



ÁGUAS LINDAS- GO

PREFEITURA DE ÁGUAS LINDAS - GOIÁS

Administrativo

**EDITAL N. 01 –
ABERTURA E REGULAMENTO GERAL**

CÓD: SL-098DZ-23
7908433246558

Língua Portuguesa

1. Interpretação de textos: princípios de coesão e coerência textuais.....	9
2. Ortografia.....	11
3. Variação linguística: as diversas modalidades do uso da língua	11
4. Níveis de linguagem.	13
5. Acentuação gráfica.....	14
6. Uso da crase.....	15
7. Pontuação.....	16
8. Estrutura e formação das palavras.....	18
9. Concordância verbal e nominal	20
10. Figuras de linguagem.	21
11. Classes de palavras	23
12. Termos da oração. Orações coordenadas e subordinadas.....	28

Matemática

1. Números e Operações: Problemas abertos e situações problemas relacionados à álgebra e aritmética	41
2. Geometria plana: semelhança entre figuras planas, triângulos semelhantes, relações métricas no triângulo retângulo, circunferência, polígonos regulares, elementos de um polígono regular, áreas das principais figuras planas.....	42
3. Medidas de Comprimento e Superfície, Medidas de volume e capacidade, medida de massa	48
4. Conjuntos: noções básicas de conjuntos, igualdade de conjuntos, subconjuntos, conjuntos numéricos, conjunto dos números naturais, conjunto dos números inteiros, conjunto dos números racionais, conjunto dos números irracionais, conjunto dos números reais, operação com números reais. Frações e Dízimas periódicas	50
5. Álgebra: expressão numérica MMC e MDC, razão, proporção, divisão em partes proporcionais, regra de três simples regra de três composta, porcentagem, equação do 1º e 2º grau, expressão algébrica	62
6. Matemática financeira: taxa de porcentagem, lucro e prejuízo, acréscimos e descontos, juros simples e juros compostos....	75
7. Progressões: progressão aritmética, progressão geométrica	76
8. Análise combinatória: Problemas que envolvem contagem, princípio multiplicativo, permutação, arranjos, combinação	78
9. Probabilidade: espaço amostral, tipos de eventos, probabilidade de um evento em um espaço amostral finito, probabilidade com reunião e interseção de eventos	80
10. Noções de estatística: média aritmética, média ponderada, mediana e moda, representação da distribuição de frequências, gráficos de barras, gráficos de setores, gráfico poligonal ou de linha, análise e interpretação de gráficos.....	81
11. Raciocínio lógico	88
12. Resolução de problemas matemáticos aplicados em diversas áreas do conhecimento.....	93

Conhecimentos Gerais

1. História, geografia e economia do Estado de Goiás e do município de Águas Lindas - GO	101
2. Cultura e sociedade brasileira: música, literatura, artes, arquitetura, rádio, cinema, teatro, jornais, revistas e televisão.	136
3. Fatos e elementos de política brasileira.....	165
4. Meio ambiente e cidadania: problemas, políticas públicas, aspectos locais e nacionais.	166
5. Atualidades.	166

Noções de Informática

1. Microsoft Windows 7 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 2007 ou superior	171
2. Navegação internet e navegadores, conceitos de URL, links, sites, impressão de páginas, guias ou abas	189
3. Uso de correio eletrônico, envio e recebimento, caixa de entrada, lixo eletrônico ou spam, Microsoft Outlook e Thunderbird.....	195
4. Microsoft Word 2007 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.....	202
5. Microsoft Excel 2007 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	211

Legislação

1. Estatuto dos Servidores Públicos	223
2. Lei Orgânica Municipal.....	241
3. Constituição Federal de 1988 (artigos 1º ao 6º)	241

Conhecimentos Específicos Administrativo

1. Fundamentos da administração: Características básicas das organizações formais; tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de estruturação	249
2. processo organizacional e as funções básicas de planejamento, direção, organização e controle; administradores, habilidades, papéis, função, motivação, liderança, comunicação e desempenho	257
3. Administração de material: gestão de materiais; conhecimentos sobre técnicas de recebimento, estocagem, distribuição, registro e inventário.....	263
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	280
5. Redação Oficial: As Comunicações Oficiais.....	296
6. Noções de arquivologia: informação, documentação, classificação, arquivamento, registros, tramitação de documentos, cadastro, tipos de arquivos, organização e administração de arquivos, técnicas modernas.....	306
7. Uso de ferramentas e tecnologias de escritório: Domínio de softwares de produtividade, como processadores de texto, planilhas eletrônicas e programas de apresentação.....	317
8. Uso de sistemas de gerenciamento de documentos e arquivos.....	317
9. Conhecimentos básicos de impressão, digitalização e fax	317
10. Ética profissional e desenvolvimento pessoal: Conduta ética e responsabilidade no ambiente de trabalho.....	321
11. Aprendizado contínuo e desenvolvimento de habilidades profissionais	323
12. Compreensão das políticas e normas da organização	327

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.

— Definições e diferenciação

Coesão e coerência são dois conceitos distintos, tanto que um texto coeso pode ser incoerente, e vice-versa. O que existe em comum entre os dois é o fato de constituírem mecanismos fundamentais para uma produção textual satisfatória. Resumidamente, a coesão textual se volta para as questões gramaticais, isto é, na articulação interna do texto. Já a coerência textual tem seu foco na articulação externa da mensagem.

— Coesão Textual

Consiste no efeito da ordenação e do emprego adequado das palavras que proporcionam a ligação entre frases, períodos e parágrafos de um texto. A coesão auxilia na sua organização e se realiza por meio de palavras denominadas conectivos.

As técnicas de coesão

A coesão pode ser obtida por meio de dois mecanismos principais, a anáfora e a catáfora. Por estarem relacionados à mensagem expressa no texto, esses recursos classificam-se como endofóricas. Enquanto a anáfora retoma um componente, a catáfora o antecipa, contribuindo com a ligação e a harmonia textual.

As regras de coesão

Para que se garanta a coerência textual, é necessário que as regras relacionadas abaixo sejam seguidas.

Referência

— **Pessoal:** emprego de pronomes pessoais e possessivos.

Exemplo:

«Ana e Sara foram promovidas. Elas serão gerentes de departamento.» Aqui, tem-se uma referência pessoal anafórica (retoma termo já mencionado).

— **Comparativa:** emprego de comparações com base em semelhanças.

Exemplo:

“Mais um dia como os outros...”. Temos uma referência comparativa endofórica.

— **Demonstrativa:** emprego de advérbios e pronomes demonstrativos.

Exemplo:

“Inclua todos os nomes na lista, menos este: Fred da Silva.” Temos uma referência demonstrativa catafórica.

— **Substituição:** consiste em substituir um elemento, quer seja nome, verbo ou frase, por outro, para que ele não seja repetido.

Analise o exemplo:

“Iremos ao banco esta tarde, elas foram pela manhã.”

Perceba que a diferença entre a referência e a substituição é evidente principalmente no fato de que a substituição adiciona ao texto uma informação nova. No exemplo usado para a referência, o pronome pessoal retoma as pessoas “Ana e Sara”, sem acrescentar quaisquer informações ao texto.

— **Elipse:** trata-se da omissão de um componente textual – nominal, verbal ou frasal – por meio da figura denominando eclipse.

Exemplo:

“Preciso falar com Ana. Você a viu?” Aqui, é o contexto que proporciona o entendimento da segunda oração, pois o leitor fica ciente de que o locutor está procurando por Ana.

— **Conjunção:** é o termo que estabelece ligação entre as orações.

Exemplo:

“Embora eu não saiba os detalhes, sei que um acidente aconteceu.” Conjunção concessiva.

— **Coesão lexical:** consiste no emprego de palavras que fazem parte de um mesmo campo lexical ou que carregam sentido aproximado. É o caso dos nomes genéricos, sinônimos, hiperônimos, entre outros.

Exemplo:

“Aquele *hospital* público vive lotado. A *instituição* não está dando conta da demanda populacional.”

— Coerência Textual

A Coerência é a relação de sentido entre as ideias de um texto que se origina da sua argumentação – consequência decorrente dos saberes conhecimentos do emissor da mensagem. Um texto redundante e contraditório, ou cujas ideias introduzidas não apresentam conclusão, é um texto incoerente. A falta de coerência prejudica a fluência da leitura e a clareza do discurso. Isso quer dizer que a falta de coerência não consiste apenas na ignorância por parte dos interlocutores com relação a um determinado assunto, mas da emissão de ideias contrárias e do mal uso dos tempos verbais.

Observe os exemplos:

“A apresentação está finalizada, mas a estou concluindo até o momento.” Aqui, temos um processo verbal acabado e um inacabado.

“Sou vegana e só como ovos com gema mole.” Os veganos não consomem produtos de origem animal.

Princípios Básicos da Coerência

— **Relevância:** as ideias têm que estar relacionadas.

— **Não Contradição:** as ideias não podem se contradizer.

— **Não Tautologia:** as ideias não podem ser redundantes.

Fatores de Coerência

— **As inferências:** se partimos do pressuposto que os interlocutores partilham do mesmo conhecimento, as inferências podem simplificar as informações.

torado. Não pode agravar o problema. Essa política de crescimento urbano tem que ser cumprida a risca e precisa ser fiscalizada”, afirma Lana.

O g1 também questionou a Prefeitura de Ouro Preto sobre as construções em áreas de risco. Até a publicação desta reportagem, a administração municipal não tinha respondido.

Artistas indígenas e negros têm consagração no circuito em 2021, que volta lotado¹³

O ano que começou com uma explosão de memes virando obras de arte com a tecnologia dos NFTs viu, enfim, o dia nascer para as exposições físicas. Enquanto outras áreas da cultura se debateram para retomar as atividades com público ainda reduzido, devido à pandemia, os museus tiveram filas na entrada e as vernissages em galerias receberam centenas de pessoas.

A edição pandêmica da Bienal de São Paulo, que finalmente abriu depois de um ano de atraso, lotou os três andares do Pavilhão da Bienal em vários fins de semana do segundo semestre. A feira SP-Arte, em novo endereço, ficou cheia no dia de abertura. Os exemplos ilustram o retorno em massa do público ao circuito das artes visuais em 2021.

Não que tenha sido uma volta completa à normalidade. Virou rotina a checagem de comprovantes de vacinação no Brasil e em outros países na entrada dos espaços expositivos, e os frequentadores usam máscara, só tirada na hora de tomar uma taça de espumante. A Art Basel, maior feira de arte do mundo, retomou sua edição em Miami com hotéis lotados, num clima que lembrava o pré-pandemia -exceto pela entrada com hora marcada e pelos testes de Covid que precisavam ser feitos a cada tantos dias.

O clima de festa da retomada não necessariamente se refletiu nas obras expostas. A 34ª edição da Bienal de São Paulo, por exemplo, resgatou trabalhos feitos durante a ditadura, a exemplo das instalações “A Carga” e “Presunto”, da artista paulistana Carmela Gross, para refletir sobre uma espiral à brasileira com a ascensão de regimes autoritários ao poder.

São obras que dialogam com outros retratos de um país que não supera as próprias sombras, como o projeto de “A Ronda da Morte”, de Hélio Oiticica, ou as sombras alongadas de ditadores, políticos e tanques militares nos trabalhos de Regina Silveira, ambos expostos na Bienal.

É a cara de um Brasil em ruínas e que destrói sua própria memória, tragédia escancarada na exposição do meteorito resgatado do incêndio do Museu Nacional do Rio de Janeiro no centro de um dos núcleos da Bienal.

Mas nem tudo eram cinzas. Com as grandes telas coloridas de Jaider Esbell e os mantos de pena de Daiara Tukano, parte de uma rede extensa de artistas indígenas contemporâneos que começam a abrir espaço no circuito oficial de arte, a Bienal ajudou a consolidar a presença dos povos originários nas instituições, algo que já se desenhava há algum tempo.

Um dos principais responsáveis por este movimento foi Esbell, um importante articulador. Foi dele a organização, no Museu de Arte Moderna de São Paulo, da grande mostra de arte indígena contemporânea “Moquém Surarí”, por exemplo. Artista da etnia macuxi, Esbell estava no auge.

¹³ João Perassolo e Carolina Moraes. Artistas indígenas e negros têm consagração no circuito em 2021, que volta lotado. Yahoo! <https://br.financas.yahoo.com/noticias/artistas-ind%C3%ADgenas-e-negros-t%C3%AAm-133500700.html>. Acesso em 29 de dezembro de 2021.

Contudo, uma notícia inesperada deixou de luto o mundo da arte no início de novembro -o artista foi encontrado morto em seu apartamento em São Paulo. Em homenagem à sua memória, suas pinturas expostas na Bienal foram cobertas por panos pretos. Uma tela preta foi exibida durante a transmissão online da Festa Literária Internacional de Paraty, a Flip, que teria a participação do artista numa mesa de debates.

O ano foi marcado também pelo grande reconhecimento de talentos negros por parte do mercado brasileiro. Quase todas as galerias agora têm ao menos um artista negro jovem em sua lista de representados, e as que não tinham foram rápidas em anunciar novos nomes. Um dos maiores exemplos dessa consagração é o imenso hype em torno da galeria paulistana HOA, que se firmou em 2021 com um elenco exclusivamente formado por artistas negros, LGBTQIA+ e de fora do centro.

Os negros que chegaram ao topo da fechada hierarquia do mundo de arte fizeram isso pintando símbolos de ostentação antes reservados aos brancos. Basta pensar, por exemplo, nas telas neon de O Bastardo, artista sensação que retrata personalidades como os músicos Frank Ocean e Mano Brown vestindo roupas de grife. Outros nomes pintaram um cotidiano mais prosaico, como Wallace Pato, da galeria Mendes Wood DM, com suas grandes telas onde anônimos --todos negros, é claro-- bebem e se divertem ao redor de uma mesa de bar.

Esses novos artistas vêm no rastro do sucesso do carioca Maxwell Alexandre, que já está há mais tempo no circuito e agora conquista uma individual num dos espaços de arte contemporânea mais importantes da Europa, o Palais de Tokyo, em Paris. Em São Paulo, seus grandes murais em papel pardo retratando a vida na periferia e fora dela também foram expostos numa importante mostra no Instituto Tomie Ohtake, que passou antes pela Fundação Iberê Camargo, em Porto Alegre, evidenciando a importância institucional do artista.

As obras de Alexandre estiveram também numa mostra na galeria A Gentil Carioca, que abriu uma sede na capital paulista. O espaço da casa carioca em solo paulistano faz parte de uma reorganização da geografia das galerias em São Paulo ocorrida neste ano. Diversos espaços se estabeleceram no centro da cidade e na Barra Funda, criando assim novos polos de arte, levando para estes bairros colecionadores acostumados a comprar nos Jardins.

Um dos novos destinos é justamente onde está localizada A Gentil Carioca, na travessa Dona Paula, junto ao cemitério da Consolação. Nas casinhas daquela rua de paralelepípedos e cara de cidade do interior, também inauguraram o Projeto Vênus e a Lanterna Mágica, além de um espaço para mostras feitas a partir da coleção Moraes Barbosa.

A agitação de novos espaços não ficou restrita ao circuito paulista. Os parisienses finalmente viram a abertura aguardada da Bourse de Commerce, com a coleção de arte contemporânea de François Pinault, diretor do grupo de luxo Kering, após reforma no antigo prédio da bolsa, no bairro movimentado de Les Halles.

O ano também será lembrado pelas tais obras virtuais comercializadas em NFT, uma tecnologia que confere autenticidade para trabalhos que muitas vezes só existem na internet, como animações e GIFs.

Uma colagem de imagens que não existe na vida real se tornou uma das obras de arte mais caras do mundo quando Beeple leiloou na Christie's um trabalho em NFT por R\$ 382 milhões. Depois dele,

- **Autoestima:** significa valorizar nossas características e estar-mos satisfeitos com nós mesmos; e

- **Autoconfiança:** seria acreditar em nossas capacidades e potencial, ou seja, ter confiança em nós mesmos.

O grande problema é que nem sempre o processo de autoconhecimento é fácil de acontecer, pois muitas pessoas têm dificuldade em aceitar as suas próprias vulnerabilidades.

No entanto o mais importante do autoconhecimento é que ele nos permite ter uma autopercepção que nos leva a construir o autoconceito, palavra que relaciona ao conjunto interno de percepções que cada um de nós tem sobre si mesmo.

As percepções que a pessoa tem sobre si mesma é que irão influenciar diretamente suas ações e pensamentos, a maneira como percebem o mundo à sua volta, como tomam decisões, como lidam com os outros, com seus medos, frustrações e sucesso. Desta forma o autoconceito é importante porque a maneira de pensar de cada um é decisiva para a sua atuação como líder.

Em vista disso, se você quiser se desenvolver como líder, deve conhecer as suas atitudes, sua maneira de agir com os outros e repensar o seu autoconceito para assim ter condições de liderar uma equipe.

Conhecer nossas forças e fraquezas, defeitos e qualidades é fundamental para o desenvolvimento do “EU” e para a atuação gerencial frente suas situações desafiadoras. Com esta nova percepção podemos nos preparar, qualificar, antever situações, desculpar-nos quando necessário, enfim, buscar um aperfeiçoamento contínuo como pessoa e profissional.

O que é ser Gerente e suas Principais Funções

Todo gerente pode ser considerado um líder, afinal, a liderança é um dos atributos do papel gerencial. E para você ser um verdadeiro líder, as suas ações de desenvolvimento gerencial precisam ser planejadas, sistematizadas e implantadas no seu ambiente de trabalho, seja ele público ou privado. Em outras palavras, o gerente define e orienta tarefas para uma equipe de trabalho, liderando, motivando e conduzindo todos para atingir as metas e resultados da empresa.

De acordo com Hatakeyama³³, a função do gerente, hoje, tem dois aspectos: ocupacional e humano. Para o autor, o aspecto ocupacional refere-se à atividade de planejar e executar o trabalho e colher os resultados. Já o aspecto humano recai sobre a relação de confiança com os subordinados, superiores, colegas e pessoas fora da organização.

Não pense que gerenciar é inato ao ser humano ou que uma pessoa não possa desenvolver esse talento. Um líder não nasce com todas as habilidades prontas, as ações do desenvolvimento gerencial partem do pressuposto de que o líder pode ser desenvolvido, inclusive porque as necessidades das organizações mudam com o decorrer do tempo.

No atual contexto de intensas e constantes mudanças organizacionais, Davel e Melo³⁴ afirmam que os papéis dos gerentes deixam de ser tão operacionais e tornam-se mais estratégicos, voltados para pessoas, em função do aumento das margens de autonomia

33 Apud CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

34 DAVEL, Eduardo; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes. (orgs.). *Gerência em ação: singularidades e dilemas do trabalho gerencial*. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

e de liderança no âmbito das equipes de trabalho. Sendo assim, a habilidade para aprender novas competências vai se tornando requisito importante para os gerentes.

Competências como pensamento estratégico, entendimento da realidade do mercado, pensamento centrado no cliente, melhor seleção e gestão de seus subordinados precisam fazer parte da prática gerencial.

As Competências Gerenciais

Neste sentido, destaca-se que a competência gerencial, assim como a individual, é constituída por cinco elementos, conforme Sveiby³⁵:

Conhecimento Explícito: envolve o conhecimento dos fatos e é adquirido principalmente pela informação, quase sempre pela educação formal.

Habilidade: arte de “saber fazer” que envolve uma proficiência prática, física e mental, e é adquirida, sobretudo, por treinamento e prática e inclui o conhecimento de regras de procedimento e habilidades de comunicação.

Experiência: é adquirida principalmente pela reflexão sobre erros e sucessos passados.

Julgamentos de valor: são percepções do que o indivíduo acredita estar certo, agindo como filtros conscientes e inconscientes para o processo de saber de cada indivíduo.

Rede social: que é formada pelas relações do indivíduo com outros seres humanos dentro de um ambiente e uma cultura transmitidas pela tradição.

Ruas³⁶ lembra ainda, que o desenvolvimento de competências gerenciais, apresenta como finalidade alinhar-se ao objetivo mais amplo de tornar as organizações melhor preparadas para enfrentar os desafios atuais e futuros, especialmente as de pequeno porte, que são mais suscetíveis às mudanças. Sendo que a competência só efetivamente existirá no momento em que agregar algum valor econômico à organização e ao valor social do indivíduo.

Cada organização pode acrescentar aquelas competências que consideram críticas para o alcance de seus resultados específicos.³⁷ Dessa forma, as competências gerenciais buscam expressar o espírito da organização, que ajudam alcançar maiores e melhores resultados.

As competências importantes para o desempenho das atividades gerenciais agrupam-se em quatro categorias principais: intelectuais, interpessoais, técnicas e intrapessoais.

Competências Intelectuais (ou conceituais): utilizadas para elaborar conceitos, planejar, analisar, definir estratégias e tomar decisões;

Competências Intrapessoais: compreendem o relacionamento consigo mesmo: intuição, motivação, autoconhecimento, autocontrole, etc;

35 SVEIBY, Karl Erik. *A Nova Riqueza das Organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

36 RUAS, R. *Literatura, dramatização e Formação Gerencial: a apropriação de práticas teatrais ao desenvolvimento de competências gerenciais*. Organizações & Sociedade, Salvador, v. 12, 2005.

37 PELISSARI, Anderson Soncini; GONZALEZ, Inayara Valéria Defreitas Pedroso; VANALLE, Rosângela Maria. *Gestores de Pequenas Empresas: Estudo do Papel e das Funções Gerenciais*. In: SEGeT. IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2007.

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 orientação 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.

Escritório Moderno: valoriza o ser humano, o mobiliário é anatômico e os recursos tecnológicos são utilizados para diminuir o esforço físico. Diminui a utilização de papéis, o que torna a informação mais dinâmica.

Cuidados com os Materiais no Ambiente de Trabalho

- Manter blocos, papéis ou impressos para recado em sua mesa de trabalho;
- Manter cliques, apontadores, borrachas, corretivos em gavetas com divisórias;
- Manter porta-lápis limpo e em ordem;
- Manter os móveis limpos;
- Utilizar capas nos equipamentos;
- Ligar tomadas, luzes e equipamentos quando forem utilizados e desligá-los ao sair;
- Deixar listas telefônicas, guias e agendas organizadas e ao alcance de todos;
- Organizar a mesa de trabalho;
- Zelar pelos objetos decorativos e manter a sala arejada;
- Verificar, diariamente, se os equipamentos estão funcionando adequadamente;
- Arquivar cartões de visitantes.

QUESTÕES

1. (CESPE/MCT-FINEP) Quanto à evolução histórica do pensamento administrativo, assinale a opção correta.

- (A) Weber propõe que uma das principais vantagens da burocracia consiste em conferir rapidez à tomada de decisões.
- (B) A organização que busca mensurar e analisar as atitudes de seus empregados de modo a conseguir a sua satisfação no trabalho está alinhada aos pressupostos da administração científica.
- (C) A organização que ressalta o papel dos gerentes como conhecedores dos detalhes das tarefas desenvolvidas por seus empregados alinha-se aos pressupostos da teoria clássica.