Conselho Regional De Psicologia De Pernambuco 2ª Região

CRP-PE

Assistente Administrativo

Edital Nº1, de 2 de Maio de 2018

MA002-2018

NOVA CONCURSOS

DADOS DA OBRA

Título da obra: Conselho Regional De Psicologia De Pernambuco 2ª Região - CRP-PE

Cargo: Assistente Administrativo

(Baseado no Edital Nº1, de 2 de Maio de 2018)

• Língua Portuguesa
• Raciocínio Lógico e Matemático
• Noções de Informática
• Legislação e Ética no Serviço Público
• Noções de Administração de Recursos Materiais
• Noções de arquivologia
• Organização
• Atendimento ao público

Gestão de Conteúdos
Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica
Elaine Cristina
Igor de Oliveira
Camila Lopes
Thais Regis

Produção Editoral
Suelen Domenica Pereira
Julia Antoneli

Capa
Joel Ferreira dos Santos

NOVA CONCURSOS

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1 Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. 83
2 Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. 86
3 Domínio da ortografia oficial. 44
4 Domínio dos mecanismos de coesão textual. 86
4.1 Emprego de elementos de referenciação, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual. 86
4.2 Emprego de tempos e modos verbais. 07
5 Domínio da estrutura morfossintática do período. 07
5.1 Emprego das classes de palavras. 07
5.2 Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. 63
5.3 Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. 63
5.4 Emprego dos sinais de pontuação. 50
5.5 Concordância verbal e nominal. 52
5.6 Regência verbal e nominal. 58
5.7 Emprego do sinal indicativo de crase. 71
5.8 Colocação dos pronomes átonos. 74
6 Reescrita de frases e parágrafos do texto. 63
6.1 Significação das palavras. 76
6.2 Substituição de palavras ou de trechos de texto. 76
6.3 Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. 76
6.4 Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade. 86
7 Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). 91
7.1 Aspectos gerais da redação oficial. 91
7.2 Finalidade dos expedientes oficiais. 91
7.3 Adequação da linguagem ao tipo de documento. 91
7.4 Adequação do formato do texto ao gênero. 91

Raciocínio Lógico e Matemático

1 Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação). 01
2 Princípios de contagem e probabilidade. 115
3 Arranjos e permutações. 115
4 Combinações. 115
5 Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos. 01
6 Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas). 11
7 Equações e inequações. 23
8 Sistemas de medidas. 19
9 Volumes. 19
10 Compreensão de estruturas lógicas. 93
11 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). 93
12 Diagramas lógicos. 110

Noções de Informática

1 Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos. 01
2 Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365). 11
3 Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10). 01
4 Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. 39
5 Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. 39

SUMÁRIO

6 Programa de correio eletrônico: MS Outlook 39
7 Sítios de busca e pesquisa na Internet. 39
8 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. 47
9 Segurança da informação: procedimentos de segurança 47
10 Noções de vírus, worms e pragas virtuais. 47
11 Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.) 47
12 Procedimentos de backup. 47

Legislação e Ética no Serviço Público

1 Ética e moral. 01
2 Ética, princípios e valores. 03
3 Ética e democracia: exercício da cidadania. 05
4 Ética e função pública. 07
5 Ética no Setor Público. 10
6 Decreto nº 1.171/1994. 10
Lei nº 8.429/1992. 17
4.1 Disposições gerais. 17
4.2 Atos de improbidade administrativa. 17
5 Processo administrativo (Lei nº 9.784/1999): conceito, princípios, fases e modalidades. 28
Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011; 43
Decreto nº 7.724/2011. 65
Resolução CFP nº 03/2007: consolidação das resoluções do CFP. 76

Noções de Administração de Recursos Materiais

1 Classificação de materiais. 01
1.1 Tipos de classificação. 01
2 Gestão de estoques. 06
3 Compras. 09
3.1 Modalidades de compra 09
3.2 Cadastro de fornecedores. 09
4 Recebimento e armazenagem. 24
4.1 Entrada. 24
4.2 Conferência. 24
4.3 Critérios e técnicas de armazenagem. 24

Noções de arquivologia

1 Conceitos fundamentais de arquivologia. 01
2 Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. 01
2.1 Diagnósticos. 01
2.2 Arquivos correntes e intermediário. 01
2.3 Protocolos. 01
2.4 Avaliação de documentos. 01
2.5 Arquivos permanentes. 01
3 Tipologias documentais e suportes físicos. 01
3.1 Microfilmagem. 01
3.2 Automação. 01
3.3 Preservação, conservação e restauração de documentos. 01

SUMÁRIO

Organização

1 Conceito e tipos de estrutura organizacional. 01
2 Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho. 02
3 Noções de cidadania e relações públicas..... 05
4 Comunicação. 06
5 Redação oficial de documentos oficiais. 14
6 Noções de Administração geral e pública. 37
7 Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011. 45

Atendimento ao público

1 Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discrição; conduta; objetividade. 01
2 Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua. 14
3 Postura profissional e relações interpessoais..... 20

LÍNGUA PORTUGUESA

Letra e Fonema 01
Estrutura das Palavras 04
Classes de Palavras e suas Flexões 07
Ortografia 44
Acentuação 47
Pontuação 50
Concordância Verbal e Nominal 52
Regência Verbal e Nominal 58
Frase, oração e período 63
Sintaxe da Oração e do Período 63
Termos da Oração 63
Coordenação e Subordinação 63
Crase 71
Colocação Pronominal 74
Significado das Palavras 76
Interpretação Textual 83
Tipologia Textual 85
Gêneros Textuais 86
Coesão e Coerência 86
Reescrita de textos/Equivalência de Estruturas 88
Estrutura Textual 90
Redação Oficial 91
Funções do “que” e do “se” 100
Variação Linguística. 101
O processo de comunicação e as funções da linguagem. 103

PROF. ZENAIDE AUXILIADORA PACHEGAS BRANCO

Graduada pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Adamantina. Especialista pela Universidade Estadual Paulista – Unesp

LETRA E FONEMA

A palavra *fonologia* é formada pelos elementos gregos *fono* ("som, voz") e *log, logia* ("estudo", "conhecimento"). Significa literalmente "estudo dos sons" ou "estudo dos sons da voz". Fonologia é a parte da gramática que estuda os sons da língua quanto à sua função no sistema de comunicação linguística, quanto à sua organização e classificação. Cuida, também, de aspectos relacionados à divisão silábica, à ortografia, à acentuação, bem como da forma correta de pronunciar certas palavras. Lembrando que, cada indivíduo tem uma maneira própria de realizar estes sons no ato da fala. Particularidades na pronúncia de cada falante são estudadas pela Fonética.

Na língua falada, as palavras se constituem de **fonemas**; na língua escrita, as palavras são reproduzidas por meio de símbolos gráficos, chamados de **letras** ou **grafemas**. Dá-se o nome de fonema ao menor elemento sonoro capaz de estabelecer uma distinção de significado entre as palavras. Observe, nos exemplos a seguir, os fonemas que marcam a distinção entre os pares de palavras:

amor – ator / morro – corro / vento - cento

Cada segmento sonoro se refere a um dado da língua portuguesa que está em sua memória: a imagem acústica que você - como falante de português - guarda de cada um deles. É essa imagem acústica que constitui o fonema. Este forma os significantes dos signos linguísticos. Geralmente, aparece representado entre barras: */m/*, */b/*, */a/*, */v/*, etc.

Fonema e Letra

- O fonema não deve ser confundido com a letra. Esta ***é a representação gráfica do fonema***. Na palavra *sapo*, por exemplo, a letra "s" representa o fonema /s/ (lê-se *sê*); já na palavra brasa, a letra "s" representa o fonema /z/ (lê-se *zê*).
- Às vezes, o mesmo fonema pode ser representado por mais de uma letra do alfabeto. É o caso do fonema /z/, que pode ser representado pelas letras z, s, x: *zebra, casamento, exílio*.

- Em alguns casos, a mesma letra pode representar mais de um fonema. A letra "x", por exemplo, pode representar:
- o fonema /sê/: *texto*
- o fonema /zê/: *exibir*
- o fonema /che/: *enxame*
- o grupo de sons /ks/: *táxi*

- O número de letras nem sempre coincide com o número de fonemas.

Tóxico = fonemas: /t/ó/k/s/i/c/o/ letras: t ó x i c o
1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6

Galho = fonemas: /g/a/lh/o/ letras: g a l h o
1 2 3 4 1 2 3 4 5

- As letras "m" e "n", em determinadas palavras, não representam fonemas. Observe os exemplos: *compra, conta*. Nestas palavras, "m" e "n" indicam a nasalização das vogais que as antecedem: /õ/. Veja ainda: *nave*: o /n/ é um fonema; *dança*: o "n" não é um fonema; o fonema é /ã/, representado na escrita pelas letras "a" e "n".

- A letra h, ao iniciar uma palavra, não representa fonema.

Hoje = fonemas: ho / j / e / letras: h o j e
1 2 3 1 2 3 4

Classificação dos Fonemas

Os fonemas da língua portuguesa são classificados em:

1) Vogais

As vogais são os fonemas sonoros produzidos por uma corrente de ar que passa livremente pela boca. Em nossa língua, desempenham o papel de núcleo das sílabas. Isso significa que em toda sílaba há, necessariamente, uma única vogal.

Na produção de vogais, a boca fica aberta ou entreaberta. As vogais podem ser:

- ***Orais***: quando o ar sai apenas pela boca: /a/, /e/, /i/, /o/, /u/.

- ***Nasais***: quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais.
/ã/: *fã, canto, tampa*
/ ẽ /: *dente, tempero*
/ ĩ/: *lindo, mim*
/õ/: *bonde, tombo*
/ ũ /: *nunca, algum*

- ***Átonas***: pronunciadas com menor intensidade: ***a****té, bol****a***.

- ***Tônicas***: pronunciadas com maior intensidade: at**é**, b**o**la.

Quanto ao timbre, as vogais podem ser:
- Abertas: *pé, lata, pó*
- Fechadas: *mês, luta, amor*
- Reduzidas - Aparecem quase sempre no final das palavras: *dedo ("dedu"), ave ("avi"), gente ("genti").*

2) Semivogais

Os fonemas /i/ e /u/, algumas vezes, não são vogais. Aparecem apoiados em uma vogal, formando com ela uma só emissão de voz (uma sílaba). Neste caso, estes fonemas são chamados de *semivogais*. A diferença fundamental entre vogais e semivogais está no fato de que estas não desempenham o papel de núcleo silábico.

Observe a palavra *papai*. Ela é formada de duas sílabas: *pa - pai*. Na última sílaba, o fonema vocálico que se destaca é o "a". Ele é a vogal. O outro fonema vocálico "i" não é tão forte quanto ele. É a semivogal. Outros exemplos: *saudade, história, série*.

3) Consoantes

Para a produção das consoantes, a corrente de ar expirada pelos pulmões encontra obstáculos ao passar pela cavidade bucal, fazendo com que as consoantes sejam verdadeiros "ruídos", incapazes de atuar como núcleos silábicos. Seu nome provém justamente desse fato, pois, em português, sempre consoam ("soam com") as vogais. Exemplos: */b/, /t/, /d/, /v/, /l/, /m/*, etc.

Encontros Vocálicos

Os encontros vocálicos são agrupamentos de vogais e semivogais, sem consoantes intermediárias. É importante reconhecê-los para dividir corretamente os vocábulos em sílabas. Existem três tipos de encontros: o *ditongo, o tritongo* e *o hiato.*

1) Ditongo

É o encontro de uma vogal e uma semivogal (ou vice-versa) numa mesma sílaba. Pode ser:
- ***Crescente***: quando a semivogal vem antes da vogal: *sé-rie* (i = semivogal, e = vogal)
- ***Decrescente***: quando a vogal vem antes da semivogal: *pai* (a = vogal, i = semivogal)
- ***Oral***: quando o ar sai apenas pela boca: *pai*
- ***Nasal***: quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais: *mãe*

2) Tritongo

É a sequência formada por uma semivogal, uma vogal e uma semivogal, sempre nesta ordem, numa só sílaba. Pode ser oral ou nasal: *Paraguai* - Tritongo oral, *quão* - Tritongo nasal.

3) Hiato

É a sequência de duas vogais numa mesma palavra que pertencem a sílabas diferentes, uma vez que nunca há mais de uma vogal numa mesma sílaba: *saída* (sa-í-da), *poesia* (po-e-si-a).

Encontros Consonantais

O agrupamento de duas ou mais consoantes, sem vogal intermediária, recebe o nome de *encontro consonantal*. Existem basicamente dois tipos:
1-) os que resultam do contato consoante + "l" ou "r" e ocorrem numa mesma sílaba, como em: *pe-dra, pla-no, a-tle-ta, cri-se*.
2-) os que resultam do contato de duas consoantes pertencentes a sílabas diferentes: *por-ta, rit-mo, lis-ta*.
Há ainda grupos consonantais que surgem no início dos vocábulos; são, por isso, inseparáveis: *pneu, gno-mo, psi-có-lo-go.*

Dígrafos

De maneira geral, cada fonema é representado, na escrita, por apenas uma letra: *lixo* - Possui quatro fonemas e quatro letras.

Há, no entanto, fonemas que são representados, na escrita, por duas letras: *bicho* - Possui quatro fonemas e cinco letras.

Na palavra acima, para representar o fonema /xe/ foram utilizadas duas letras: o "c" e o "h".
Assim, *o dígrafo ocorre quando duas letras são usadas para representar um único fonema* (*di* = dois + *grafo* = letra). Em nossa língua, há um número razoável de dígrafos que convém conhecer. Podemos agrupá-los em dois tipos: consonantais e vocálicos.

NOVA CONCURSOS

MATEMÁTICA

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; Frações e operações com frações. 01
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais 11
Regra de três 15
Sistema métrico decimal 19
Equações e inequações 23
Funções 29
Gráficos e tabelas 37
Estatística Descritiva, Amostragem, Teste de Hipóteses e Análise de Regressão 41
Geometria 47
Matriz, determinantes e sistemas lineares 62
Sequências, progressão aritmética e geométrica 70
Porcentagem 74
Juros simples e compostos 77
Taxas de Juros, Desconto, Equivalência de Capitais, Anuidades e Sistemas de Amortização 80
1. Lógica: proposições, valor-verdade negação, conjunção, disjunção, implicação, equivalência, proposições compostas. 93
2. Equivalências lógicas. 93
3. Problemas de raciocínio: deduzir informações de relações arbitrárias entre objetos, lugares, pessoas e/ou eventos fictícios dados. 93
4. Diagramas lógicos, tabelas e gráficos. 110
16. Princípios de contagem e noção de probabilidade. 115

NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS: OPERAÇÕES (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO); EXPRESSÕES NUMÉRICAS; FRAÇÕES E OPERAÇÕES COM FRAÇÕES.

Números Naturais

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem. Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado tem um sucessor

a) O sucessor de 0 é 1.
b) O sucessor de 1000 é 1001.
c) O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado N, exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural finito diferente de zero.

a) O antecessor do número m é m-1.
b) O antecessor de 2 é 1.
c) O antecessor de 56 é 55.
d) O antecessor de 10 é 9.

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

10 + 12 – 6 + 7
22 – 6 + 7
16 + 7
23

Exemplo 2

40 – 9 x 4 + 23
40 – 36 + 23
4 + 23
27

Exemplo 3
25-(50-30)+4x5
25-20+20=25

Números Inteiros

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

Z={...-3, -2, -1, 0, 1, 2,...}
Subconjuntos do conjunto $\mathbb{Z}$:
1)Conjunto dos números inteiros excluindo o zero
Z*={...-2, -1, 1, 2, ...}

2) Conjuntos dos números inteiros não negativos
Z_+={0, 1, 2, ...}

3) Conjunto dos números inteiros não positivos
Z_-={...-3, -2, -1}

Números Racionais

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma $\frac{a}{b}$, onde a e b são inteiros quaisquer, com b≠0

São exemplos de números racionais:
-12/51
-3
-(-3)
-2,333...

As dízimas periódicas podem ser representadas por fração, portanto são consideradas números racionais.

Como representar esses números?

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

1º) Decimais exatos: quando dividirmos a fração, o número decimal terá um número finito de algarismos após a vírgula.

$$\frac{1}{2} = 0{,}5$$

$$\frac{1}{4} = 0{,}25$$

$$\frac{3}{4} = 0{,}75$$

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, mas lembrando que a dízima deve ser periódica para ser número racional

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

$$\frac{1}{3} = 0{,}333\ldots$$

$$\frac{35}{99} = 0{,}353535\ldots$$

$$\frac{105}{9} = 11{,}6666\ldots$$

Representação Fracionária dos Números Decimais

1ºcaso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros(100) e assim por diante.

$$0{,}3 = \frac{3}{10}$$

$$0{,}03 = \frac{3}{100}$$

$$0{,}003 = \frac{3}{1000}$$

$$3{,}3 = \frac{33}{10}$$

2ºcaso) Se dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

Exemplo 1

Transforme a dízima 0, 333... .em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

X=0,333...

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por 10.

10x=3,333...

E então subtraímos:

10x-x=3,333...-0,333...
9x=3
X=3/9
X=1/3

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

Façamos x = 1,1212...
100x = 112,1212... .
Subtraindo:
100x-x=112,1212...-1,1212...
99x=111
X=111/99

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.
-Os números irracionais não podem ser expressos na forma $\frac{a}{b}$, com a e b inteiros e b≠0.

Exemplo: $\sqrt{5} - \sqrt{5} = 0$ e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

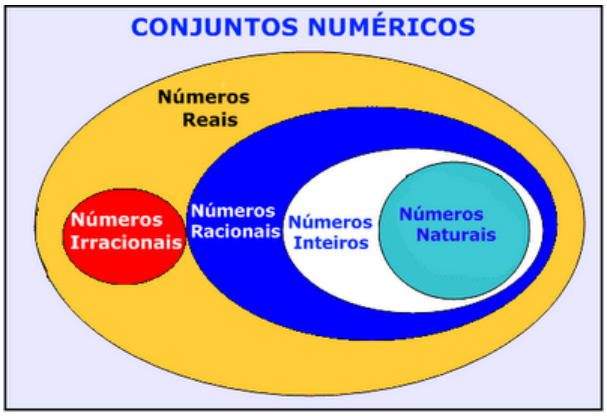
Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Exemplo: $\sqrt{7} \cdot \sqrt{7} = \sqrt{49} = 7$ é um número racional.

Exemplo:radicais($\sqrt{2}, \sqrt{3}$) a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional.

Números Reais



Fonte: www.estudokids.com.br

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows 7, 8 e 10). 01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office 2010, 2013 e LibreOffice 5 ou superior). 11
Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e Intranet; 39
Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome); 39
Programas de correio eletrônico (Microsoft Outlook e Mozilla Thunderbird); 39
Sítios de busca e pesquisa na Internet; 39
Grupos de discussão; 39
Redes sociais;..... 39
Computação na nuvem (cloud computing). 39
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. 47
Segurança da informação: Procedimentos de segurança; 47
Noções de vírus, worms e outras pragas virtuais; 47
Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.); 47
Procedimentos de backup; 47
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage)..... 47

NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTES LINUX E WINDOWS 7, 8 E 10).

Linux

O Linux é um sistema operacional inicialmente baseado em comandos, mas que vem desenvolvendo ambientes gráficos de estruturas e uso similares ao do Windows. Apesar desses ambientes gráficos serem cada vez mais adotados, os comandos do Linux ainda são largamente empregados, sendo importante seu conhecimento e estudo.

Outro termo muito usado quando tratamos do Linux é o *kernel*, que é uma parte do sistema operacional que faz a ligação entre *software* e máquina, é a camada de *software* mais próxima do *hardware*, considerado o núcleo do sistema. O Linux teve início com o desenvolvimento de um pequeno *kernel*, desenvolvido por Linus Torvalds, em 1991, quando era apenas um estudante finlandês. Ao *kernel* que Linus desenvolveu, deu o nome de Linux. Como o *kernel* é capaz de fazer gerenciamentos primários básicos e essenciais para o funcionamento da máquina, foi necessário desenvolver módulos específicos para atender várias necessidades, como por exemplo um módulo capaz de utilizar uma placa de rede ou de vídeo lançada no mercado ou até uma interface gráfica como a que usamos no Windows.

Uma forma de atender a necessidade de comunicação entre *ker- nel* e aplicativo é a chamada do sistema (*System Call*), que é uma interface entre um aplicativo de espaço de usuário e um serviço que o *kernel* fornece.

Como o serviço é fornecido no *kernel*, uma chamada direta não pode ser executada; em vez disso, você deve utilizar um processo de cruzamento do limite de espaço do usuário/ *kernel*.

No Linux também existem diferentes run levels de operação. O run level de uma inicialização padrão é o de número 2.

Como o Linux também é conhecido por ser um sistema operacional que ainda usa muitos comandos digitados, não poderíamos deixar de falar sobre o Shell, que é justamente o programa que permite ao usuário digitar comandos que sejam inteligíveis pelo sistema operacional e executem funções.

No MS DOS, por exemplo, o Shell era o command.com, através do qual podíamos usar comandos como o dir, cd e outros. No Linux, o Shell mais usado é o *Bash*, que, para usuários comuns, aparece com o símbolo $, e para o *root*, aparece como símbolo #.

Temos também os termos usuário e superusuário. Enquanto ao usuário é dada a permissão de utilização de comandos simples, ao superusuário é permitido configurar quais comandos os usuários po- dem usar, se eles podem apenas ver ou também alterar e gravar dire- tórios, ou seja, ele atua como o administrador do sistema. O diretório padrão que contém os programas utilizados pelo superusuário para o gerenciamento e a manutenção do sistema é o **/sbin.**

/bin - Comandos utilizados durante o boot e por usuários comuns.

/sbin - Como os comandos do /bin, só que não são utilizados pelos usuários comuns.

Por esse motivo, o diretório sbin é chamado de superusuário, pois existem comandos que só podem ser utilizados nesse diretório. É como se quem estivesse no diretório sbin fosse o administrador do sistema, com permissões especiais de inclusões, exclusões e alterações.

Comandos básicos

Iniciaremos agora o estudo sobre vários comandos que podemos usar no Shell do Linux:

-addgroup - adiciona grupos

-adduser - adiciona usuários

-apropos - realiza pesquisa por palavra ou string

-cat - mostra o conteúdo de um arquivo binário ou texto

-cd - entra num diretório (exemplo: cd docs) ou retorna para home

cd <pasta> – vai para a pasta especificada. exemplo: cd /usr/bin/

-chfn - altera informação relativa a um utilizador

-chmod - altera as permissões de arquivos ou diretórios. É um comando para manipulação de arquivos e diretórios que muda as permissões para acesso àqueles. por exemplo, um diretório que poderia ser de escrita e leitura, pode passar a ser apenas leitura, impedindo que seu conteúdo seja alterado.

-chown - altera a propriedade de arquivos e pastas (dono)

-clear – limpa a tela do terminal

-cmd>>txt - adiciona o resultado do comando (cmd) ao fim do arquivo (txt)

-cp - copia diretórios 'cp -r' copia recursivamente

-df - reporta o uso do espaço em disco do sistema de arquivos

-dig - testa a configuração do servidor DNs

-dmesg - exibe as mensagens da inicialização (log)

-du - exibe estado de ocupação dos discos/partições

-du -msh - mostra o tamanho do diretório em megabytes

-env - mostra variáveis do sistema

-exit – sair do terminal ou de uma sessão de root.

-/etc – É o diretório onde ficam os arquivos de configuração do sistema

-/etc/skel – É o diretório onde fica o padrão de arquivos para o diretório Home de novos usuários.

-fdisk -l – mostra a lista de partições.

-find - comando de busca ex: find ~/ -cmin -3

-find – busca arquivos no disco rígido.

-halt -p – desligar o computador.

-head - mostra as primeiras 10 linhas de um arquivo

-history – mostra o histórico de comandos dados no terminal.

-ifconfig - mostra as interfaces de redes ativas e as informações relacionadas a cada uma delas

-iptraf - analisador de tráfego da rede com interface gráfica baseada em diálogos

-kill - manda um sinal para um processo. Os sinais sIGTErm e sIGKILL encerram o processo.

-kill -9 xxx – mata o processo de número xxx.

-killall - manda um sinal para todos os processos.
-less - mostra o conteúdo de um arquivo de texto com controle
-ls - listar o conteúdo do diretório
-ls -alh - mostra o conteúdo detalhado do diretório
-ls –ltr - mostra os arquivos no formado longo (l) em ordem inversa (r) de data (t)
-man - mostra informações sobre um comando
-mkdir - cria um diretório. É um comando utilizado na raiz do Linux para a criação de novos diretórios.

Na imagem a seguir, no prompt ftp, foi criado o diretório chamado "myfolder".

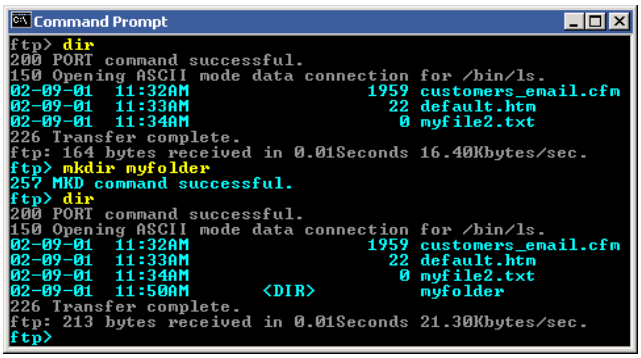


Figura 22: *Prompt "ftp"*

-mount – montar partições em algum lugar do sistema.
-mtr - mostra rota até determinado IP
-mv - move ou renomeia arquivos e diretórios
-nano – editor de textos básico.
-nfs - sistema de arquivos nativo do sistema operacional Linux, para o compartilhamento de recursos pela rede
-netstat - exibe as portas e protocolos abertos no sistema.
-nmap - lista as portas de sistemas remotos/locais atrás de portas abertas.
-nslookup - consultas a serviços DNs
-ntsysv - exibe e configura os processos de inicialização
-passwd - modifica senha (password) de usuários
-ps - mostra os processos correntes
-ps –aux - mostra todos os processos correntes no sistema
-ps -e – lista os processos abertos no sistema.
-pwd - exibe o local do diretório atual. o prompt padrão do Linux exibe apenas o último nome do caminho do diretório atual. para exibir o caminho completo do diretório atual digite o comando pwd. Linux@fedora11 – é a versão do Linux que está sendo usada. help pwd – é o comando que nos mostrará o conteúdo da ajuda sobre o pwd. A informação do help nos mostra-nos que pwd imprime o nome do diretório atual.
-reboot – reiniciar o computador.
-recode - recodifica um arquivo ex: recode iso-8859-15.. utf8 file_to_change.txt
-rm - remoção de arquivos (também remove diretórios)
-rm -rf - exclui um diretório e todo o seu conteúdo
-rmdir - exclui um diretório (se estiver vazio)
-route - mostra as informações referentes às rotas
-shutdown -r now – reiniciar o computador
-split - divide um arquivo

-smbpasswd - No sistema operacional Linux, na versão samba, smbpasswd permite ao usuário alterar sua senha criptografada smb que é armazenada no arquivo smbpasswd (normalmente no diretório privado sob a hierarquia de diretórios do samba). os usuários comuns só podem executar o comando sem opções. Ele os levará para que sua senha velha smb seja digitada e, em seguida, pedir-lhes sua nova senha duas vezes, para garantir que a senha foi digitada corretamente. Nenhuma senha será mostrada na tela enquanto está sendo digitada.
-su - troca para o superusuário root (é exigida a senha)
-su user - troca para o usuário especificado em 'user' (é exigida a senha)
-tac - semelhante ao cat, mas inverte a ordem
-tail - o comando tail mostra as últimas linhas de um arquivo texto, tendo como padrão as 10 últimas linhas. Sua sintaxe é: tail nome_do_arquivo. Ele pode ser acrescentado de alguns parâmetros como o -n que mostra o [numero] de linhas do final do arquivo; o – c [numero] que mostra o [numero] de bytes do final do arquivo e o – f que exibe continuamente os dados do final do arquivo à medida que são acrescentados.
-tcpdump sniffer - sniffer é uma ferramenta que "ouve" os pacotes
-top – mostra os processos do sistema e dados do processador.
-touch touch foo.txt - cria um arquivo foo.txt vazio; também altera data e hora de modificação para agora
-traceroute - traça uma rota do host local até o destino mostrando os roteadores intermediários
-umount – desmontar partições.
-uname -a – informações sobre o sistema operacional
-userdel - remove usuários
-vi - editor de ficheiros de texto
-vim - versão melhorada do editor supracitado
-which - mostra qual arquivo binário está sendo chamado pelo shell quando chamado via linha de comando
-who - informa quem está logado no sistema

Não são só comandos digitados via teclado que podemos executar no Linux. Várias versões foram desenvolvidas e o *kernel* evoluiu muito. Sobre ele rodam as mais diversas interfaces gráficas, baseadas principalmente no servidor de janelas XFree. Entre as mais de vinte interfaces gráficas criadas para o Linux, vamos citar o KDE.

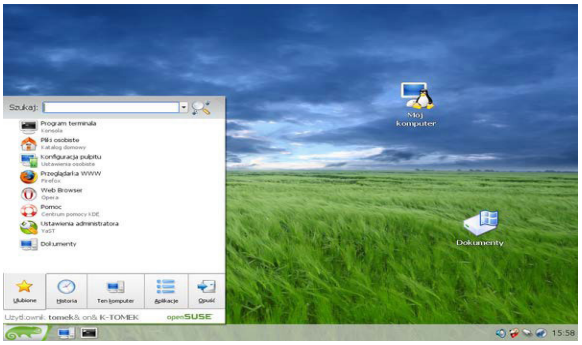


Figura 23: Menu K, na versão Suse – imagem obtida de http://pt.wikibooks. org/wiki/Linux_para_iniciantes/A_interface_gr%C3%A1fica_KDE

NOVA CONCURSOS

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

1 Ética e moral. 01
2 Ética, princípios e valores. 03
3 Ética e democracia: exercício da cidadania. 05
4 Ética e função pública. 07
5 Ética no Setor Público. 10
6 Decreto nº 1.171/1994. 10
Lei nº 8.429/1992. 17
4.1 Disposições gerais. 17
4.2 Atos de improbidade administrativa. 17
5 Processo administrativo (Lei nº 9.784/1999): conceito, princípios, fases e modalidades. 28
Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011; 43
Decreto nº 7.724/2011. 65
Resolução CFP nº 03/2007: consolidação das resoluções do CFP. 76

1 ÉTICA E MORAL.

A ética é composta por valores reais e presentes na sociedade. Deste modo, ainda que tais valores apareçam deturpados no contexto social, não é possível falar em convivência humana se esses forem desconsiderados. Entre tais valores, destacam-se os preceitos da Moral e o valor do justo (componente ético do Direito).

Se por um lado, é possível constatar que as bruscas transformações sofridas pela sociedade através dos tempos provocaram uma variação no conceito de ética, por outro, não é possível negar que as questões que envolvem o agir ético sempre estiveram presentes no pensamento filosófico e social.

Aliás, **uma característica da ética é a sua imutabilidade**: a mesma ética de séculos atrás está vigente hoje. O respeito ao próximo, por exemplo, nunca será considerada uma atitude antiética. Outra característica da ética é a sua **validade universal**, no sentido de delimitar a diretriz do agir humano para todos os que vivem no mundo. Não há uma ética conforme cada época, cultura ou civilização. A ética é uma só, válida para todos, de forma imutável e definitiva, ainda que surjam novas perspectivas a respeito de sua aplicação prática.

É possível dizer que as diretrizes éticas dirigem o comportamento humano e delimitam os abusos à liberdade, ao estabelecer deveres e direitos de ordem moral, . Configuram-se em exemplos destas leis o respeito à dignidade das pessoas e aos princípios do direito natural, bem como a exigência de solidariedade e a prática da justiça[1].

Outras definições contribuem para compreender o que significa ética:

- Ciência do comportamento adequado dos homens em sociedade, em consonância com a virtude.

- Disciplina normativa, não por criar normas, mas por descobri-las e elucidá-las. Seu conteúdo mostra às pessoas os valores e princípios que devem nortear sua existência.

- Doutrina do valor do bem e da conduta humana que tem por objetivo realizar este valor.

- Saber discernir entre o devido e o indevido, o bom e o mau, o bem e o mal, o correto e o incorreto, o certo e o errado.

- Fornece as regras fundamentais da conduta humana. Delimita o exercício da atividade livre. Fixa os usos e abusos da liberdade.

- Doutrina do valor do bem e da conduta humana que o visa realizar.

"Em seu sentido de maior amplitude, a Ética tem sido entendida como a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes. Envolve, pois, os estudos de aprovação ou desaprovação da ação dos homens e a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntarioso no campo das ações virtuosas"[2].

É difícil estabelecer um único significado para a palavra ética, mas os conceitos acima contribuem para uma compreensão geral de seus fundamentos, de seu objeto de estudo.

Quanto à etimologia da palavra ética: No grego existem duas vogais para pronunciar e grafar a vogal *e*, uma breve, chamada *epsílon*, e uma longa, denominada *eta*. Éthos, escrita com a vogal longa, significa costume; porém, se escrita com a vogal breve, éthos, significa caráter, índole natural, temperamento, conjunto das disposições físicas e psíquicas de uma pessoa. Nesse segundo sentido, éthos se refere às características pessoais de cada um, as quais determinam que virtudes e que vícios cada indivíduo é capaz de praticar (aquele que possuir todas as virtudes possuirá uma virtude plena, agindo estritamente de maneira conforme à moral)[3].

A ética passa por certa evolução natural através da história, mas uma breve observação do ideário de alguns pensadores do passado permite perceber que ela é composta por valores comuns desde sempre consagrados.

Entre os elementos que compõem a Ética, destacam-se a Moral e o Direito. Assim, a Moral não é a Ética, mas apenas parte dela. Neste sentido, Moral vem do grego *Mos* ou *Morus*, referindo-se exclusivamente ao regramento que determina a ação do indivíduo.

Assim, **Moral e Ética não são sinônimos**, não apenas pela Moral ser apenas uma parte da Ética, mas, principalmente, porque enquanto a Moral é entendida como a prática, como a realização efetiva e cotidiana dos valores; a Ética é entendida como uma "filosofia moral", ou seja, como a reflexão sobre a moral. Moral é ação, Ética é reflexão.

Em resumo:

- Ética - mais ampla - filosofia moral - reflexão

- Moral - parte da Ética - realização efetiva e cotidiana dos valores - ação

No início do pensamento filosófico não prevalecia real distinção entre Direito e Moral. As discussões sobre o agir ético envolviam essencialmente as noções de virtude e de justiça, constituindo esta uma das dimensões da virtude. Por exemplo, na Grécia antiga, berço do pensamento filosófico, embora com variações de abordagem, o conceito de ética aparece sempre ligado ao de **virtude**.

Aristóteles[4], um dos principais filósofos deste momento histórico, concentra seus pensamentos em algumas bases:

a) definição do bem supremo como sendo a felicidade, que necessariamente ocorrerá por uma atividade da alma que leva ao princípio racional, de modo que a felicidade está ligada à virtude;

b) crença na bondade humana e na prevalência da virtude sobre o apetite;

---

1 MONTORO, André Franco. **Introdução à ciência do Direito**. 26. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

2 SÁ, Antônio Lopes de. Ética profissional. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

3 CHAUÍ, Marilena. **Convite à filosofia**. 13. ed. São Paulo: Ática, 2005.

4 ARISTÓTELES. Ética a **Nicômaco**. Tradução Pietro Nassetti. São Paulo: Martin Claret, 2006.

c) reconhecimento da possibilidade de aquisição das virtudes pela experiência e pelo hábito, isto é, pela prática constante; d) afastamento da ideia de que um fim pudesse ser bom se utilizado um meio ruim.

Já na Idade Média, os ideais éticos se identificaram com preceitos religiosos. O homem viveria para conhecer, amar e servir a Deus, diretamente e em seus irmãos. Santo Tomás de Aquino[5], um dos principais filósofos do período, lançou bases que até hoje são invocadas no que se refere ao tópico em questão, a Ética:

a) consideração do hábito como uma qualidade que deverá determinar as potências para o bem;

b) estabelecimento da virtude como um hábito que sozinho é capaz de produzir a potência perfeita, podendo ser intelectual, moral ou teologal - três virtudes que se relacionam porque não basta possuir uma virtude intelectual, capaz de levar ao conhecimento do bem, sem que exista a virtude moral, que irá controlar a faculdade apetitiva e quebrar a resistência para que se obedeça à razão (da mesma forma que somente existirá plenitude virtuosa com a existência das virtudes teologais);

c) presença da mediania como critério de determinação do agir virtuoso;

d) crença na existência de quatro virtudes cardeais - a prudência, a justiça, a temperança e a fortaleza.

No Iluminismo, Kant[6] definiu a lei fundamental da razão pura prática, que se resume no seguinte postulado: "age de tal modo que a máxima de tua vontade possa valer-te sempre como princípio de uma legislação universal". Mais do que não fazer ao outro o que não gostaria que fosse feito a você, a máxima prescreve que o homem deve agir de tal modo que cada uma de suas atitudes reflita aquilo que se espera de todas as pessoas que vivem em sociedade. O filósofo não nega que o homem poderá ter alguma vontade ruim, mas defende que ele racionalmente irá agir bem, pela prevalência de uma lei prática máxima da razão que é o imperativo categórico. Por isso, o prazer ou a dor, fatores geralmente relacionados ao apetite, não são aptos para determinar uma lei prática, mas apenas uma máxima, de modo que é a razão pura prática que determina o agir ético. Ou seja, se a razão prevalecer, a escolha ética sempre será algo natural.

Com o término da Segunda Guerra Mundial, percebe-se o quão graves haviam sido as suas consequências. De modo, que o pensamento filosófico ganhou novos rumos, retomando aspectos do passado, mas reforçando a dimensão coletiva da ética. Maritain[7], um dos redatores da Declaração Universal de Direitos Humanos de 1948, defendeu que o homem ético é aquele que compõe a sociedade e busca torná-la mais justa e adequada ao ideário cristão. Assim, a atitude ética deve ser considerada de maneira coletiva, como impulsora da sociedade justa, embora partindo da pessoa humana individualmente considerada como um ser capaz de agir conforme os valores morais.

Já a discussão sobre o conceito de justiça, intrínseca ao conceito de ética, embora sempre tenha estado presente, com maior ou menor intensidade dependendo do momento, possuiu diversos enfoques ao longo dos tempos.

Pode-se considerar que do pensamento grego até o Renascimento, a justiça foi vista como uma virtude e não como uma característica do Direito. Por sua vez, no Renascimento, o conceito de Ética foi bifurcado, remetendo-se a Moral para o espaço privado e remanescendo a justiça como elemento ético do espaço público. No entanto, como se denota pela teoria de Maquiavel[8], o justo naquele tempo era tido como o que o soberano impunha (o rei poderia fazer o que bem entendesse e utilizar quaisquer meios, desde que visasse um único fim, qual seja o da manutenção do poder).

Posteriormente, no Iluminismo, retomou-se a discussão da justiça como um elemento similar à Moral, mas inerente ao Direito, por exemplo, Kant[9] defendeu que a ciência do direito justo é aquela que se preocupa com o conhecimento da legislação e com o contexto social em que ela está inserida, sendo que sob o aspecto do conteúdo seria inconcebível que o Direito prescrevesse algo contrário ao imperativo categórico da Moral kantiana.

Ainda, Locke, Montesquieu e Rousseau, em comum defendiam que o Estado era um mal necessário, mas que o soberano não possuía poder divino/absoluto, sendo suas ações limitadas pelos direitos dos cidadãos submetidos ao regime estatal.

Tais pensamentos iluministas não foram plenamente seguidos, de forma que firmou-se a teoria jurídica do positivismo, pela qual Direito é apenas o que a lei impõe (de modo que se uma lei for injusta nem por isso será inválida), que somente foi abalada após o fim trágico da 2ª Guerra Mundial e a consolidação de um sistema global de proteção de direitos humanos (criação da ONU + declaração universal de 1948). Com o ideário humanista consolidou-se o Pós-positivismo, que junto consigo trouxe uma valorização das normas principiológicas do ordenamento jurídico, conferindo-as normatividade.

Assim, a concepção de uma base ética objetiva no comportamento das pessoas e nas múltiplas modalidades da vida social foi esquecida ou contestada por fortes correntes do pensamento moderno. Concepções de inspiração positivista, relativista ou cética e políticas voltadas para o *homo economicus* passaram a desconsiderar a importância e a validade das normas de ordem ética no campo da ciência e do comportamento dos homens, da sociedade da economia e do Estado.

5 AQUINO, Santo Tomás de. **Suma teológica**. Tradução Aldo Vannucchi e Outros. Direção Gabriel C. Galache e Fidel García Rodríguez. Coordenação Geral Carlos-Josaphat Pinto de Oliveira. Edição Joaquim Pereira. São Paulo: Loyola, 2005. v. IV, parte II, seção I, questões 49 a 114.

6 KANT, Immanuel. **Crítica da razão prática**. Tradução Paulo Barrera. São Paulo: Ícone, 2005.

7 MARITAIN, Jacques. **Humanismo integral**. Tradução Afrânio Coutinho. 4. ed. São Paulo: Dominus Editora S/A, 1962.

8 MAQUIAVEL, Nicolau. **O príncipe**. Tradução Pietro Nassetti. São Paulo: Martin Claret, 2007.

9 KANT, Immanuel. **Doutrina do Direito**. Tradução Edson Bini. São Paulo: Ícone, 1993.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

1 Classificação de materiais. 01
1.1 Tipos de classificação. 01
2 Gestão de estoques. 06
3 Compras. 09
3.1 Modalidades de compra 09
3.2 Cadastro de fornecedores. 09
4 Recebimento e armazenagem. 24
4.1 Entrada. 24
4.2 Conferência. 24
4.3 Critérios e técnicas de armazenagem. 24

1 CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS.
1.1 TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO.

Recurso – Conceito = É aquele que gera, potencialmente ou de forma efetiva, **riqueza.**

Administração de Recursos - Conceitos - Atividade que planeja, executa e controla, nas condições mais eficientes e econômicas, o fluxo de material, partindo das especificações dos artigos e comprar até a entrega do produto terminado para o cliente.

É um sistema integrado com a finalidade de prover à administração, de forma contínua, recursos, equipamentos e informações essenciais para a execução de todas as atividades da Organização.

Evolução da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais

A evolução da Administração de Materiais processou-se em várias fases:

- A Atividade exercida diretamente pelo proprietário da empresa, pois comprar era a essência do negócio;
- Atividades de compras como apoio às atividades produtivas se, portanto, integradas à área de produção;
- Condenação dos serviços envolvendo materiais, começando com o planejamento das matérias-primas e a entrega de produtos acabados, em uma organização independente da área produtiva;
- Agregação à área logística das atividades de suporte à área de marketing.

Com a mecanização, racionalização e automação, o excedente de produção se torna cada vez menos necessário, e nesse caso a Administração de Materiais é uma ferramenta fundamental para manter o equilíbrio dos estoques, para que não falte a matéria-prima, porém não haja excedentes.

Essa evolução da Administração de Materiais ao longo dessas fases produtivas baseou-se principalmente, pela necessidade de produzir mais, com custos mais baixos. Atualmente a Administração de Materiais tem como função principal o controle de produção e estoque, como também a distribuição dos mesmos.

As Três Fases da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais

1 – Aumentar a produtividade. Busca pela **eficiência**.

2 – Aumentar a qualidade sem preocupação em prejudicar outras áreas da Organização. Busca pela **eficácia**.

3 – Gerar a quantidade certa, no momento certo par atender bem o cliente, sem desperdício. Busca pela **efetividade**.

Visão Operacional e Visão Estratégica

Na visão operacional busca-se a melhoria relacionada a atividades específicas. Melhorar algo que já existe.

Na visão estratégica busca-se o diferencial. Fazer as coisas de um modo novo. Aqui se preocupa em garantir a alta performance de maneira sistêmica. Ou seja, envolvendo toda a organização de maneira interrelacional.

Com relação à Fábula de La Fontaine, a preocupação do autor era, conforme sua época, garantir a melhoria quantitativa das ações dos empregados. Aqueles que mantêm uma padronização de são recompensados pela Organização. Na moderna interpretação da Fábula a autora passa a idéia de que precisamos além de trabalhar investir no nosso talento de maneira diferencial. Assim, poderemos não só garantir a sustentabilidade da Organização para os diversos invernos como, também, fazê-los em Paris.

Historicamente, a administração de recursos materiais e patrimoniais tem seu foco na eficiência de processos – visão operacional. Hoje em dia, a administração de materiais passa a ser chamada de área de logística dentro das Organizações devido à ênfase na melhor maneira de facilitar o fluxo de produtos entre produtores e consumidores, de forma a obter o melhor nível de rentabilidade para a organização e maior satisfação dos clientes.

A Administração de Materiais possui hoje uma **Visão Estratégica**. Ou seja, foco em ser a melhor por meio da INOVAÇÃO e não baseado na melhor no que já existe. A partir da visão estratégica a Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais passa ser conhecida por LOGISTICA.

Sendo assim:

VISÃO OPERACIONAL	VISÃO ESTRATÉGICA
EFICIENCIA	EFETIVIDADE
ESPECIFICA	SISTEMICA
QUANTITATIVA	QUANTITATIVA E QUALTAITIVA
MELHORAR O QUE JÁ EXISTE	INOVAÇÃO
QUANTO	QUANDO

Princípios da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais

1. Qualidade do material;
2. Quantidade necessária;
3. Prazo de entrega
4. Preço;
5. Condições de pagamento.

✓

Qualidade do Material

O material deverá apresentar qualidade tal que possibilite sua aceitação dentro e fora da empresa (mercado).

✓ Quantidade

Deverá ser estritamente suficiente para suprir as necessidades da produção e estoque, evitando a falta de material para o abastecimento geral da empresa bem como o excesso em estoque.

✓ Prazo de Entrega

Deverá ser o menor possível, a fim de levar um melhor atendimento aos consumidores e evitar falta do material.

✓ Menor Preço

O preço do produto deverá ser tal que possa situá-lo em posição da concorrência no mercado, proporcionando à empresa um lucro maior.

✓ Condições de pagamento

Deverão ser as melhores possíveis para que a empresa tenha maior flexibilidade na transformação ou venda do produto.

Diferença Básica entre Administração de Materiais e Administração Patrimonial

A diferença básica entre Administração de Materiais e Administração Patrimonial é que a primeira se tem por produto final a distribuição ao consumidor externo e a área patrimonial é responsável, apenas, pela parte interna da logística. Seu produto final é a conservação e manutenção de bens.

A Administração de Materiais é, portanto um conjunto de atividades desenvolvidas dentro de uma empresa, de forma centralizada ou não, destinadas a suprir as diversas unidades, com os materiais necessários ao desempenho normal das respectivas atribuições. Tais atividades abrangem desde o circuito de reaprovisionamento, inclusive compras, o recebimento, a armazenagem dos materiais, o fornecimento dos mesmos aos órgãos requisitantes, até as operações gerais de controle de estoques etc.

A Administração de Materiais destina-se a dotar a administração dos meios necessários ao suprimento de materiais imprescindíveis ao funcionamento da organização, **no tempo oportuno, na quantidade necessária, na qualidade requerida e pelo menor custo.**

A oportunidade, no momento certo para o suprimento de materiais, influi no tamanho dos estoques. Assim, suprir antes do momento oportuno acarretará, em regra, estoques altos, acima das necessidades imediatas da organização. Por outro lado, a providência do suprimento após esse momento poderá levar a falta do material necessário ao atendimento de determinada necessidade da administração.

São tarefas da Administração de Materiais:

✓ Controle da produção;
✓ Controle de estoque;
✓ Compras;
✓ Recepção;
✓ Inspeção das entradas;
✓ Armazenamento;
✓ Movimentação;
✓ Inspeção de saída
✓ Distribuição.

Sem o estoque de certas quantidades de materiais que atendam regularmente às necessidades dos vários setores da organização, não se pode garantir um bom funcionamento e um padrão de atendimento desejável. Estes materiais, necessários à manutenção, aos serviços administrativos e à produção de bens e serviços, formam grupos ou classes que comumente constituem a **classificação de materiais**. Estes grupos recebem denominação de acordo com o serviço a que se destinam (manutenção, limpeza, etc.), ou à natureza dos materiais que neles são relacionados (tintas, ferragens, etc.), ou do tipo de demanda, estocagem, etc.

Classificar um material então é agrupá-lo segundo sua forma, dimensão, peso, tipo, uso etc. A classificação não deve gerar confusão, ou seja, um produto não poderá ser classificado de modo que seja confundido com outro, mesmo sendo semelhante. A classificação, ainda, deve ser feita de maneira que cada gênero de material ocupe seu respectivo local. Por exemplo: produtos químicos poderão estragar produtos alimentícios se estiverem próximos entre si. Classificar material, em outras palavras, significa ordená-lo segundo critérios adotados, agrupando-o de acordo com a semelhança, sem, contudo, causar confusão ou dispersão no espaço e alteração na qualidade.

O objetivo da classificação de materiais é definir uma catalogação, simplificação, especificação, normalização, padronização e codificação de todos os materiais componentes do estoque da empresa.

O sistema de classificação é primordial para qualquer Departamento de Materiais, pois sem ele não poderia existir um controle eficiente dos estoques, armazenagem adequada e funcionamento correto do almoxarifado.

O princípio da classificação de materiais está relacionado à:

- Catalogação

A Catalogação é a primeira fase do processo de classificação de materiais e consiste em ordenar, de forma lógica, todo um conjunto de dados relativos aos itens identificados, codificados e cadastrados, de modo a facilitar a sua consulta pelas diversas áreas da empresa.

Simplificar material é, por exemplo, reduzir a grande diversidade de um item empregado para o mesmo fim. Assim, no caso de haver duas peças para uma finalidade qualquer, aconselha-se a simplificação, ou seja, a opção pelo uso de uma delas. Ao simplificarmos um material, favorecemos sua normalização, reduzimos as despesas ou evitamos que elas oscilem. Por exemplo, cadernos com capa, número de folhas e formato idênticos contribuem para que haja a normalização. Ao requisitar uma quantidade desse material, o usuário irá fornecer todos os dados (tipo de capa, número de folhas e formato), o que facilitará sobremaneira não somente sua aquisição, como também o desempenho daqueles que se servem do material, pois a não simplificação (padronização) pode confundir o usuário do material, se este um dia apresentar uma forma e outro dia outra forma de maneira totalmente diferente.

- Especificação

Aliado a uma simplificação é necessária uma especificação do material, que é uma descrição minuciosa para possibilitar melhor entendimento entre consumidor e o fornecedor quanto ao tipo de material a ser requisitado.

- Normalização

A normalização se ocupa da maneira pela qual devem ser utilizados os materiais em suas diversas finalidades e da padronização e identificação do material, de modo que o usuário possa requisitar e o estoquista possa atender os itens utilizando a mesma terminologia. A normalização é aplicada também no caso de peso, medida e formato.

NOVA CONCURSOS

NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

1 Conceitos fundamentais de arquivologia. 01
2 O gerenciamento da informação e a gestão de documentos. 01
2.1 diagnósticos. 01
2.2 Arquivos correntes e intermediário. 01
2.3 Protocolos 01
2.4 Avaliação de documentos. 01
2.5 Arquivos permanentes. 01
3 Tipologias documentais e suportes físicos. 01
3.1 Microfilmagem. 01
3.2 Automação. 01
3.3 Preservação, conservação e restauração de documentos. 01

1 CONCEITOS FUNDAMENTAIS DE ARQUIVOLOGIA. 2 O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DOCUMENTOS. 2.1 DIAGNÓSTICOS. 2.2 ARQUIVOS CORRENTES E INTERMEDIÁRIO. 2.3 PROTOCOLOS. 2.4 AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS. 2.5 ARQUIVOS PERMANENTES. 3 TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS E SUPORTES FÍSICOS. 3.1 MICROFILMAGEM. 3.2 AUTOMAÇÃO. 3.3 PRESERVAÇÃO, CONSERVAÇÃO E RESTAURAÇÃO DE DOCUMENTOS.

A arquivística ou arquivologia é uma ciência que estuda as funções do arquivo, e também os princípios e técnicas a serem observados durante a atuação de um arquivista sobre os arquivos. É a Ciência e disciplina que objetiva gerenciar todas as informações que possam ser registradas em documentos de arquivos. Para tanto, utiliza-se de princípios, normas, técnicas e procedimentos diversos, que são aplicados nos processos de composição, coleta, análise, identificação, organização, processamento, desenvolvimento, utilização, publicação, fornecimento, circulação, armazenamento e recuperação de informações.

O arquivista é um profissional de nível superior, com formação em arquivologia ou experiência reconhecida pelo Estado. Ele pode trabalhar em instituições públicas ou privadas, centros de documentação, arquivos privados ou públicos, instituições culturais etc. É o responsável pelo gerenciamento da informação, gestão documental, conservação, preservação e disseminação da informação contida nos documentos. Também tem por função a preservação do patrimônio documental de um pessoa (física ou jurídica), instituição e, em última instância, da sociedade como um todo. Ocupa-se, ainda, da recuperação da informação e da elaboração de instrumentos de pesquisa, observando as três idades dos arquivos: *corrente*, *intermediária* e *permanente*.

O arquivista atua desenvolvendo planejamentos, estudos e técnicas de organização sistemática e conservação de arquivos, na elaboração de projetos e na implantação de instituições e sistemas arquivísticos, no gerenciamento da informação e na programação e organização de atividades culturais que envolvam informação documental produzida pelos arquivos públicos e privados. Uma grande dificuldade é que muitas organizações não se preocupam com seus arquivos, desconhecendo ou desqualificando o trabalho deste profissional, delegando a outros profissionais as atividades específicas do arquivista. Isto provoca problemas quanto à qualidade do serviço e de tudo o que, direta ou indiretamente, depende dela.

Arquivo é um conjunto de documentos criados ou recebidos por uma organização, firma ou indivíduo, que os mantém ordenadamente como fonte de informação para a execução de suas atividades. Os documentos preservados pelo arquivo podem ser de vários tipos e em vários suportes. As entidades mantenedoras de arquivos podem ser públicas (Federal, Estadual Distrital, Municipal), institucionais, comerciais e pessoais.

Um documento (do latim documentum, derivado de docere "ensinar, demonstrar") é qualquer meio, sobretudo gráfico, que comprove a existência de um fato, a exatidão ou a verdade de uma afirmação etc. No meio jurídico, documentos são frequentemente sinônimos de atos, cartas ou escritos que carregam um valor probatório.

Documento arquivísticos: Informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer da atividade de uma instituição ou pessoa e que possui conteúdo, contexto e estrutura suficientes para servir de prova dessa atividade.

Desde o desenvolvimento da Arquivologia como disciplina, a partir da segunda metade do século XIX, talvez nada tenha sido tão revolucionário quanto o desenvolvimento da concepção teórica e dos desdobramentos práticos da gestão.

PRINCÍPIOS:

Os *princípios arquivísticos* constituem o marco principal da diferença entre a arquivística e as outras "ciências" documentárias. São eles:

Princípio da Proveniência: Fixa a identidade do documento, relativamente a seu produtor. Por este princípio, os arquivos devem ser organizados em obediência à competência e às atividades da instituição ou pessoa legitimamente responsável pela produção, acumulação ou guarda dos documentos. Arquivos originários de uma instituição ou de uma pessoa devem manter a respectiva individualidade, dentro de seu contexto orgânico de produção, não devendo ser mesclados a outros de origem distinta.

Princípio da Organicidade: As relações administrativas orgânicas se refletem nos conjuntos documentais. A organicidade é a qualidade segundo a qual os arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas.

Princípio da Unicidade: Não obstante, forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos.

Princípio da Indivisibilidade ou integridade: Os fundos de arquivo devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida.

Princípio da Cumulatividade: O arquivo é uma formação progressiva, natural e orgânica.

Classificação

A escolha da forma de ordenação depende muito da natureza dos documentos. Vejam os métodos básicos:

Ordenação Alfabética: disposição dos documentos ou pastas de acordo com a sequência das letras do alfabeto. Pode ser classificada em enciclopédico e dicionário quando se trata de assuntos.

Ordenação Cronológica: disposição dos documentos ou pastas de acordo com a sucessão temporal.

Ordenação Geográfica: disposição de acordo com as unidades territoriais (países, estados, municípios, distritos, bairros e outras).

Ordenação Temática: disposição de acordo com temas ou assuntos.

Ordenação Numérica: disposição de acordo com a sequência numérica atribuída aos documentos. Depende de um índice auxiliar para busca de dados.

Ex.: Na pasta MANUTENÇÃO PRÉDIO você poderá arquivar os documentos em ordem cronológica, assim sendo teríamos: primeiro o Memorando pedindo o conserto, depois a resposta do ESTEC solicitando a compra de torneira nova, em seguida a Informação de que já foi adquirida a torneira, e por último a Informação do ESTEC que o serviço foi concluído.

É importante no Arquivo que os documentos de uma mesma função sejam guardados juntos, para que se perceba como começou a ação e como terminou, formando assim os dossiês de fácil compreensão para quem pesquisa.

Arquivamento: guarde os documentos dentro das pastas e das caixas já contidas no setor ou monte-as de acordo com o plano de classificação.

Nesse último caso faça as etiquetas indicando o código da atividade correspondente. Não se esqueça de anotar no canto superior esquerdo da pasta os códigos da Unidade/Órgão/área respectivos.

Empréstimo de Documentos: para se controlar melhor os documentos que saem do arquivo e para garantir a integridade do mesmo, é interessante que se adote um sistema de controle de empréstimo de documentos.

Você pode criar um formulário de Requisição de Documentos com os seguintes dados:

- a) Identificação do documento.
- b) Classificação ou pasta a qual ele pertence.
- c) O nome do requisitante e o setor.
- d) Assinatura e datas de empréstimo e devolução.

Lembre-se: "O arquivamento correto e a localização imediata dos documentos, depende, em grande parte, da precisão e cuidado com que são executadas cada uma dessas operações.".

Classificação Cronológica

A classificação cronológica tem por base a possibilidade em agrupar determinado número de documentos de acordo com as divisões naturais do tempo: anos, meses, semanas, dias e horas. Este sistema, como se pode observar, é muito semelhante ao sistema numérico simples e utiliza-se, muitas das vezes, em combinação com outros sistemas classificativos, sobretudo, o alfabético.

A localização de um documento classificado cronologicamente requer um conhecimento perfeito da data exata (ano, mês ou dia) sem a qual não será possível localizá-lo. Este tipo de classificação não oferece especiais dificuldades quando se procede a incorporação de novos documentos. Quando se pretende localizar e recuperar os documentos é necessário elaborar fichas remissivas alfabéticas, por exemplo, de assuntos, que possibilitam a indicação da data do documento.

As conservatórias do Registro Civil, por exemplo, são serviços onde a ordenação e pesquisa de documentos é elaborada mediante recurso às datas de nascimento, casamento, morte e de outros assuntos. Este tipo de classificação é aplicado em arquivos de documentos de origem contabilística: faturas, pagamentos de contribuições, ordenados e outros assuntos relacionados com esta e em Arquivos Históricos e Etnográficos, uma vez que proporciona a ligação do passado ao presente e nos mostrando-nos a evolução das instituições ao longo da história.

Classificação Geográfica

Este sistema utiliza um método idêntico ao cronológico com a diferença de que os documentos são classificados e agrupados com base nas divisões geográficas/administrativas do globo: países, regiões, províncias, distritos, conselhos, cidades, vilas, aldeias, bairros, freguesias, ruas e outros critérios geográficos e de localização.

Este sistema é combinado com outros sistemas classificativos, como por exemplo; o alfabético, o numérico ou o decimal, com vista a um melhor acondicionamento e localização dos documentos e a sua informação.

O sistema de classificação geográfica resulta do fato de haver necessidade de localizar fato ou pessoas num espaço geográfico determinado, como por exemplo; as coleções ou séries filatélicas que normalmente são agrupadas por localidades, países, regiões e outros critérios relacionados com estes. É muito utilizado em museus etnográficos e de arte popular.

Classificação Ideológica

A classificação ideológica, também designada como ideográfica, metódica ou analítica baseia-se, fundamentalmente, na divisão de assuntos, ideias, conceitos e outras divisões, sendo os documentos referentes a um mesmo assunto ou objeto de conhecimento, ordenados segundo um conceito chave ou ideia de agrupamento, colocando-se a seguir, de forma alfabética.

Este sistema parte da análise de um assunto e divide-o em grupos e subgrupos com características cada vez mais particulares e restritas exigindo um certo controlo e disciplina devido à grande variedade de palavras com significados análogo.

Para aplicar este sistema é necessário elaborar um instrumento de trabalho que sirva de orientação para a classificação de assuntos nos arquivos e que se designa normalmente por classificador ou listagem por assuntos. O classificador deve ser elaborado respeitando um determinado número de regras, tais como, evitar as abstrações

NOVA CONCURSOS

ORGANIZAÇÃO

1 Conceito e tipos de estrutura organizacional. 01
2 Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho. 02
3 Noções de cidadania e relações públicas..... 05
4 Comunicação. 06
5 Redação oficial de documentos oficiais. 14
6 Noções de Administração geral e pública. 37
7 Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011. 45

1 CONCEITO E TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.

Benefícios de uma estrutura adequada.

- Identificação das tarefas necessárias;
- Organização das funções e responsabilidades;
- Informações, recursos, e feedback aos empregados;
- Medidas de desempenho compatíveis com os objetivos;
- Condições motivadoras.

Estrutura:
Toda empresa possui dois tipos de estrutura: Formal e informal.

Elaboração da estrutura organizacional

É o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e
decisões das unidades organizacionais de uma empresa.

- Não é estática.
- É representada graficamente pelo organograma.
- É dinâmica.
- Deve ser delineada de forma a alcançar os objetivos institucionais.
- (Delinear = Criar, aprimorar).
- Deve ser planejada.

O Planejamento deve estar voltado para os seguintes objetivos:

- Identificar as tarefas físicas e mentais que precisam ser desempenhadas.
- Agrupar as tarefas em funções que possam ser bem desempenhadas e atribuir sua responsabilidade a pessoas ou grupos.
- Proporcionar aos empregados de todos os níveis:
- ✓ Informação.
- ✓ Recursos para o trabalho.
- ✓ Medidas de desempenho compatíveis com objetivos e metas.
- ✓ Motivação.

Tipos de estrutura organizacional

- ✓ Funcional.
- ✓ Clientes.
- ✓ Produtos.
- ✓ Territorial.
- ✓ Por projetos.
- ✓ Matricial.

Desenvolvimento, implantação e avaliação de estrutura organizacional.

No desenvolvimento considerar:
- ✓ Seus componentes.
- ✓ Condicionantes.
- ✓ Níveis de influência.
- ✓ Níveis de abrangência.

Implantação / Ajustes
- ✓ Participação dos funcionários
- ✓ Motivar

Avaliar
- ✓ Quanto ao alcance dos objetivos
- ✓ Influencia dos aspectos formais e informais

Componentes da estrutura organizacional

 Sistema de responsabilidade, constituído por:

- ✓ Departamentalização;
- ✓ Linha e assessoria; e
- ✓ Especialização do trabalho.

 Sistema de autoridade, constituído por:

- ✓ Amplitude administrativa ou de controle;
- ✓ Níveis hierárquicos;
- ✓ Delegação;
- ✓ Centralização/descentralização.

 Sistema de comunicações (Resultado da interação das unidades organizacionais), constituída por:
- ✓ O que,
- ✓ Como,
- ✓ Quando,
- ✓ De quem,
- ✓ Para quem.

Condicionantes da estrutura organizacional.

São Quatro:
- ✓ Objetivos e estratégias,
- ✓ Ambiente,
- ✓ Tecnologia,
- ✓ Recursos humanos.

Níveis de influência da estrutura organizacional.

São três:
- ✓ Nível estratégico,
- ✓ Nível tático,
- ✓ Nível operacional.

Níveis de abrangência da estrutura organizacional.

Três níveis podem ser considerados quando do desenvolvimento e implantação da estrutura organizacional:

- ✓ Nível da empresa,
- ✓ Nível da UEN – Unidade Estratégica de Negócio
- ✓ Nível da Corporação.

Condicionantes da estrutura organizacional.

✓ *Fator humano*

A empresa funciona por meio de pessoas, a eficiência depende da qualidade intrínseca e do valor e da integração dos homens que ela organiza.

Ao desenvolver uma estrutura organizacional deve-se levar em consideração o comportamento e o conhecimento das pessoas que irão desempenhar funções.

Não podemos nos esquecer da MOTIVAÇÃO.

✓ *Fator ambiente externo*

Avaliação das mudanças e suas influências.

✓ *Fator sistema de objetivos e estratégias*

Quando os objetivos e estratégias estão bem definidos e claros, é mais fácil organizar. Sabe-se o que se espera de cada um.

✓ *Fator tecnologia*

Conhecimentos

Equipamentos

Implantação da estrutura organizacional

Três aspectos devem ser considerados:

- A mudança na estrutura organizacional.
- O processo de implantação; e
- As resistências que podem ocorrer.

Avaliação da estrutura organizacional

- Levantamento
- Análise
- Avaliação
- Políticas de avaliação de estruturas.

2 RELAÇÕES HUMANAS, DESEMPENHO PROFISSIONAL, DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES DE TRABALHO.

Se você quer atingir êxito nas atividades que irá desenvolver no ambiente empresarial precisa saber que em todo momento irá lidar com pessoas. Seres humanos com opiniões, reações e crenças diferentes, mas que precisam conviver diariamente e executar tarefas que poderão ser divididas por duas ou mais pessoas em diversas situações de trabalho.

A convivência humana é difícil e desafiante, porque cada um reage de maneira diferente quando está inserido em um grupo de trabalho. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e das situações de trabalho.

"Pessoas convivem e trabalham com pessoas e portam-se como pessoas, isto é, reagem às outras pessoas com as quais entram em contato: comunicam-se, simpatizam, e sentem atrações, antipatizam e sentem aversões, aproximam-se, afastam-se, entram em conflito, competem, colaboram, desenvolvem afeto. O processo de interação humana é constituído através dessas reações voluntárias ou involuntárias, intencionais ou não- intencionais."

É importante deixar claro que você precisa dominar os conhecimentos técnicos necessários, ou seja, é indispensável ser competente em sua área específica de atividade. A grande questão é como saber trabalhar bem com os outros para que seu desempenho seja satisfatório, produtivo e consiga colocar em prática todo conhecimento em prol do crescimento da empresa com desempenho e serviços de alta qualidade.

Se você é aquele tipo de pessoa que gosta de resolver tudo sozinho e não gosta de interagir e trabalhar com pessoas não se desespere, porque a competência interpessoal pode ser desenvolvida. E para que isso aconteça, destacamos algumas dicas valiosas que podem colaborar na convivência com pessoas diferentes e evitar problemas desnecessários:

TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

Abordagem Humanística da Administração

Abordagem Humanística ocorre com o aparecimento da Teoria das Relações Humanas, nos EUA, a partir da década de 1930.

Surgiu graças ao desenvolvimento das ciências sociais, notadamente da Psicologia e, em particular, a Psicologia do Trabalho, que por sua vez, desenvolveu-se em duas etapas:

1. A análise do trabalho ;

2. A adaptação do trabalhador ao trabalho e vice versa.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1 Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discrição; conduta; objetividade. 01
2 Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua. 14
3 Postura profissional e relações interpessoais..... 20
4 Comunicação. 22

1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: COMUNICABILIDADE; APRESENTAÇÃO; ATENÇÃO; CORTESIA; INTERESSE; PRESTEZA; EFICIÊNCIA; TOLERÂNCIA; DISCRIÇÃO; CONDUTA; OBJETIVIDADE.

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariedade das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- ✓ Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- ✓ Enfatizar a sílaba certa;
- ✓ Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

Por que é importante?

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

Fatores a considerar. Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos. Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquela que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, ō, ŭ, ü, č, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo "Articulação clara".

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

Maneiras de aprimorar. Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

Pronúncia de números telefonicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequencia de números de tres em tres algarismos, com exceção de uma sequencia de quatro numeros juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número "6" deve ser pronunciado como "meia" e o número "11", que é outra exceção, deve ser pronunciado como "onze".

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, tres

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – tres, tres – quatro, tres

031.386.1198 – zero, tres, um – tres, oito, meia – onze – nove, oito

Exceções

110 - cento e dez
111 – cento e onze
211 – duzentos e onze
118 – cento e dezoito
511 – quinhentos e onze
0001 – mil ao contrario

Atendimento telefonico

Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone.

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

• não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;

• o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;

• atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;

• agir com cortesia. Cumprimentar com um "bom-dia" ou "boa-tarde", dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Além das recomendações anteriores, são citados, a seguir, procedimentos para a excelência no atendimento telefônico:

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;
- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer "não sei", mas "vou imediatamente saber" ou "daremos uma resposta logo que seja possível". Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou numero da pessoa responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;
- Não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de a fornecer, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato com o senhor
- Não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;
- Sorrir: um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada;
- Ser sincero: qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;
- Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;