

Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região Ampliada Oeste para  
Gerenciamento dos Serviços de Urgência e Emergência

# CIS-URG OESTE

Assistente Administrativo

AG114-N9

Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.  
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo [sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br).

## **OBRA**

Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região Ampliada Oeste para Gerenciamento dos Serviços de Urgência e Emergência

Assistente Administrativo

EDITAL N.º 004/2019

## **AUTORES**

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Normas Samu - Profª Silvana Guimarães

Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Raciocínio Matemático - Profº Bruno Chierigatti e Joao de Sá Brasil

Administração Pública - Profº Fernando Zantedeschi e Profª Bruna Pinotti

Conhecimentos Específicos - Profº Fernando Zantedeschi e Profª Silvana Guimarães

## **PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO**

Christine Liber

Elaine Cristina

Leandro Filho

## **DIAGRAMAÇÃO**

Thais Regis

Renato Vilela

## **CAPA**

Joel Ferreira dos Santos



[www.novaconcursos.com.br](http://www.novaconcursos.com.br)

[sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br)

# APRESENTAÇÃO

## PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%\*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

\*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

## CURSO ONLINE



### PASSO 1

Acesse:

[www.novaconcursos.com.br/passaporte](http://www.novaconcursos.com.br/passaporte)



### PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

\*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

**Ex: JN001-19**



### PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.



# SUMÁRIO

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos. Gêneros e tipos de texto. Articulação textual: operadores sequenciais, expressões referenciais. Coesão e coerência textual.....	01
Identificação, definição, classificação, flexão e emprego das classes de palavras; formação de palavras.....	12
Verbos: flexão, conjugação, vozes, correlação entre tempos e modos verbais.....	37
Concordância verbal e nominal.....	53
Regência verbal e nominal.....	60
Crase.....	65
Colocação pronominal.....	67
Estrutura da oração e do período: aspectos sintáticos e semânticos.....	68
Acentuação gráfica.....	77
Ortografia.....	80
Pontuação.....	83
Variação linguística.....	86

## NORMAS SAMU

Portaria GM/MS nº 2.048, de 05 de novembro de 2002.....	01
Portaria nº 1.600/GM/MS, de 7 de julho de 2011.....	73
Portaria Federal nº 1.010/GM/MS 21 de maio de 2012.....	77
Manual de Capacitação SAMU.....	87
Relatório de Classificação das Unidades Hospitalares Segundo Função Por Região de Saúde no Estado de Minas Gerais.....	87
Noções de primeiros socorros.....	87
Grade de Referência da Rede Hospitalar.....	102
Plano Diretor de Regionalização (PDR).....	102

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de Internet e intranet. Ferramentas de buscas. Utilizando software antivírus. E-mail, site, homepage, browsers ou navegadores; Prática de envio e recebimento de e-mails.....	01
Segurança para microcomputadores: tipos de ameaças. Técnicas e mecanismos de prevenção, detecção e remoção. Firewall e criptografia.....	16
Aplicativos e dispositivos para armazenamento de dados e para realização de cópia de segurança (backup).....	21
Conceitos de Hardware e Software: conhecimentos básicos. Memória. Unidades de armazenamento. Dispositivos de entrada e saída.....	23
Noções básicas sobre o Microsoft Windows 7 e do Microsoft Office 2010.....	28

# SUMÁRIO

## RACIOCÍNIO MATEMÁTICO

NÚMEROS: Teoria dos conjuntos. Sequências e séries: PA e PG.....	01
EQUAÇÕES: Equações do primeiro e segundo grau, inequações, equações redutíveis ao segundo grau. Sistemas de equações lineares: resolução, discussão e interpretação geométrica.....	08
MATEMÁTICA COMERCIAL: Grandezas direta e inversamente proporcionais, regra de três simples e composta. Porcentagem. Juros simples e compostos.....	17
FUNÇÕES: Conceitos básicos de função: funções reais de uma variável. Funções polinomiais. Funções exponenciais e Funções logarítmicas. Funções trigonométricas.....	31
NOÇÕES DE MATEMÁTICA FINITA: Princípio Fundamental da contagem; arranjos, permutações e combinações. Binômio de Newton. Probabilidade: simples e condicional.....	41
GEOMETRIA PLANA: Elementos primitivos, semirretas e segmentos, semiplanos e ângulos. Posições relativas de retas. Triângulos, quadriláteros, polígonos; semelhança e relações métricas. Circunferência e disco. Áreas e perímetro no plano: polígonos e circunferência.....	47
GEOMETRIA ANALÍTICA: Conceitos fundamentais, coordenadas na reta e no plano. Distância entre dois pontos e entre um ponto e uma reta. Equações de retas e circunferências.....	70
RACIOCÍNIO LÓGICO: Noções básicas da lógica matemática: proposições, conectivos, equivalência e implicação lógica, argumentos válidos, problemas com tabelas e argumentação. Verdades e Mentiras: resolução de problemas. Sequências (com números, com figuras, de palavras). Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos, Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas, Tautologia, Contradição e Contingência.....	89
ESTATÍSTICA: Conceitos fundamentais de estatística descritiva (população, amostra e amostragem). Organização de dados (tabelas e gráficos). Medidas de tendência central (média, moda e mediana).....	116

## ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Organização e Estrutura do Estado, Governo e Administração. Conceito: Estado, Governo e Administração Pública..	01
O Estado de Bem-Estar Social.....	14
Características da Administração Pública. Princípios aplicáveis a Administração Pública.....	15
Organização da Administração Pública Brasileira.....	17
Transparência e a Lei de Acesso à Informação.....	17
Qualidade na Administração Pública. Excelência nos Serviços Públicos.....	19

# SUMÁRIO

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização. Assertividade nas relações interpessoais.....	01
Departamentalização e Descentralização.....	23
Habilidades interpessoais.....	01
Atendimento ao cliente. Diversidade. Atitudes no trabalho. Satisfação no trabalho.....	01
Tomada de decisão.....	65
Teorias de Gestão Estratégica.....	23
Personalidade e valores. Trabalho em grupo. Trabalho em equipe.....	01
Comunicação interpessoal e organizacional.....	01
Conflito. Negociação.....	72
Estrutura Organizacional. Processos Empresariais. Fluxogramas. Análise e distribuição do trabalho.....	23
Políticas e práticas de Recursos Humanos.....	106
Redação de documentos oficiais e textos empresariais.....	74
Noções sobre a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.....	105

# ÍNDICE

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização. Assertividade nas relações interpessoais.....	01
Departamentalização e Descentralização.....	23
Habilidades interpessoais.....	01
Atendimento ao cliente. Diversidade. Atitudes no trabalho. Satisfação no trabalho.....	01
Tomada de decisão.....	65
Teorias de Gestão Estratégica.....	23
Personalidade e valores. Trabalho em grupo. Trabalho em equipe.....	01
Comunicação interpessoal e organizacional.....	01
Conflito. Negociação.....	72
Estrutura Organizacional. Processos Empresariais. Fluxogramas. Análise e distribuição do trabalho.....	23
Políticas e práticas de Recursos Humanos.....	106
Redação de documentos oficiais e textos empresariais.....	74
Noções sobre a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.....	105

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: RELAÇÕES INDIVÍDUO/ORGANIZAÇÃO. ASSERTIVIDADE NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS. HABILIDADES INTERPESSOAIS. ATENDIMENTO AO CLIENTE. DIVERSIDADE. ATITUDES NO TRABALHO. SATISFAÇÃO NO TRABALHO. PERSONALIDADE E VALORES. TRABALHO EM GRUPO. TRABALHO EM EQUIPE. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E ORGANIZACIONAL**

## TRABALHO EM EQUIPE

*Trabalho em equipe* pode ser definido como os esforços conjuntos de um grupo ou sociedade visando à solução de um problema. Ou seja, um grupo ou conjunto de pessoas que se dedicam a realizar determinada tarefa estão trabalhando em equipe.

Essa denominação se origina da época logo após a Primeira Guerra Mundial. O trabalho em equipe, por meio da ação conjunta, possibilita a troca de conhecimentos entre especialistas de diversas áreas.

Como cada pessoa é responsável por uma parte da tarefa, o trabalho em equipe oferece também maior agilidade e dinamismo.

Para que o trabalho em equipe funcione bem, é essencial que o grupo possua metas ou objetivos compartilhados. Também é necessário que haja comunicação eficiente e clareza na delegação de cada tarefa.

A diferença de pensamento e visão entre pessoas distintas é fundamental para uma resolução de problemas eficiente. Quanto mais perspectivas uma equipe tiver sobre um único problema, mais fácil é encontrar a melhor solução possível.

### 1. Diferença entre Grupo e Equipe

Grupo e equipe não são a mesma coisa. Grupo é definido como dois ou mais indivíduos, em interação e interdependência, que se juntam para atingir um objetivo. Um grupo de trabalho é aquele que interage basicamente para compartilhar informações e tomar decisões para ajudar cada membro em seu desempenho na sua área de responsabilidade.

Os grupos de trabalho não têm necessidade nem oportunidade de se engajar em um trabalho coletivo que requeira esforço conjunto. Assim, seu desempenho é apenas a somatória das contribuições individuais de seus membros. Não existe uma sinergia positiva que possa criar um nível geral de desempenho maior do que a soma das contribuições individuais.

Uma equipe de trabalho gera uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado. Os esforços individuais resultam em um nível de desempenho maior do que a soma daquelas contribuições individuais. Veja a seguir as diferenças entre grupos de trabalho e equipes de trabalho.



### #FicaDica

Distinguir equipe e grupo é um aspecto muito importante para soluções de exercícios que tratem de trabalho em equipe. O ponto principal é o objetivo em comum existente quando as pessoas compõem uma equipe.

## 2. Comparação entre Grupos de Trabalho e Equipes de Trabalho

### 2.1 Transformando indivíduos em membros de equipe

- Partilham suas ideias para a melhoria do que fazem e de todos os processos do grupo;
- Respeitam as individualidades e sabem ouvir;
- Comunicam-se ativamente;
- Desenvolvem respostas coordenadas em benefício dos propósitos definidos;
- Constroem respeito, confiança mútua e afetividade nas relações;
- Participam do estabelecimento de objetivos comuns;
- Desenvolvem a cooperação e a integração entre os membros.

### 2.2 Fatores que interferem no trabalho em equipe

- Estrelismo;
- Ausência de comunicação e de liderança;
- Posturas autoritárias;
- Incapacidade de ouvir;
- Falta de treinamento e de objetivos;
- Não saber "quem é quem" na equipe.

### 2.3 São características das equipes eficazes:

- Comprometimento dos membros com um propósito comum e significativo;
- O estabelecimento de metas específicas para a equipe que conduzam os indivíduos a um melhor desempenho e também energizem as equipes. Metas específicas ajudam a tornar a comunicação mais clara, além de manter a equipe focada na obtenção de resultados;
- Os membros defendem suas ideias, sem radicalismo;
- Grande habilidade para ouvir;
- Liderança é situacional; ou seja, o líder age de acordo com o grau de maturidade da equipe; de acordo com a contingência;
- Questões comportamentais são discutidas abertamente, principalmente as que podem comprometer a imagem da equipe ou organização
- O nível de confiança entre os membros é elevado;
- Demonstram confiança em seus líderes, tornando a equipe disposta a aceitar e a se comprometer com as metas e as decisões do líder;



- Flexibilidade permitindo que os membros da equipe possam completar as tarefas uns dos outros. Isso deixa a equipe menos dependente de um único membro;
- Conflitos são analisados e resolvidos;

Há uma preocupação / ação contínua em busca do autodesenvolvimento.

O desempenho de uma equipe não é apenas a soma-tória das capacidades individuais de seus membros.

Contudo, essas capacidades determinam parâmetros do que os membros podem fazer e de quão eficientes eles serão dentro da equipe. Para funcionar eficazmente, uma equipe precisa de três tipos diferentes de capacidades. Primeiro, ela precisa de pessoas com **conhecimentos técnicos**. Segundo, pessoas com **habilidades para solução de problemas e tomada de decisões** que sejam capazes de identificar problemas, gerar alternativas, avaliá-las e fazer escolhas competentes. Finalmente, as equipes precisam de **pessoas que saibam ouvir, deem feedback, solucionem conflitos e possuam outras habilidades interpessoais**.

### 3. Tipos de Equipe

As equipes podem realizar uma grande variedade de coisas. Elas podem fazer produtos, prestar serviços, negociar acordos, coordenar projetos, oferecer aconselhamentos ou tomar decisões.

- Equipe de solução de problemas: neste tipo de equipe, os membros trocam ideias ou oferecem sugestões sobre os processos e métodos de trabalho que podem ser melhorados. Raramente, entretanto, estas equipes têm autoridade para implementar unilateralmente suas sugestões.
- Equipes de trabalho autogerenciadas: são equipes autônomas, que podem não apenas solucionar os problemas, mas também implementar as soluções e assumir total responsabilidade pelos resultados. São grupos de funcionários que realizam trabalhos muito relacionados ou interdependentes e assumem muitas das responsabilidades que antes eram de seus antigos supervisores.
- Normalmente, isso inclui o planejamento e o cronograma de trabalho, a delegação de tarefas aos membros, o controle coletivo sobre o ritmo de trabalho, a tomada de decisões operacionais e a implementação de ações para solucionar problemas. As equipes de trabalho totalmente autogerenciadas até escolhem seus membros e avaliam o desempenho uns dos outros.
- Consequentemente, as posições de supervisão perdem a sua importância e até podem ser eliminadas.
- Equipes multifuncionais: São equipes formadas por funcionários do mesmo nível hierárquico, mas de diferentes setores da empresa, que se juntam para cumprir uma tarefa. As equipes desempenham várias funções (multifunções), ao mesmo tempo, ou seja, não há especificação para cada membro. O

sentido de equipe é exatamente esse, os membros compensam entre si as competências e as carências, num aprendizado contínuo.

- As equipes multifuncionais representam uma forma eficaz de permitir que pessoas de diferentes áreas de uma empresa (ou até de diferentes empresas) possam trocar informações, desenvolver novas ideias e solucionar problemas, bem como coordenar projetos complexos. Evidentemente, não é fácil administrar essas equipes. Seus primeiros estágios de desenvolvimento, enquanto as pessoas aprendem a lidar com a diversidade e a complexidade, costumam ser muito trabalhosos e demorados. Demora algum tempo até que se desenvolva a confiança e o espírito de equipe, especialmente entre pessoas com diferentes históricos, experiências e perspectivas.
- Equipes Virtuais: Os tipos de equipes analisados até agora realizam seu trabalho face a face. As equipes virtuais usam a tecnologia da informática para reunir seus membros, fisicamente dispersos, e permitir que eles atinjam um objetivo comum. Elas permitem que as pessoas colaborem on-line utilizando meios de comunicação como redes internas e externas, videoconferências ou correio eletrônico – quando estão separadas apenas por uma parede ou em outro continente. São criadas para durar alguns dias para a solução de um problema ou mesmo alguns meses para conclusão de um projeto. Não são muito adequadas para tarefas rotineiras e cíclicas.

Em todo processo em que haja interação entre as pessoas vamos desenvolver relações interpessoais.

Ao pensarmos em ambiente de trabalho, onde as atividades são predeterminadas, alguns comportamentos são precisados ser alinhados a outros, e isso sofre influência do aspecto emocional de cada envolvido, tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento nas atividades, com provável queda de produtividade.

Esse ciclo “atividade-interação-sentimentos” não se relaciona diretamente com a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam **valores, atitudes**, conhecimentos, informações, preconceitos, experiência anterior, gostos, crenças e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Essas diferenças passam a constituir um

repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo. Como essas diferenças são encaradas e tratadas determina a modalidade de relacionamento entre membros do grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados. Por exemplo: se no grupo há respeito pela opinião do outro, se a ideia de cada um é ouvida, e discutida, estabelece-se uma modalidade de relacionamento diferente daquela em que não há respeito pela opinião do outro, quando ideias e sentimentos não são ouvidos, ou ignorados, quando não há troca de informações. A maneira de lidar com diferenças individuais cria certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

Valores: Representa convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível ao modo contrário ou oposto de conduta ou de existência. Eles contêm um elemento de julgamento, baseado naquilo que o indivíduo acredita ser correto, bom ou desejável. Os valores costumam ser relativamente estáveis e duradouros.

Atitudes: As atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Quando digo “gosto do meu trabalho” estou expressando minha atitude em relação ao trabalho. As atitudes não são o mesmo que os valores, mas ambos estão inter-relacionados e envolvem três componentes: cognitivo, afetivo e comportamental.

A convicção de que “discriminar é errado” é uma afirmativa avaliadora. Essa opinião é o componente cognitivo de uma atitude. Ela estabelece a base para a parte mais crítica de uma atitude: o seu componente afetivo. O afeto é o segmento da atitude que se refere ao sentimento e às emoções e se traduz na afirmação “Não gosto de João porque ele discrimina os outros”. Finalmente, o sentimento pode provocar resultados no comportamento. O componente comportamental de uma atitude se refere à intenção de se comportar de determinada maneira em relação a alguém ou alguma coisa. Então, para continuar no exemplo, posso decidir evitar a presença de João por causa dos meus sentimentos em relação a ele.

Encarar a atitude como composta por três componentes – cognição, afeto e comportamento – é algo muito útil para compreender sua complexidade e as relações potenciais entre atitudes e comportamento. Ao contrário dos valores, as atitudes são menos estáveis.

## COMPETÊNCIA INTERPESSOAL

A competência interpessoal é habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Segundo C. Argyris (1968), é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais de acordo com três critérios:

- Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva inter-relação;
- Habilidade de resolver realmente os problemas de tal modo que não haja regressões;

- Soluções alcançadas de tal forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente, pelo menos, como quando começaram a resolver seus problemas.

Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção e a habilidade propriamente dita. O processo da percepção precisa ser treinado para uma visão acurada da situação interpessoal.

- Percepção seletiva: é um processo que aparece na comunicação, pois os receptores vêm e ouvem seletivamente com base em suas necessidades, experiências, formação, interesses, valores etc.
- Percepção social: é o meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la.

Novas competências começam a ser exigidas pelas organizações, que reinventam sua dinâmica produtiva, desenvolvendo novas formas de trabalho e de resolução de conflitos. Surgem novos paradigmas de relações das organizações com fornecedores, clientes e colaboradores. Nesse contexto, as relações humanas no ambiente de trabalho têm sido foco da atenção dos gestores, para que sejam desenvolvidas habilidades e atitudes necessárias ao manejo inteligente das relações interpessoais.

### 1. Definição de competência

Chamamos de competência a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (C.H.A.) que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada.

- C – Conhecimento – SABER
- H – Habilidade – SABER FAZER
- A – Atitude – QUERER FAZER

A competência técnica: envolve o C.H.A em áreas técnicas específicas.

A competência interpessoal: envolve o C.H.A nas relações interpessoais.

### 2. Inteligência emocional

*Qualquer um pode zangar-se. Isso é fácil.*

*Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa não é fácil.*

#### Aristóteles

Como trabalhar bem com os outros? Como entender os outros e fazer-se entender?

A inteligência acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional. As pessoas mais brilhantes podem afogar-se nos recifes das paixões e dos impulsos desenfreados, pessoas com alto nível de QI podem ser pilotos incompetentes de sua vida particular.

A aptidão emocional é uma capacidade que determina até onde podemos usar bem quaisquer outras aptidões que tenhamos, incluindo o intelecto bruto.

**Inteligência emocional:** é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação, observando as emoções e reações evidenciadas no comportamento do outro e no seu próprio comportamento.

**Inteligência intrapessoal:** é a habilidade de lidar com o seu próprio comportamento. Exige autoconhecimento, controle emocional, automotivação e reconhecimento dos sentimentos quando eles ocorrem.

**Inteligência interpessoal:** é a habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas de forma adequada.

### 3. Elementos básicos da inteligência emocional

- Autoconhecimento: conhecer a si próprio, gerar autoconfiança, conhecer pontos positivos e negativos.
- Controle Emocional: capacidade de gerenciar as próprias emoções e impulsos.
- Automotivação: capacidade de gerenciar as próprias emoções com vistas a uma meta a ser alcançada. Persistir diante de fracassos e dificuldades.
- Reconhecer emoções nos outros: empatia.
- Habilidade em relacionamentos interpessoais: aptidão social.

### 4. Autoconhecimento

De acordo com estudos psicológicos, autoconhecimento significa o conhecimento que a pessoa tem de si próprio. Ao nos conhecermos, temos condições de dominar nossas emoções, controlar nossos impulsos, estimular nossas potencialidades, controlar nossas fraquezas, impedir que sentimentos negativos e destrutivos, como ansiedade, baixa autoestima, instabilidade emocional entre outras sensações negativas nos afete, resultando em falta de produtividade e um desenvolvimento pessoal prejudicado.

A busca pelo equilíbrio depende de sabermos quais são nossas necessidades e nossos interesses, por isso a importância que se deve dar às experiências que passamos e ao que elas nos agrega, mostrando-nos as situações em que somos mais positivos, produtivos e nos sentimos com mais potencial e também aquelas nas quais nos abatemos ou nos sentimos mais fragilizados ou impotentes, além da busca pelo processo de melhora interno, em que, como indivíduos, conseguimos atingir um nível de evolução satisfatório.

### 5. Diferenças individuais

O processo de autoconhecimento acima comentado é fundamental para lidarmos com as diferenças existentes entre as pessoas. Saber como sou, porque sou assim e me aceitar dessa forma facilita a compreensão e a aceitação do próximo tal qual ele é.

Essas diferenças existem em decorrência de nossas características, sendo que essas podem ser inatas ou adquiridas.

Entende-se por características inatas tudo aquilo que trazemos conosco desde nosso nascimento, isto é, nossa carga hereditária.

Já as características adquiridas são todas aquelas que vamos agregando no nosso processo de crescimento, amadurecimento, são as experiências pelas quais passamos e que nos deixam marcas, nos dão forma.

A junção dessas duas características é responsável pela formação de nossa personalidade, ou seja, fatores internos e externos vão se moldando em nossa vivência e nos tornando seres únicos e extremamente interessantes no contexto do que podemos fazer com o que acumulamos de informação e experiência ao longo do tempo.

No campo organizacional isso é muito válido, porque se tem uma rica rede de características que, somadas, podem atingir resultados incríveis para essas organizações, visto que a presença de algumas características em algumas pessoas supre a ausência delas em outras e vice-versa, tornando essa rede mais valiosa, na qual as diferenças se encaixam e se completam formando um quadro de talentos e potencialidades administráveis quando esses indivíduos, por se conhecerem, são capazes de administrar suas qualidades e deficiências, proporcionando crescimento coletivo.

## 6. Personalidade

Ao estudar a personalidade, compreendemos o comportamento e a atitude das pessoas.

Como vimos acima, a personalidade é a resultante de um conjunto de características que integradas, estabelece a forma única como ele se comporta ou reage ao meio. A personalidade demonstra a essência da pessoa.

Temos também a persona (latim) que, em alguns momentos, é como se adotássemos algum personagem, ou seja, é como se fosse uma máscara que cada um de nós usa conforme a circunstância ou as conveniências e, por meio dessas facetas, causamos impressões aos outros.

Anteriormente falamos sobre as características inatas e as adquiridas, vejamos alguns desses exemplos.

### 6.1 Inatas

- A genética determina a aparência externa da pessoa;
- A genética determina a estrutura da espécie, comum a todos os indivíduos;
- A genética determina traços individuais e únicos de cada indivíduo particular.

### 6.2 Adquiridas

- Ambiente físico: nutrição, temperatura, altitude;
- Ambiente social: cultura, relações interpessoais;
- As experiências da vida de uma pessoa são determinantes para a constituição de sua personalidade;
- Dentre os aspectos importantes da personalidade, citamos o temperamento e o caráter.

O temperamento é uma característica inata, que recebemos em nossa carga genética, determinando nossas reações, principalmente quando se envolve emoção, por