Consórcio Intermunicipal de Urgência e Emergência do Noroeste do Paraná – CIUENP

SAMU-PR

Auxiliar Administrativo

NV-005AB-20



Cód.: 9088121443266

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.

OBRA

Consórcio Intermunicipal de Urgência e Emergência do Noroeste do Paraná – CIUENP

Auxiliar Administrativo

Edital de abertura nº 01/2020

AUTORES

Língua Portuguesa - Prof^a Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco Matemática - Prof^o Bruno Chieregatti e Joao de Sá Brasil Conhecimentos Específicos - Prof^a Giovana Marques, Ovidio Lopes da Cruz Netto, Fernando Zantedeschi e Rodrigo Gonçalves

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Aline Mesquita Roberth Kairo

DIAGRAMAÇÃO

Willian Lopes
Dayverson Ramon

CAPA

Joel Ferreira dos Santos

EDIÇÃO ABR/2020



SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e Interpretação de Textos	01
Ortografia oficial, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico	08
Flexão em gênero e número dos substantivos e adjetivos	13
Acentuação gráfica, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográf	ico 51
Emprego de Crase	55
Emprego de Conectivos, Pronomes e Numerais e Advérbios. Colocação Pronominal.	58
Concordância Nominal e Verbal	58
Regência Nominal e Verbal	66
Emprego de Sinônimos, Antônimos, Homônimos e Parônimos	72
Sintaxe da Oração (período simples: termos essenciais, integrantes e acessórios da composto por coordenação e por subordinação)	
Processos de Formação de Palavras. Conjugação e Emprego de Verbos	87
Empregos dos Sinais de Pontuação	87
MATEMÁTICA	
Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos	01
Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil	05
Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais	10
Geometria: perímetro, área e volume das principais figuras geométricas	22
Regra de três simples e composta	
Razão. Proporção	
Porcentagem	
Juros simples	40
Equações: 1º grau, 2º grau e sistemas	41
Relações métricas e trigonométricas no triângulo retângulo	46

SUMÁRIO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Relações interpessoais. Postura e atendimento ao público	01
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho	20
Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94)	36
Apresentação pessoal	38
Serviços públicos: conceitos, elementos de definição, princípios, classificação	46
Redação oficial: características e tipos	71
Atos e contratos administrativos	103
Lei 8666/93 e suas alterações e complementações	116
Lei Complementar Nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal	124
Lei Nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 (Lei Carolina Dieckmann)	127
Direito Constitucional: Constituição Federal de 1988, alterações e complementações	128
Portaria nº 2048/GM/MS de 05 de novembro de 2002, que regulamenta tecnicamente as Urgências e	
Emergências	196
Portaria nº 1600 de 7 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a rede de atenção às Urgências dos Sistema Único de Saúde	249
Portaria nº 2026 de 24 de agosto de 2011, aprova as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação Médica das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências	253
Informática: Sistema Operacional Windows 7,8 e 10, Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2007 e 2010 (Word, Excel, PowerPoint), Internet, Anti-vírus	263

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Relações interpessoais. Postura e atendimento ao público	01
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho	20
Código de Ética do Servidor Público (Decreto 1171/94)	36
Apresentação pessoal	38
Serviços públicos: conceitos, elementos de definição, princípios, classificação	46
Redação oficial: características e tipos	71
Atos e contratos administrativos	103
Lei 8666/93 e suas alterações e complementações	116
Lei Complementar Nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal	124
Lei Nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 (Lei Carolina Dieckmann)	127
Direito Constitucional: Constituição Federal de 1988, alterações e complementações	128
Portaria nº 2048/GM/MS de 05 de novembro de 2002, que regulamenta tecnicamente as Urgências e Emergências	196
Portaria nº 1600 de 7 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a rede de atenção às Urgências dos Sistema Único de Saúde	249
Portaria nº 2026 de 24 de agosto de 2011, aprova as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação Médica das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências	253
Informática: Sistema Operacional Windows 7,8 e 10, Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2007 e 2010 (Word, Excel, PowerPoint), Internet, Anti-vírus	263



RELAÇÕES INTERPESSOAIS. POSTURA E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

MOTIVAÇÃO

Trata-se de processos psíquicos que a pessoa tem que a impulsionam à ação. Existe uma influência tanto individual como pelo contexto em que essa pessoa se encontre. Indivíduos motivados tendem a ter um melhor desempenho, o que faz com que a organização invista em estímulos para promover essa motivação.

A ideia de hierarquizar os motivos humanos foi, sem dúvida, a solução inovadora para que se pudesse compreender melhor o comportamento humano na sua variedade. Um mesmo indivíduo ora persegue objetivos que atendem a uma necessidade, ora busca satisfazer outras. Tudo depende da sua carência naquele momento. Duas pessoas não perseguem necessariamente o mesmo objetivo ao mesmo tempo. O problema das diferenças individuais assume importância preponderante quando falamos de motivação.

1. Razões da Motivação

1.1 Razões empresariais

- · Concorrência;
- · Produtos e preços;
- Fidelização.

1.2 Razões Pessoais

- Empregabilidade;
- Motivos para servir:
- (ordem material = cliente = lucro)
- (ordem intelectual = interação / troca / oportunidade)
- (ordem espiritual = crescimento pessoal)

O indivíduo precisa suprir suas necessidades para motivar-se e alcançar seus objetivos. Podemos identificar os seguintes *tipos de motivação*:

Motivação Externa

 a pessoa realiza determinadas tarefas por ser "obrigada", ou seja, são impostas determinações para que essa pessoa cumpra. É a forma mais "primitiva" de motivação, baseada na hierarquia e normalmente utilizando as punições como fator principal de motivação. Trata-se de "fazer o ordenado para não ser punido", "cumprir ordens".

Pressão Social

 a pessoa cumpre as atividades porque outras pessoas também o fazem. Ela não age por si, mas sim, para acompanhar um grupo e cumprir as expectativas de outras pessoas. Aqui, estamos falando de "fazer o que os outros fazem para ser aceito, fazer parte do grupo".

<u>Automotivação</u>

- a pessoa automotivada age por iniciativa própria, em função de objetivos que escolheu. A
 automotivação é a convicção que a pessoa tem de que deseja os frutos das suas ações. É "fazer o
 que creio ser adequado aos meus objetivos".
- Não existe motivação "certa". Em situações de emergência, por exemplo, provavelmente a simples obediência seja a ação mais indicada. O sucesso de uma ação coletiva pode depender da conformidade das ações individuais à orientação do grupo. Por outro lado, uma pessoa pode ser fortemente auto motivada a objetivos destrutivos, como uma ambição excessiva.

O ideal seria o alinhamento de todos esses tipos de motivação; pessoas automotivadas atuando em grupos coesos, com orientação clara, sólida e coerente.

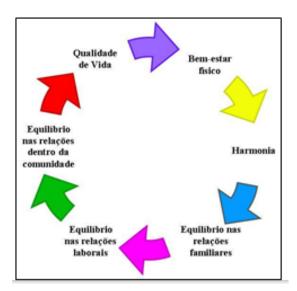
Afinal, o que é motivação? É ser feliz? É enxergar o mundo com outros olhos? É conquistar resultados, é superar obstáculos, é ser persistente, é acreditar nos seus sonhos, é o quê?



Motivação, segundo o dicionário, é o ato de motivar; exposição de motivos ou causas; conjunto de fatores psicológicos, conscientes ou não, de ordem fisiológica, intelectual ou afetiva, que determinam um certo tipo de conduta em alguém. Sendo assim, motivação está intimamente ligada aos motivos que, segundo o dicionário, é fato que leva uma pessoa a algum estado ou atividade.

Motivação vem de motivos que estão ligados simplesmente ao que você quer da vida, e seus motivos são pessoais, intransferíveis e estão dentro da sua cabeça (e do coração). Logo, seus motivos são abstratos e só têm significado pra você, por isso motivação é algo tão pessoal, porque vem de dentro.

A motivação é uma força interior que se modifica a cada momento durante toda a vida, a qual direciona e intensifica os objetivos de um indivíduo. Dessa forma, quando dizemos que a motivação é algo interior, ou seja, que está dentro de cada pessoa de forma particular, erramos em dizer que alguém nos motiva ou desmotiva, pois ninguém é capaz de fazê-lo. Existem pessoas que pregam a automotivação, mas tal termo é erroneamente empregado, já que a motivação é uma força intrínseca, ou seja, interior e o emprego desse prefixo deve ser descartado.



Segundo Abraham Maslow, o homem se motiva quando suas necessidades são todas supridas de forma hierárquica. Maslow organiza tais necessidades da seguinte forma:

- Autorrealização;
- · Autoestima;
- Sociais:
- Segurança;
- · Fisiológicas.

Tais necessidades devem ser supridas primeiramente no alicerce das necessidades escritas, ou seja, as necessidades fisiológicas são as iniciantes do processo motivacional, porém, cada indivíduo pode sentir necessidades acima ou abaixo das que está executando, o que quer dizer que o processo não é engessado, e sim flexível.

Teoria dos Dois Fatores – Para Frederick Herzberg, a motivação é alcançada por meio de dois fatores:

- Fatores higiênicos, que são estímulos externos que melhoram o desempenho e a ação de indivíduos, mas que não consequem motivá-los.
- Fatores motivacionais, que são internos, ou seja, são sentimentos gerados dentro de cada indivíduo a partir do reconhecimento e da autorrealização gerada por meio de seus atos.

Por outro lado, David McClelland identificou três necessidades que seriam pontos chave para a motivação: poder, afiliação e realização.

Para McClelland, tais necessidades são "secundárias", são adquiridas ao longo da vida, mas que trazem prestígio, status e outras sensações que o ser humano gosta de sentir.

Em relação às teorias, podemos ainda citar as linhas teóricas, que se dividem em Teorias de Conteúdo e Teorias de Processo, nas quais, em cada uma delas, identificamos as correntes pertencentes.





Disponível em: <gpparaconcursos.blogspot.com.br>.

Existem algumas teorias mais clássicas sobre motivação que veremos abaixo:

Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow:

Organiza as necessidades humanas em cinco categorias hierárquicas: necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de autorestima e necessidades de autorrealização.

Teoria ERC de Alderfer:

Tentou aperfeiçoar a hierarquia das necessidades de Maslow, criando três categorias: Existência (necessidades fisiológicas e de segurança), Relacionamento (dividiu a estima em duas partes: o componente externo da estima (social) e o componente interno da estima (autoestima), incluindo nessa categoria as necessidades sociais e o componente externo da estima) e Crescimento (incluindo aqui autoestima e a necessidade de autorrealização).

Teoria dos dois fatores de Herzberg:

Herzberg descobriu que há dois grandes blocos de necessidade humanas: os fatores de higiene (extrínsecos) e os fatores motivacionais (intrínsecos). Os fatores de Higiene são fatores extrínsecos ou exteriores ao trabalho. Para Herzberg, eles podem causar a insatisfação e desmotivação se não atendidos, mas, se atendidos, não necessariamente causarão a motivação. Exemplos: segurança, status, relações de poder, vida pessoal, salário, condições de trabalho, supervisão, política e administração da empresa. Os fatores motivadores são os fatores intrínsecos, internos ao trabalho. Estes fatores podem causar a satisfação e a motivação. Exemplos: crescimento, progresso, responsabilidade, o próprio trabalho, o reconhecimento e a realização.

Teoria da determinação de metas:

Considera que a determinação de metas motiva os trabalhadores. A equipe deve participar na definição das metas (construção conjunta), que devem ser claras, desafiadoras, mas alcançáveis.

Teoria da equidade:

Também conhecida como teoria da comparação social. A motivação seria influenciada fortemente pela percepção de igualdade e justiça existente no ambiente profissional.

Teoria da expectativa (ou expectância) de Victor Vroom:

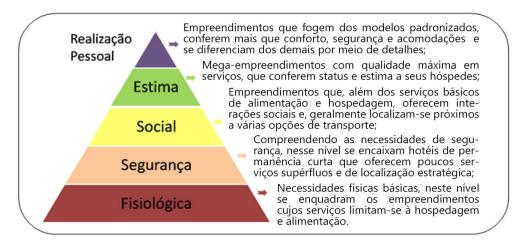
Construída em função da relação entre três variáveis: Valência, força (instrumentalidade) e expectativa, referentes a um determinado objetivo. Valência, ou valor, é a orientação afetiva em direção a resultados particulares. Pode-se traduzi-la como a preferência em direção, ou não, a determinados objetivos. Valência positiva atrai o comportamento em sua direção, valência zero é indiferente e valência negativa é algo que o indivíduo prefere não buscar. Força, ou instrumentalidade, por sua vez, é o grau de energia que o indivíduo irá ter que gastar em sua ação para alcançar o objetivo. Expectativa é o grau de probabilidade que o indivíduo atribui a determinado evento, em função da relação entre o esforço que vai ser despendido no evento e o resultado que se busca alcançar.

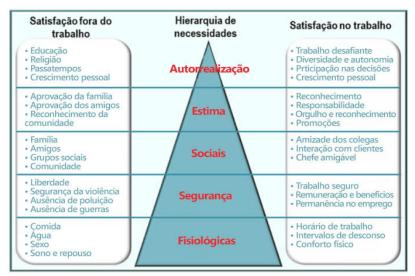
Teorias X e Y:

McGregor afirmava que havia duas abordagens principais de motivação e liderança: as teorias X e Y. A teoria X apresentava uma visão negativa da natureza humana: pressupunha que os indivíduos são naturalmente preguiçosos, não gostam de trabalhar, precisam ser guiados, orientados e controlados para realizarem a contento os trabalhos. A teoria Y é o oposto: diz que os indivíduos são automotivados, gostam de assumir desafios e responsabilidades e irão contribuir criativamente para o processo se tiverem suficientes oportunidades de participação.



Dentre as teorias citadas, a mais difundida é a da Hierarquia das Necessidades, abaixo mais detalhes sobre ela: Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow: necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de autorealização.





2. Quanto às implicações dessas teorias

Implicações aos Administradores:

As implicações para os administradores estão relacionadas quanto à forma de motivar os subordinados:

- Determinar recompensas que são valorizadas por cada subordinado. Ao serem motivadoras, devem ser adequadas aos indivíduos, observando suas reações em diferentes situações e perguntando que tipos de recompensas desejam;
- Determinar o desempenho que você deseja e qual o nível de desempenho que os subordinados têm que ter para serem recompensados;
- Fazer com que o nível de desempenho seja alcançável a motivação poderá ser baixa se os subordinados acharem que o que foi determinado é difícil ou impossível;
- Ligar as recompensas ao desempenho;
- Certificar se a recompensa e adequada recompensas pequenas significam motivações fracas.

Implicações para a Organização:

A expectativa da motivação também traz várias implicações para a organização:

• Geralmente, as organizações recebem o equivalente a recompensa e não o que desejam – o sistema de recompensas deve ser projetado para motivar os comportamentos desejados; ex.: segurança e aumento de produção.



- O trabalho em si pode tornar-se intrinsicamente recompensador – se forem projetados para atender as necessidades mais elevadas dos empregados, como ex.: independência, criatividade e o trabalho pode ser motivador por si mesmo.
- Portanto, a tarefa mais importante para os administradores e organizações é garantir que os subordinados tenham os recursos necessários para dar o melhor de si em prol do planejamento da organização.
- Ainda sobre motivação, precisamos entender o processo que leva o indivíduo a tomar uma ação em busca de um objetivo, conforme mostra o Ciclo Motivacional.

3. O Ciclo Motivacional

O ciclo motivacional percorre as seguintes etapas:



- Uma necessidade rompe o estado de equilíbrio do organismo;
- Causando um estado de tensão, insatisfação, desconforto e desequilíbrio;
- Esse estado de tensão leva o indivíduo a um comportamento ou ação capaz de descarregar a tensão ou livrá-lo do desconforto e do desequilíbrio.

Se o comportamento for eficaz, o indivíduo encontrará a **satisfação** da necessidade e, satisfeita essa necessidade, o organismo volta ao estado de equilíbrio anterior e à sua forma de ajustamento ao ambiente.

As *necessidades ou motivos não são estáticos*, pelo contrário, são forças dinâmicas e persistentes que provocam comportamentos.

Com a aprendizagem e a repetição (reforço positivo), os comportamentos tornam-se gradativamente mais eficazes na satisfação de certas necessidades. Quando uma necessidade é satisfeita, ela não é mais motivadora de comportamento já que não causa tensão ou desconforto.

O ciclo motivacional pode alcançar vários níveis de resolução da tensão: uma necessidade pode ser satisfeita, frustrada (quando a satisfação é impedida ou bloqueada) ou compensada (a satisfação é transferida para objeto).

Muitas vezes a tensão provocada pelo surgimento da necessidade encontra uma barreira ou obstáculo para a sua liberação. Não encontrando a saída normal, a tensão represada no organismo procura um meio indireto de saída, seja por via psicológica (agressividade, descontentamento, tensão emocional, apatia, indiferença etc.) seja por via fisiológica (tensão nervosa, insônia, repercussões

cardíacas ou digestivas etc.). Outras vezes, a necessidade não é satisfeita nem frustrada, mas é transferida ou compensada. Isto se dá quando a satisfação de outra necessidade reduz ou aplaca a intensidade de uma necessidade que não pode ser satisfeita.

A satisfação de alguma necessidade é temporal e passageira, ou seja, a motivação humana é cíclica e orientada pelas diferentes necessidades. O comportamento é quase um processo de resolução de problemas, de satisfação de necessidade, à medida que elas vão surgindo.

O conceito de motivação – ao nível individual – conduz ao de clima organizacional – ao nível da organização. Os seres humanos estão continuamente engajados no ajustamento a uma variedade de situações, no sentido de satisfazer suas necessidades e manter um equilíbrio emocional. Isto pode ser definido com um estado de ajustamento. Tal ajustamento não se refere somente à satisfação das necessidades de pertencer a um grupo social de estima e de autorrealização. É a frustração dessas necessidades que causa muitos dos problemas de ajustamento. Como a satisfação dessas necessidades superiores depende muito de outras pessoas, particularmente daquelas que estão em posições de autoridade, torna-se importante para a administração compreender a natureza do ajustamento e do desajustamento das pessoas.

O ajustamento – assim como a inteligência ou as aptidões – varia de uma pessoa para outra e dentro do mesmo indivíduo de um momento para outro. Varia dentro de um *continuum* e pode ser definido em vários graus. Um bom ajustamento denota "saúde mental". Uma das maneiras de se definir saúde mental é descrever as características de pessoas mentalmente sadias. As características básicas de saúde mental são:

- As pessoas sentem-se bem consigo mesmas;
- As pessoas sentem-se bem em relação às outras pessoas;
- As pessoas são capazes de enfrentar por si as demandas da vida.

Diante disso tudo, importante é a postura da área de gestão de pessoas frente a esses aspectos, devendo estar sempre atenta, oferecendo ferramentas que proporcionem a motivação constante dos colaboradores e equipes no dia a dia de trabalho.

LIDERANÇA

Uma característica essencial das organizações é que elas são sistemas sociais, com divisão de tarefas. É aí que entra o conceito de Gestão de Pessoas! Gestão de Pessoas é um modelo geral de como as organizações se relacionam com as pessoas.

Profissionais capazes de liderar, de exercer poder e influência sobre as pessoas, fazem a diferença para muitas organizações. É uma atividade que, se bem feita, mantém a saúde das relações entre os indivíduos. Por isso, é muito importante essa atenção dada aos fundamentos da psicologia.

