despesas correntes, exceto se a lei autorizativa destiná-la aos financiamentos dos regimes de previdência social, geral e própria dos servidores.

Dessa forma, os recursos decorrentes da desincorporação de ativos por venda, que é receita de capital, deverão ser aplicados em despesa de capital, provocando a desincorporação de dívidas (passivo), por meio da despesa de amortização da dívida ou o incremento de outro ativo, com a realização de despesas de investimento, de forma a manter preservado o valor do patrimônio público.

TOMBAMENTO DE BENS

O tombamento dos bens públicos inicia-se com recebimento dos bens móveis pelos órgãos, como visto anteriormente, pela conferência física dos bens pelo Almoxarifado. Após registro de entrada do bem no sistema de gerenciamento de material no estoque, o responsável por este encaminhará uma comunicação ao Setor de Patrimônio (com cópia da nota de empenho, documentos fiscais e outros que se fizerem necessários), informando o destino (centros de responsabilidades) dos bens. Se eles permanecerem em estoque, o Setor de Patrimônio deverá aguardar comunicação de saída deste, através de uma Guia de Baixa de Materiais emitida pelo Almoxarifado. Caso o bem seja entregue diretamente ao destino final, o Almoxarifado encaminhará a Guia de Saída ao Patrimônio, juntamente com os demais documentos do processo de empenho.

O tombamento consiste na formalização da inclusão física de um bem patrimonial no acervo do órgão, com a atribuição de um único número por registro patrimonial, ou agrupando-se uma

sequência de registros patrimoniais quando for por lote, que é denominado “número de tombamento”. Pelo tombamento aplica-se uma conta patrimonial do Plano de Contas do órgão a cada material, de acordo com a finalidade para a qual foi adquirido. O valor do bem a ser registrado é o valor constante do respectivo documento de incorporação (valor de aquisição).

A marcação física caracteriza-se pela aplicação, no bem, de plaqueta de identificação, por colagem ou rebatamento, a qual conterá o número de registro patrimonial.

Na colocação da plaqueta deverão ser observados os seguintes aspectos: local de fácil visualização para efeito de identificação por meio de leitor óptico, preferencialmente na parte frontal do bem; evitar áreas que possam curvar ou dobrar a plaqueta ou que possam acarretar sua deterioração; evitar fixar a plaqueta em partes que não ofereçam boa aderência, por apenas uma das extremidades ou sobre alguma indicação importante do bem.

Os bens patrimoniais recebidos sofrerão marcação física antes de serem distribuídos aos diversos centros de responsabilidade do órgão. Os bens patrimoniais cujas características físicas ou a sua própria natureza impossibilitem a aplicação de plaqueta também terão número de tombamento, mas serão marcados e controlados em separado. Caso o local padrão para a colagem da plaqueta seja de difícil acesso, como, por exemplo, nos arquivos ou estantes encostadas na parede, que não possam ser movimentados devido ao peso excessivo, a plaqueta deverá ser colada no lugar mais próximo ao local padrão. Em caso de perda, descolagem ou deterioração da plaqueta, o responsável pelo setor onde o bem está localizado deverá comunicar, impreterivelmente, o fato ao Setor de Patrimônio.

A seguir, são apresentadas algumas sugestões para fixação de plaquetas (ou adesivos): a) estantes, armários, arquivos e bens semelhantes: a plaqueta deve ser fixada na parte frontal superior direita, no caso de arquivos de aço, e na parte lateral superior direita, no caso de armários, estantes e bens semelhantes, sempre com relação a quem olha o móvel; b) mesas e bens semelhantes: a plaqueta deve ser fixada na parte frontal central, contrária à posição de quem usa o bem, com exceção das estações de trabalho e/ou àqueles móveis que foram projetados para ficarem encostados em paredes, nos quais as plaquetas serão fixadas em parte de fácil visualização; c) motores: a plaqueta deve ser fixada na parte inferior do motor; d) máquinas e bens semelhantes: a plaqueta deve ser fixada no lado externo direito, em relação a quem opera a máquina; e) cadeiras, poltronas e bens semelhantes: neste caso a plaqueta nunca deve ser colocada em partes revestidas por courvin, couro ou tecido, pois estes revestimentos não oferecem segurança. A plaqueta deverá ser fixada na base, nos pés ou na parte mais sólida; f) aparelhos de ar condicionado e bens semelhantes: em aparelhos de ar condicionado, o local indicado é sempre na parte mais fixa e permanente do aparelho, nunca no painel removível ou na carcaça; g) automóveis e bens semelhantes: a plaqueta deve ser fixada na parte lateral direita do painel de direção, em relação ao motorista, na parte mais sólida e não-removível, nunca em acessórios; h) quadros e obras de arte: a colocação da plaqueta, neste caso, deve ser feita de tal forma que não lhes tire a estética, nem diminua seu valor comercial; i) esculturas: nas esculturas a plaqueta deve ser fixada na base. Nos quadros ela deve ser colocada na parte de trás, na lateral direita; j) quadros magnéticos: nos quadros magnéticos a plaqueta deverá ser colocada na parte frontal inferior direita, caso não seja possível a colagem neste local, colar nesta mesma posição na parte posterior do quadro; e k) fixação de plaquetas em outros

De acordo com o grau de sigilo

- **RESERVADO:** Dados ou informações cuja revelação não-autorizada possa comprometer planos, operações ou objetivos neles previstos;

- **SECRETO:** Dados ou informações referentes a sistemas, instalações, projetos, planos ou operações de interesse nacional, a assuntos diplomáticos e de inteligência e a planos ou detalhes, programas ou instalações estratégicos, cujo conhecimento não autorizado possa acarretar dano grave à segurança da sociedade e do Estado;

- **ULTRASSECRETO:** Dados ou informações referentes à soberania e à integridade territorial nacional, a plano ou operações militares, às relações internacionais do País, a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico de interesse da defesa nacional e a programas econômicos, cujo conhecimento não autorizado possa acarretar dano excepcionalmente grave à segurança da sociedade e do Estado.

Arquivamento e ordenação de documentos

O arquivamento é o conjunto de técnicas e procedimentos que visa ao acondicionamento e armazenamento dos documentos no arquivo.

Uma vez registrado, classificado e tramitado nas unidades competentes, o documento deverá ser encaminhado ao seu destino para arquivamento, após receber despacho final.

O arquivamento é a guarda dos documentos no local estabelecido, de acordo com a classificação dada. Nesta etapa toda a atenção é necessária, pois um documento arquivado erroneamente poderá ficar perdido quando solicitado posteriormente.

O documento ficará arquivado na unidade até que cumpra o prazo para transferência ao Arquivo Central ou sua eliminação.

As operações para arquivamento são:

1. Verificar se o documento destina-se ao arquivamento;
2. Checar a classificação do documento, caso não haja, atribuir um código conforme o assunto;
3. Ordenar os documentos na ordem sequencial;
4. Ao arquivar o documento na pasta, verificar a existência de antecedentes na mesma pasta e agrupar aqueles que tratam do mesmo assunto, por consequência, o mesmo código;
5. Arquivar as pastas na sequência dos códigos atribuídos – usar uma pasta para cada código, evitando a classificação “diversos”;
6. Ordenar os documentos que não possuem antecedentes de acordo com a ordem estabelecida – cronológica, alfabética, geográfica, verificando a existência de cópias e eliminando-as. Caso não exista o original manter uma única cópia;
7. Arquivar o anexo do documento, quando volumoso, em caixa ou pasta apropriada, identificando externamente o seu conteúdo e registrando a sua localização no documento que o encaminhou.
8. Endereçamento - o endereço aponta para o local onde os documentos/processos estão armazenados.

Devemos considerar duas formas de arquivamento: A horizontal e a vertical.

- **Arquivamento Horizontal:** os documentos são dispostos uns sobre os outros, —deitados, dentro do mobiliário. É indicado para arquivos permanentes e para documentos de grandes dimensões, pois evitam marcas e dobras nos mesmos.

- **Arquivamento Vertical:** os documentos são dispostos uns atrás dos outros dentro do mobiliário. É indicado para arquivos correntes, pois facilita a busca pela mobilidade na disposição dos documentos.

Para o arquivamento e ordenação dos documentos no arquivo, devemos considerar tanto os métodos quanto os sistemas. Os Sistemas de Arquivamento nada mais são do que a possibilidade ou não de recuperação da informação sem o uso de instrumentos.

Tudo o que isso quer dizer é apenas se precisa ou não de uma ferramenta (índice, tabela ou qualquer outro semelhante) para localizar um documento em um arquivo.

Quando NÃO HÁ essa necessidade, dizemos que é um sistema direto de busca e/ou recuperação, como por exemplo, os métodos alfabético e geográfico.

Quando HÁ essa necessidade, dizemos que é um sistema indireto de busca e/ou recuperação, como são os métodos numéricos.

A ORDENAÇÃO é a reunião dos documentos que foram classificados dentre de um mesmo assunto.

Sua finalidade é agilizar o arquivamento, de forma organizada e categorizada previamente para posterior arquivamento.

Para definir a forma da ordenação é considerada a natureza dos documentos, podendo ser:⁸

1. Arquivamento por assunto

Uma das técnicas mais utilizadas para a gestão de documentos é o arquivamento por assunto. Como o próprio nome já adianta, essa técnica consiste em realizar o arquivamento dos documentos de acordo com o assunto tratado neles.

Isso permite agrupar documentos que tratem de assuntos correlatos e permite encontrar informações completas sobre determinada matéria de forma simples e direta, sendo especialmente interessante para empresas que lidam com um grande volume de documentos de um mesmo tema.

2. Método alfabético

Uma das mais conhecidas técnicas de arquivamento de documentos é o método alfabético, que consiste em organizar os documentos arquivados de acordo com a ordem alfabética desses, permitindo uma consulta mais intuitiva e eficiente.

Como a própria denominação já indica, nesse esquema o elemento principal considerado é o nome. Estamos falando sobre um método muito usado nas empresas por apresentar a vantagem de ser rápido e simples.

No entanto, quando se armazena um número muito grande de informações, é comum que existam alguns erros. Isso acontece devido à grande variedade de grafia dos nomes e também ao cansaço visual do funcionário.

Para que a localização e o armazenamento dos documentos se tornem mais rápidos, é possível combinar esse método com a escolha de cores. Dessa forma, fica mais simples encontrar a letra procurada.

Esse método é conhecido como Variadex e utiliza as cores como elementos auxiliares, com o objetivo de facilitar a localização e a recuperação dos documentos. Vale lembrar que essa é somente uma variação do método alfabético. É possível, ainda, combinar esse método ao de arquivamento por assunto, usando a ordem alfabética para subdividir a organização.

8Adaptado de www.agu.gov.br

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.

Simplemente 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 quando 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.

Desta feita torna-se mais do que evidente de que o sucesso de um sistema produtivo passa inevitavelmente pela qualidade das condições de trabalho que este proporciona aos seus colaboradores.

Nesta perspectiva, a melhoria da produtividade e da competitividade das empresas portuguesas passa, necessariamente, por uma intervenção no sentido da melhoria das condições de trabalho.

Ainda que este conjunto de atividades seja visto atualmente, pela gestão das empresas, mais como um gasto, do que propriamente um incentivo à produtividade.

Ao tornar evidentes junto dos colaboradores os riscos a que estão expostos durante o seu período de trabalho, a Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho permite lembrar todos os colaboradores de que para um trabalho feito em condições é preciso que as condições permitam que o trabalho se faça.

Legislação aplicada a higiene e segurança do trabalho

A legislação da higiene e segurança do trabalho é bem específica e grande, sabendo disso iremos mostrar abaixo apenas os artigos e incisos principais.

Art. 163 – Será obrigatória a constituição de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), de conformidade com instruções expedidas pelo Ministério do Trabalho, nos estabelecimentos ou locais de obra nelas especificadas.

As instruções do Ministério do Trabalho e Emprego correspondem à NR5, que trata especificamente das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – CIPA.

O item 5.1, da NR 5, estabelece que o objetivo da CIPA é a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

O emprego da palavra “permanentemente”, traz a ideia de “sem interrupção”.

O item 5.2, da NR 5, dispõe que devem constituir CIPA, por estabelecimento, e mantê-la em regular funcionamento as empresas privadas, públicas, sociedades de economia mista, órgãos da administração direta e indireta, instituições beneficentes, associações recreativas, cooperativas, bem como outras instituições que admitam trabalhadores como empregados.

3. *Crenças, normas sociais e dogmas religiosos*: assim como em relação à cultura, se as pessoas que estão se comunicando divergem com muita intensidade nessas questões, os processos comunicacionais serão prejudicados ou a mensagem não será transmitida adequadamente.

Barreiras fisiológicas:

As deficiências do aparelho fonoaudiológico e do aparelho visual criam dificuldades na Comunicação.

Barreiras da personalidade:

1. *Autossuficiência*: ocorre quando a pessoa acha que sabe tudo, ou seja, a pessoa acha que o que ela sabe e conhece é o suficiente. Esta barreira ocorre de duas maneiras: ‘juízo de todo pela parte’ – acontece quando a pessoa julga outras pessoas e/ou coisas pelo que ela conhece; intolerância, acontece quando a pessoa não aceita o ponto de vista das outras pessoas, pois ele julga que o único ponto de vista correto é o seu próprio.

2. *Congelamento das avaliações*: acontece quando a pessoa acredita que as pessoas e as coisas não mudam, ou seja, quando a pessoa supõe que as circunstâncias sempre serão as mesmas, independente das mudanças que surgirem com as pessoas e coisas. Fazem parte dessas avaliações os preconceitos e a insegurança que as pessoas têm frente a algumas situações e frente às outras pessoas

3. *Comportamento Humano* – aspectos objetivos e subjetivos: está no conflito personalidade subjetiva (interior de cada pessoa ou as opiniões próprias) X personalidade objetiva (o que é exteriorizado para as outras pessoas ou a realidade concreta). Quando se diz personalidade, toma-se como princípio a caracterização da personalidade por processos comportamentais, que são estabelecidos pela interação das reações individuais com o meio social. “A Comunicação Humana baseia-se na concepção da personalidade projetiva, na evidência de que na sociedade humana, o homem precisa ‘vender’ a sua personalidade.” Para tanto, ele precisa torná-la socialmente aceitável, e aí está o conflito, pois a pessoa tem que estar o tempo todo tornando a sua personalidade vendível, para que o outro possa aceitar se comunicar com ela. Exemplificando, ocorre quando alguém tem uma determinada opinião negativa sobre o aborto, mas ao conversar com alguém que acabou de conhecer e que é a favor do aborto, deixa de expressar a sua opinião e conversa com a outra pessoa como se não tivesse uma opinião bem formada a respeito do assunto.

4. *Geografite*: está relacionada com as atitudes das pessoas que se comovem mais com os “mapas” do que com os “territórios”. Mapas são os sentimentos, imaginações, palpites, hipóteses, pressentimentos, preconceitos, inferências, etc. Já os territórios são os objetos, as pessoas, as coisas, os acontecimentos, etc. Isso é relevante, devido ao fato de que, atualmente, as pessoas têm se envolvido, constantemente, com quaisquer tipos de sugestionabilidades, tornando-se exageradamente crédulas ou pela forma como as pessoas vêm distorcendo a realidade, como por exemplo, através dos horóscopos, das coisas sobrenaturais, das profecias, etc. Essas questões, ocasionam uma certa falta de civilização, ou seja, falta de equilíbrio racional para lidar com os acontecimentos e com as coisas e pessoas.

5. *Tendência à complicação*: essa é uma das barreiras mais comuns, pois está concebida no fato de que as pessoas têm o hábito de restringir e complicar coisas e acontecimentos simples, o tempo todo, até mesmo quando se trata de sistematização e pensamento lógico.

Abordagem da Administração

As barreiras mais destacadas neste campo de estudos são:

1. *Falta de comunicação*: “é um dos problemas mais frequentes nas empresas e que gera as consequências mais graves.” Pode ser causada por: interpretações distorcidas dos fatos; falta de adesão a uma decisão e às mudanças; desmotivação das pessoas pela não participação e pelo desconhecimento do que se passa na Organização; conflitos entre pessoas e departamentos, etc.

2. *Falta de clareza de objetivos*: ocorre quando a mensagem não tem conteúdo e forma bem definidos. Exemplo: uma reunião em que ninguém consegue entender o porquê de estar acontecendo.

3. *Texto fora do contexto*: quando a comunicação é feita, apenas, sobre um determinado acontecimento, sem dizer o contexto no qual ele está inserido. Acontece quando uma decisão é simplesmente comunicada, sem que se expliquem os porquês e motivos em questão.

4. *Filtragem*: ocorre quando o emissor manipula a mensagem, de acordo com os seus objetivos e interesses, de forma que a mensagem favoreça o seu ponto de vista ou o que ele deseja que o receptor decodifique.

5. *Percepção seletiva*: o emissor vê e ouve, apenas, ou mais acuradamente aquilo que lhe interessa, ou seja, faz uma seleção das mensagens relacionadas com suas necessidades, motivações, referências, etc. As pessoas “não veem a realidade; em vez disso, interpretam o que veem e chamam de realidade.” Pode ser prejudicial, à medida que a pessoa tende a perceber só aquilo que lhe convém e isso não permite uma percepção neutra dos acontecimentos, coisas e pessoas.

6. *Defensiva*: “Quando as pessoas se sentem ameaçadas, geralmente respondem de forma que atrapalha a Comunicação.” A partir do momento em que a pessoa se sente ameaçada, ela não consegue decodificar e nem transmitir as mensagens com eficácia.

7. *Uso inadequado dos meios*: como já foi falado anteriormente, não existe um meio mais adequado para ser utilizado na transmissão de diferentes tipos de mensagem, sendo que o que vai determinar se o meio é o mais adequado, ou não, é a situação específica de cada mensagem. A Comunicação Oral tem a tendência de aumentar a eficácia da Comunicação, quando bem utilizada, pois proporciona uma resposta imediata, além de estimular o pensamento do receptor, no momento em que a mensagem está sendo transmitida e por dar um toque mais pessoal à mensagem e ao processo como um todo. Deve ser mais usada, quando se quer comunicar mensagens mais complexas e difíceis de serem transmitidas. Já a comunicação escrita, tem a tendência de ser mal entendida, porque quem escreveu pode não ter sido suficientemente claro ou não ter expressado o que queria corretamente.

8. *Linguagem*: pode ser considerada uma das barreiras mais comuns, pois ocorre o tempo todo, no dia-a-dia das pessoas, em uma Organização. Como as pessoas tendem a achar que os significados que as palavras têm para elas são os mesmos significados que outras pessoas atribuem, uma barreira acaba surgindo no processo.

9. *Efeito status*: A hierarquia dentro das organizações pode criar barreiras nas comunicações. Esta barreira está ligada a outra barreira, a filtragem, que já foi citada anteriormente. Quando os colaboradores têm que comunicar algo aos gerentes das Organizações, eles tendem a filtrar a mensagem, de forma que ela seja transmitida e decodificada, no intuito de agradar os gerentes.