

**Conselho Regional de Odontologia do Estado do Maranhão**

# **CRO-MA**

Agente Administrativo

Edital Nº 001/2018 - CRO-MA, 20 de Agosto de 2018.

**AG102-2018**

## DADOS DA OBRA

**Título da obra:** Conselho Regional de Odontologia do Estado do Maranhão - CRO-MA

**Cargo:** Agente Administrativo

(Baseado no Edital Nº 001/2018 - Cro-Ma, 20 de Agosto de 2018.)

- Língua Portuguesa
  - Matemática
  - Informática
- Noções de Administração
- Atendimento ao Público
- Conhecimentos Específicos Odontológicos

### **Gestão de Conteúdos**

Emanuela Amaral de Souza

### **Diagramação/ Editoração Eletrônica**

Elaine Cristina  
Igor de Oliveira  
Ana Luiza Cesário  
Thais Regis

### **Produção Editorial**

Suelen Domenica Pereira  
Julia Antoneli  
Leandro Filho

### **Capa**

Joel Ferreira dos Santos

## SUMÁRIO

### Língua Portuguesa

Interpretação de textos literários e não-literários.....	83
Figuras de linguagem.....	115
GRAMÁTICA: Fonética.....	01
Sílaba: separação silábica, tonicidade e acentuação gráfica.....	47
Ortografia.....	44
Morfologia: Processos de formação de palavras;.....	07
Classes de palavras: artigo (classificação e emprego); substantivo (classificação, emprego e flexão); adjetivo (classificação, emprego, flexão e locução adjetiva); advérbio (classificação e locução adverbial); conjunções e locuções conjuntivas (coordenativas e subordinativas); verbo: flexão verbal (número, pessoa, modo, tempo, voz), classificação (regulares, irregulares, defectivos, abundantes, auxiliares e principais) e conjugação dos tempos simples; pronome (classificação, colocação e emprego).....	07
Pontuação.....	50
Sintaxe: Períodos Simples (termos essenciais, integrantes e acessórios da oração) e Períodos Compostos (coordenação e subordinação);.....	63
Concordâncias verbal e nominal;.....	52
Regências verbal e nominal;.....	58
Crase;.....	71
Tipos de discurso.....	112

### Matemática

Raciocínio Lógico - Quantitativo (Estruturas lógicas; Lógica de argumentação; Diagramas lógicos; Situações-Problema). .....	01
Números inteiros: operações e propriedades; múltiplos e divisores; .....	17
Máximo Divisor Comum e Mínimo Múltiplo Comum; problemas. ....	17
Números racionais: operações e propriedades; problemas envolvendo as quatro operações fundamentais. ....	17
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão proporcional; regra de três (simples e composta); porcentagem e juros simples; .....	28
Sistemas de Medidas decimais e não decimais. ....	43
Números Reais. ....	48
Funções do 1º e 2º graus: Conceito, gráfico, propriedades e raízes. ....	48
Análise Combinatória: Princípio Fundamental da Contagem; Arranjos, Combinações e Permutações Simples e com Repetição. ....	56
Probabilidade: Conceito e Cálculo; Adição e Multiplicação de Probabilidades; Dependência de Eventos. ....	61
Geometria Euclidiana Plana: Conceitos primitivos; Ângulos; Triângulos; Quadriláteros, Polígonos e Circunferência; Teorema de Tales; Semelhança de triângulos; Relações métricas no triângulo retângulo; Áreas de figuras planas poligonais e circulares. ....	65
Geometria Espacial: Cálculo de Superfície e volume dos principais Sólidos Geométricos. ....	94
Progressões: Progressões Aritmética e Geométrica, com seus conceitos, propriedades e adição de termos. ....	102
Noções de Estatística: Médias, Distribuição de Frequências e Gráficos.....	105

### Informática

Noções de operação de Microcomputadores;.....	01
Sistema operacional Windows 98, 2000 e XP ou superior;.....	01
Microsoft Office (Word, Excel, Access e PowerPoint) 2000, XP ou superior;.....	21
Conceitos e serviços relacionados à Internet e à intranet;.....	55
Navegadores (browsers) de internet;.....	55
Correio Eletrônico;.....	55
Conceitos de organização de arquivos e métodos de acesso;.....	70
Noções de hardware e de utilização de softwares.....	01

## SUMÁRIO

### Noções de Administração

1	Gestão de pessoas. ....	01
1.1	Equilíbrio organizacional. ....	01
1.2	Objetivos, desafios e características da gestão de pessoas. ....	01
1.3	Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização, motivação, liderança, desempenho. ....	01
2	Gestão da qualidade e modelo de excelência gerencial. ....	12
2.1	Principais teóricos e suas contribuições para a gestão da qualidade. ....	12
2.2	Ciclo PDCA. ....	12
2.3	Ferramentas de gestão da qualidade. ....	12
3	Noções de gestão de processos. ....	31
3.1	Técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos. ....	31
4	Noções de administração recursos materiais. ....	35
4.1	Classificação de materiais. ....	35
4.1.1	Atributos para classificação de materiais. ....	35
4.1.2	Tipos de classificação. ....	35
4.1.3	Metodologia de cálculo da curva abc. ....	35
4.2	Gestão de estoques. ....	35
4.3	Recebimento e armazenagem. ....	35
4.3.1	Entrada. ....	35
4.3.2	Conferência. ....	35
4.3.3	Objetivos da armazenagem. ....	35
4.3.4	Critérios e técnicas de armazenagem. ....	35
4.3.5	Arranjo físico (leiaute). ....	35
4.4	Distribuição de materiais. ....	35
4.4.1	Características das modalidades de transporte. ....	35
4.4.2	Estrutura para distribuição. ....	35
4.5	Gestão patrimonial. ....	35
4.5.1	Tombamento de bens. ....	35
4.5.2	Controle de bens. ....	35
4.5.3	Inventário. ....	35
4.5.4	Alienação de bens. ....	35
4.5.5	Alterações e baixa de bens. ....	35
5	Noções de arquivologia. ....	44
5.1	Arquivística: princípios e conceitos. ....	44
5.2	Legislação arquivística. ....	44
5.3	Gestão de documentos. ....	44
5.3.1	Protocolo: recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos. ....	44
5.3.2	Classificação de documentos de arquivo. ....	44
5.3.3	Arquivamento e ordenação de documentos de arquivo. ....	44
5.3.4	Tabela de temporalidade de documentos de arquivo. ....	44
5.4	Acondicionamento e armazenamento de documentos de arquivo. ....	44
5.5	Preservação e conservação de documentos de arquivo. ....	44
5.6	Triagem e eliminação de documentos e processos, ....	44
5.7	Digitalização de documentos. ....	44
5.8	Controle de qualidade da digitalização. ....	44
6	Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011; ....	67
	Decreto nº 7.724/2011. ....	88

## SUMÁRIO

### **Atendimento ao Público**

1 Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; 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. ....	19
4 Comunicação. ....	20

### **Conhecimentos Especificos Odontologicos**

CONSOLIDAÇÃO DAS NORMAS PARA PROCEDIMENTOS NOS CONSELHOS DE ODONTOLOGIA Aprovado pela Resolução CFO-63/2005.....	01
--	----



## 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
Sílaba: separação silábica, tonicidade.....	111
Tipos de discurso.....	112
Emprego dos porquês.....	114
Estilística: figuras de sintaxe, de som, de palavras e de pensamento.....	115





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: *até, bola*.

- **Tônicas:** pronunciadas com maior intensidade: *até, bola*.

**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.

## MATEMÁTICA

Raciocínio Lógico - Quantitativo (Estruturas lógicas; Lógica de argumentação; Diagramas lógicos; Situações-Problema). .....	01
Números inteiros: operações e propriedades; múltiplos e divisores; .....	17
Máximo Divisor Comum e Mínimo Múltiplo Comum; problemas. ....	17
Números racionais: operações e propriedades; problemas envolvendo as quatro operações fundamentais. ....	17
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão proporcional; regra de três (simples e composta); porcentagem e juros simples; .....	28
Sistemas de Medidas decimais e não decimais. ....	43
Números Reais. ....	48
Funções do 1º e 2º grau: Conceito, gráfico, propriedades e raízes. ....	48
Análise Combinatória: Princípio Fundamental da Contagem; Arranjos, Combinações e Permutações Simples e com Repetição. ....	56
Probabilidade: Conceito e Cálculo; Adição e Multiplicação de Probabilidades; Dependência de Eventos. ....	61
Geometria Euclidiana Plana: Conceitos primitivos; Ângulos; Triângulos; Quadriláteros, Polígonos e Circunferência; Teorema de Tales; Semelhança de triângulos; Relações métricas no triângulo retângulo; Áreas de figuras planas poligonais e circulares. ....	65
Geometria Espacial: Cálculo de Superfície e volume dos principais Sólidos Geométricos. ....	94
Progressões: Progressões Aritmética e Geométrica, com seus conceitos, propriedades e adição de termos. ....	102
Noções de Estatística: Médias, Distribuição de Frequências e Gráficos.....	105



## RACIOCÍNIO LÓGICO - QUANTITATIVO (ESTRUTURAS LÓGICAS; LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO; DIAGRAMAS LÓGICOS; SITUAÇÕES- PROBLEMA).

### Proposição

Definição: Todo o conjunto de palavras ou símbolos que exprimem um pensamento de sentido completo.

Nossa professora, bela definição!  
Não entendi nada!

Vamos pensar que para ser proposição a frase tem que fazer sentido, mas não só sentido no nosso dia a dia, mas também no sentido lógico.

Para uma melhor definição dentro da lógica, para ser proposição, temos que conseguir julgar se a frase é verdadeira ou falsa.

Exemplos:

(A) A Terra é azul.

Conseguimos falar se é verdadeiro ou falso? Então é uma proposição.

(B)  $\sqrt{2} > 2$

Como  $\sqrt{2} \approx 1,41$ , então a proposição tem valor lógico falso.

Todas elas exprimem um fato.

Agora, vamos pensar em uma outra frase:

O dobro de 1 é 2?

Sim, correto?

Correto. Mas é uma proposição?

Não! Porque sentenças interrogativas, não podemos declarar se é falso ou verdadeiro.

Bruno, vá estudar.

É uma declaração imperativa, e da mesma forma, não conseguimos definir se é verdadeiro ou falso, portanto, não é proposição.

Passei!

Ahh isso é muito bom, mas infelizmente, não podemos de qualquer forma definir se é verdadeiro ou falso, porque é uma sentença exclamativa.

Vamos ver alguns princípios da lógica:

- I. Princípio da não Contradição: uma proposição não pode ser verdadeira "e" falsa ao mesmo tempo.
- II. Princípio do Terceiro Excluído: toda proposição "ou" é verdadeira "ou" é falsa, isto é, verifica-se sempre um desses casos e nunca um terceiro caso.

### Valor Lógico das Proposições

Definição: Chama-se valor lógico de uma proposição a verdade, se a proposição é verdadeira (V), e a falsidade, se a proposição é falsa (F).

Exemplo

p: Thiago é nutricionista.

$V(p) = V$  essa é a simbologia para indicar que o valor lógico de p é verdadeira, ou

$V(p) = F$

Basicamente, ao invés de falarmos, é verdadeiro ou falso, devemos falar tem o valor lógico verdadeiro, tem valor lógico falso.

### Classificação

Proposição simples: não contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. São geralmente designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r,s...

E depois da letra colocamos ":"

Exemplo:

p: Marcelo é engenheiro

q: Ricardo é estudante

Proposição composta: combinação de duas ou mais proposições. Geralmente designadas pelas letras maiúsculas P, Q, R, S,...

Exemplo:

P: Marcelo é engenheiro e Ricardo é estudante.

Q: Marcelo é engenheiro ou Ricardo é estudante.

Se quisermos indicar quais proposições simples fazem parte da proposição composta:

$P(p,q)$

Se pensarmos em gramática, teremos uma proposição composta quando tiver mais de um verbo e proposição simples, quando tiver apenas 1. Mas, lembrando que para ser proposição, temos que conseguir definir o valor lógico.

### Conectivos

Agora vamos entrar no assunto mais interessante: o que liga as proposições.

Antes, estávamos vendo mais a teoria, a partir dos conectivos vem a parte prática.

### Definição

Palavras que se usam para formar novas proposições, a partir de outras.

Vamos pensar assim: conectivos? Conectam alguma coisa?

Sim, vão conectar as proposições, mas cada conetivo terá um nome, vamos ver?

## MATEMÁTICA

### -Negação

**(extensa: não, é falso que, não é verdade que, é mentira que)**  
**símbolo:  $\sim$ ,  $\neg$**

Exemplo

p: Lívia é estudante.

$\sim$ p: Lívia não é estudante.

q: Pedro é loiro.

$\neg$ q: É falso que Pedro é loiro.

r: Érica lê muitos livros.

$\sim$ r: Não é verdade que Érica lê muitos livros.

s: Cecília é dentista.

$\neg$ s: É mentira que Cecília é dentista.

### -Conjunção

**(extensa: "e", "nem", "mas também", "como também", "além de (disso, disto, daquilo)", "quanto" (depois de tanto), "bem como", "mas", "porém", "todavia", "entretanto", "no entanto", "senão", "não obstante", "contudo" etc.)**  
**Símbolo:  $\wedge$**

Nossa, são muitas formas de se escrever com a conjunção.

Não precisa decorar todos, alguns são mais usuais: "e", "mas", "porém"

Exemplos

p: Vinícius é professor.

q: Camila é médica.

$p \wedge q$ : Vinícius é professor e Camila é médica.

$p \wedge q$ : Vinícius é professor, mas Camila é médica.

$p \wedge q$ : Vinícius é professor, porém Camila é médica.

### - Disjunção

**(extensa: .. ou...)**  
**símbolo:  $\vee$**

p: Vitor gosta de estudar.

q: Vitor gosta de trabalhar

$p \vee q$ : Vitor gosta de estudar ou Vitor gosta de trabalhar.

### - Disjunção Exclusiva

Extensa: Ou...ou...

Símbolo:  $\vee$

p: Vitor gosta de estudar.

q: Vitor gosta de trabalhar

$p \vee q$ : Ou Vitor gosta de estudar ou Vitor gosta de trabalhar.

### -Condicional

Extensão: Se...,então..., É necessário que, Condição necessária

Símbolo:  $\rightarrow$

Exemplos

$p \rightarrow q$ : Se chove, então faz frio.

$p \rightarrow q$ : É suficiente que chova para que faça frio.

$p \rightarrow q$ : Chover é condição suficiente para fazer frio.

$p \rightarrow q$ : É necessário que faça frio para que chova.

$p \rightarrow q$ : Fazer frio é condição necessária para chover.

### -Bicondicional

Extensão: se, e somente se, ...

Símbolo:  $\leftrightarrow$

p: Lucas vai ao cinema

q: Danilo vai ao cinema.

$p \leftrightarrow q$ : Lucas vai ao cinema se, e somente se, Danilo vai ao cinema.

### Referências

ALENCAR FILHO, Edgar de – Iniciação a lógica matemática – São Paulo: Nobel – 2002.

## QUESTÕES

**01. (IFBAIANO – Assistente em Administração – FCM/2017)** Considere que os valores lógicos de p e q são V e F, respectivamente, e avalie as proposições abaixo.

I-  $p \rightarrow \sim(p \vee \sim q)$  é verdadeiro

II-  $\sim p \rightarrow \sim p \wedge q$  é verdadeiro

III-  $p \rightarrow q$  é falso

IV-  $\sim(\sim p \vee q) \rightarrow p \wedge \sim q$  é falso

Está correto apenas o que se afirma em:

(A) I e III.

(B) I, II e III.

(C) I e IV.

(D) II e III.

(E) III e IV.

**02. (TERRACAP – Técnico Administrativo – QUADRIX/2017)** Sabendo-se que uma proposição da forma " $P \rightarrow Q$ " — que se lê "Se P, então Q", em que P e Q são proposições lógicas — é Falsa quando P é Verdadeira e Q é Falsa, e é Verdadeira nos demais casos, assinale a alternativa que apresenta a única proposição Falsa.

(A) Se 4 é um número par, então  $42 + 1$  é um número primo.

(B) Se 2 é ímpar, então 22 é par.

(C) Se  $7 \times 7$  é primo, então 7 é primo.

(D) Se 3 é um divisor de 8, então 8 é um divisor de 15.

(E) Se 25 é um quadrado perfeito, então  $5 > 7$ .

## INFORMÁTICA BÁSICA

Conceitos, utilização e configuração de hardware e software em ambiente de microinformática. Sistema Operacional Windows (XP/7/8). Conceitos, utilização e configuração de hardware e software em ambiente de microinformática. Uso dos recursos, ambiente de trabalho, arquivo, pastas, manipulação de arquivos, formatação, localização de arquivos, lixeira, área de transferência e backup. ....	01
Microsoft Office 2003/2007/2010 (Word, Excel e Power Point): Conceitos, organização, utilização, configuração e uso dos recursos: gerenciamento de arquivos, pastas, diretórios, planilhas, tabelas, gráficos, fórmulas, funções, suplementos, programas e impressão. ....	21
Protocolos, serviços, tecnologias, ferramentas e aplicativos associados à Internet e ao correio eletrônico. Conceitos dos principais navegadores da Internet. ....	55
Conceito de software livre. ....	60
Conceitos de segurança da informação aplicados a TIC. Cópia de segurança (backup): Conceitos. ....	64
Conceitos de ambiente de Redes de Computadores. ....	70



# INFORMÁTICA BÁSICA

**Prof. Ovidio Lopes da Cruz Netto**

- Doutor em Engenharia Biomédica pela Universidade Mogi das Cruzes – UMC.
- Mestre em Engenharia Biomédica pela Universidade Mogi das Cruzes – UMC.
- Pós Graduado em Engenharia de Software pela Universidade São Judas Tadeu.
- Pós Graduado em Formação de Docentes para o Ensino Superior pela Universidade Nove de Julho.
- Graduado em Engenharia da Computação pela Universidade Mogi das Cruzes – UMC

**CONCEITOS, UTILIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE EM AMBIENTE DE MICROINFORMÁTICA.  
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS (XP/7/8).  
CONCEITOS, UTILIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE EM AMBIENTE DE MICROINFORMÁTICA.  
USO DOS RECURSOS, AMBIENTE DE TRABALHO, ARQUIVO, PASTAS, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS, FORMATAÇÃO, LOCALIZAÇÃO DE ARQUIVOS, LIXEIRA, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA E BACKUP.**

## 1. Conceitos e fundamentos básicos de informática

A Informática é um meio para diversos fins, com isso acaba atuando em todas as áreas do conhecimento. A sua utilização passou a ser um diferencial para pessoas e empresas, visto que, o controle da informação passou a ser algo fundamental para se obter maior flexibilidade no mercado de trabalho. Logo, o profissional, que melhor integrar sua área de atuação com a informática, atingirá, com mais rapidez, os seus objetivos e, conseqüentemente, o seu sucesso, por isso em quase todos editais de concursos públicos temos Informática.

### 1.1. O que é informática?

Informática pode ser considerada como significando “informação automática”, ou seja, a utilização de métodos e técnicas no tratamento automático da informação. Para tal, é preciso uma ferramenta adequada: O computador.

A palavra informática originou-se da junção de duas outras palavras: informação e automática. Esse princípio básico descreve o propósito essencial da informática: trabalhar informações para atender as necessidades dos usuários de maneira rápida e eficiente, ou seja, de forma automática e muitas vezes instantânea.

Nesse contexto, a tecnologia de hardwares e softwares é constantemente atualizada e renovada, dando origem a equipamentos eletrônicos que atendem desde usuários domésticos até grandes centros de tecnologia.

### 1.2. O que é um computador?

O computador é uma máquina que processa dados, orientado por um conjunto de instruções e destinado a produzir resultados completos, com um mínimo de intervenção humana. Entre vários benefícios, podemos citar:

- : grande velocidade no processamento e disponibilização de informações;
- : precisão no fornecimento das informações;
- : propicia a redução de custos em várias atividades
- : próprio para execução de tarefas repetitivas;

Como ele funciona?

Em informática, e mais especialmente em computadores, a organização básica de um sistema será na forma de:



Figura 1: Etapas de um processamento de dados.

Vamos observar agora, alguns pontos fundamentais para o entendimento de informática em concursos públicos.

Hardware, são os componentes físicos do computador, ou seja, tudo que for tangível, ele é composto pelos periféricos, que podem ser de entrada, saída, entrada-saída ou apenas saída, além da CPU (Unidade Central de Processamento)

Software, são os programas que permitem o funcionamento e utilização da máquina (hardware), é a parte lógica do computador, e pode ser dividido em Sistemas Operacionais, Aplicativos, Utilitários ou Linguagens de Programação.

O primeiro software necessário para o funcionamento de um computador é o Sistema Operacional (Sistema Operacional). Os diferentes programas que você utiliza em um computador (como o Word, Excel, PowerPoint etc) são os aplicativos. Já os utilitários são os programas que auxiliam na manutenção do computador, o antivírus é o principal exemplo, e para finalizar temos as Linguagens de Programação que são programas que fazem outros programas, como o JAVA por exemplo.

Importante mencionar que os softwares podem ser livres ou pagos, no caso do livre, ele possui as seguintes características:

- O usuário pode executar o software, para qualquer uso.
- Existe a liberdade de estudar o funcionamento do programa e de adaptá-lo às suas necessidades.
- É permitido redistribuir cópias.
- O usuário tem a liberdade de melhorar o programa e de tornar as modificações públicas de modo que a comunidade inteira beneficie da melhoria.

Entre os principais sistemas operacionais pode-se destacar o Windows (Microsoft), em suas diferentes versões, o Macintosh (Apple) e o Linux (software livre criado pelo finlandês Linus Torvalds), que apresenta entre suas versões o Ubuntu, o Linux Educacional, entre outras.

É o principal software do computador, pois possibilita que todos os demais programas operem.

Android é um Sistema Operacional desenvolvido pelo Google para funcionar em dispositivos móveis, como Smartphones e Tablets. Sua distribuição é livre, e qualquer pessoa pode ter acesso ao seu código-fonte e desenvolver aplicativos (apps) para funcionar neste Sistema Operacional.

iOS, é o sistema operacional utilizado pelos aparelhos fabricados pela Apple, como o iPhone e o iPad.

2. Conhecimento e utilização dos principais softwares utilitários (compactadores de arquivos, chat, clientes de e-mails, reprodutores de vídeo, visualizadores de imagem)

Os compactadores de arquivos servem para transformar um grupo de arquivos em um único arquivo e ocupando menos memória, ficou muito famoso como o termo zipar um arquivo.

Hoje o principal programa é o WINRAR para Windows, inclusive com suporte para outros formatos. Compacta em média de 8% a 15% a mais que o seu principal concorrente, o WinZIP. WinRAR é um dos únicos softwares que trabalha

com arquivos dos mais diferentes formatos de compressão, tais como: ACE, ARJ, BZ2, CAB, GZ, ISO, JAR, LZH, RAR, TAR, UUEncode, ZIP, 7Z e Z. Também suporta arquivos de até 8.589 bilhões de Gigabytes!

*Chat* é um termo da língua inglesa que se pode traduzir como "bate-papo" (conversa). Apesar de o conceito ser estrangeiro, é bastante utilizado no nosso idioma para fazer referência a uma ferramenta (ou fórum) que permite comunicar (por escrito) em tempo real através da Internet.

Principais canais para chats são os portais, como Uol, Terra, G1, e até mesmo softwares de serviços mensageiros como o Skype, por exemplo.

Um e-mail hoje é um dos principais meios de comunicação, por exemplo:

canaldoovidio@gmail.com

Onde, canaldoovidio é o usuário o arroba quer dizer na, o gmail é o servidor e o .com é a tipagem.

Para editarmos e lermos nossas mensagens eletrônicas em um único computador, sem necessariamente estarmos conectados à Internet no momento da criação ou leitura do e-mail, podemos usar um programa de correio eletrônico. Existem vários deles. Alguns gratuitos, como o Mozilla Thunderbird, outros proprietários como o Outlook Express. Os dois programas, assim como vários outros que servem à mesma finalidade, têm recursos similares. Apresentaremos os recursos dos programas de correio eletrônico através do Outlook Express que também estão presentes no Mozilla Thunderbird.

Um conhecimento básico que pode tornar o dia a dia com o Outlook muito mais simples é sobre os atalhos de teclado para a realização de diversas funções dentro do Outlook. Para você começar os seus estudos, anote alguns atalhos simples. Para criar um novo e-mail, basta apertar Ctrl + Shift + M e para excluir uma determinada mensagem aposte no atalho Ctrl + D. Levando tudo isso em consideração inclua os atalhos de teclado na sua rotina de estudos e vá preparado para o concurso com os principais na cabeça.

Uma das funcionalidades mais úteis do Outlook para profissionais que compartilham uma mesma área é o compartilhamento de calendário entre membros de uma mesma equipe.

Por isso mesmo é importante que você tenha o conhecimento da técnica na hora de fazer uma prova de concurso que exige os conhecimentos básicos de informática, pois por ser uma função bastante utilizada tem maiores chances de aparecer em uma ou mais questões.

O calendário é uma ferramenta bastante interessante do Outlook que permite que o usuário organize de forma completa a sua rotina, conseguindo encaixar tarefas, compromissos e reuniões de maneira organizada por dia, de forma a ter um maior controle das atividades que devem ser realizadas durante o seu dia a dia.

Dessa forma, uma funcionalidade do Outlook permite que você compartilhe em detalhes o seu calendário ou parte dele com quem você desejar, de forma a permitir que outra pessoa também tenha acesso a sua rotina, o que pode ser uma ótima pedida para profissionais dentro de uma mesma equipe, principalmente quando um determinado membro entra de férias.

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

1	Gestão de pessoas. ....	01
1.1	Equilíbrio organizacional. ....	01
1.2	Objetivos, desafios e características da gestão de pessoas. ....	01
1.3	Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização, motivação, liderança, desempenho. ....	01
2	Gestão da qualidade e modelo de excelência gerencial. ....	12
2.1	Principais teóricos e suas contribuições para a gestão da qualidade. ....	12
2.2	Ciclo PDCA. ....	12
2.3	Ferramentas de gestão da qualidade. ....	12
3	Noções de gestão de processos. ....	31
3.1	Técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos. ....	31
4	Noções de administração recursos materiais. ....	35
4.1	Classificação de materiais. ....	35
4.1.1	Atributos para classificação de materiais. ....	35
4.1.2	Tipos de classificação. ....	35
4.1.3	Metodologia de cálculo da curva abc. ....	35
4.2	Gestão de estoques. ....	35
4.3	Recebimento e armazenagem. ....	35
4.3.1	Entrada. ....	35
4.3.2	Conferência. ....	35
4.3.3	Objetivos da armazenagem. ....	35
4.3.4	Critérios e técnicas de armazenagem. ....	35
4.3.5	Arranjo físico (leiaute). ....	35
4.4	Distribuição de materiais. ....	35
4.4.1	Características das modalidades de transporte. ....	35
4.4.2	Estrutura para distribuição. ....	35
4.5	Gestão patrimonial. ....	35
4.5.1	Tombamento de bens. ....	35
4.5.2	Controle de bens. ....	35
4.5.3	Inventário. ....	35
4.5.4	Alienação de bens. ....	35
4.5.5	Alterações e baixa de bens. ....	35
5	Noções de arquivologia. ....	44
5.1	Arquivística: princípios e conceitos. ....	44
5.2	Legislação arquivística. ....	44
5.3	Gestão de documentos. ....	44
5.3.1	Protocolo: recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos. ....	44
5.3.2	Classificação de documentos de arquivo. ....	44
5.3.3	Arquivamento e ordenação de documentos de arquivo. ....	44
5.3.4	Tabela de temporalidade de documentos de arquivo. ....	44
5.4	Acondicionamento e armazenamento de documentos de arquivo. ....	44
5.5	Preservação e conservação de documentos de arquivo. ....	44
5.6	Triagem e eliminação de documentos e processos. ....	44
5.7	Digitalização de documentos. ....	44
5.8	Controle de qualidade da digitalização. ....	44
6	Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011; ....	67
	Decreto nº 7.724/2011. ....	88



### 1 GESTÃO DE PESSOAS.

#### 1.1 EQUILÍBRIO ORGANIZACIONAL.

#### 1.2 OBJETIVOS, DESAFIOS E

#### CARACTERÍSTICAS DA GESTÃO DE PESSOAS.

#### 1.3 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL:

#### RELAÇÕES INDIVÍDUO/ORGANIZAÇÃO, MOTIVAÇÃO, LIDERANÇA, DESEMPENHO.

A Gestão de Pessoas é fundamental para o sucesso de uma empresa no mundo empresarial cada vez mais globalizado e competitivo.

Gestão de pessoas “é o conjunto de decisões integradas sobre as relações de emprego que influenciam a eficácia dos funcionários e das organizações. Assim, todos os gerentes são, em certo sentido, gerentes de pessoas, porque todos eles estão envolvidos em atividades como recrutamento, entrevistas, seleção e treinamento” (CHIAVENATO, 2005, p 9).

A gestão de pessoas é uma das áreas que mais tem sofrido mudanças e transformações nos últimos anos. Não apenas nos seus aspectos tangíveis e concretos como principalmente nos aspectos conceituais e intangíveis. A visão que se tem hoje da área é totalmente diferente de sua tradicional configuração, quando recebia o nome Administração de Recursos Humanos (ARH). Muita coisa mudou. A Gestão de Pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena Era da Informação.

A Gestão de Pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes.

O papel da Administração para a Gestão de Pessoas tem como definição, o ato de trabalhar com e através de pessoas para realizar os objetivos tanto da organização quanto de seus membros.

A maneira pela qual as pessoas se comportam, decidem, age, trabalham, executam, melhoram suas atividades, cuidam dos clientes e tocam os negócios das empresas varia em enormes dimensões. E essa variação depende, em grande parte, das políticas e diretrizes das organizações a respeito de como lidar com as pessoas em suas atividades. Em muitas organizações, falava-se até pouco tempo em relações industriais, em outras organizações, fala-se em administração de recursos humanos, fala-se agora em administração de pessoas, com uma abordagem que tende a personalizar e a visualizar as pessoas como seres humanos, dotados de habilidades e capacidades intelectuais. No entanto, a tendência que hoje se verifica está voltada para mais além: fala-se agora em administração com as pessoas.

Administrar com as pessoas significa tocar a organização juntamente com os colaboradores e parceiros internos que mais entendem dela, dos seus negócios e do seu futuro. Uma nova visão das pessoas não mais como um recurso organizacional, um objeto servil ou mero sujeito passivo do processo, mas fundamentalmente como um sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações. Mais do que isso, um agente proativo dotado de visão própria e, sobretudo, de inteligência, a maior e a mais avançada e sofisticada habilidade humana.

Em um paradigma mais antigo, o da Administração de Recursos Humanos (ARH), as pessoas eram vistas como mais um recurso. Na Gestão de Pessoas, elas são vistas como parceiras, colaboradoras ativas.

Gestão de Pessoas atua na área do subsistema social, e há na organização também o subsistema técnico. A interação da gestão de pessoas com outros subsistemas, especialmente o técnico, envolve alinhar objetivos organizacionais e individuais. As pessoas precisam ter competência para realizar as atividades e entregas que possam contribuir com a organização, do contrário poderia haver inúmeras consequências negativas nas mais diferentes áreas (financeira, por exemplo). É também por isso que a área de gestão de pessoas sempre atua em parceria com outras áreas.

#### ***A Gestão de Pessoas se baseia em três aspectos fundamentais***

1. *As pessoas como seres humanos*: dotados de personalidade própria e profundamente diferentes entre si, com uma história particular e diferenciada, possuidores de conhecimentos, habilidades, destrezas e capacidades indispensáveis à adequada gestão dos recursos organizacionais. Pessoas como pessoas e não como meros recursos da organização.

2. *As pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais*: como elementos impulsionadores da organização e capazes de dotá-la de inteligência, talento e aprendizados indispensáveis à sua constante renovação e competitividade em um mundo de mudanças e desafios. As pessoas como fonte de impulso próprio que dinamiza a organização e não como agentes passivos, inertes e estáticos.

3. *As pessoas como parceiras da organização*: capazes de conduzi-la à excelência e ao sucesso. Como parceiros, as pessoas fazem investimentos na organização — como esforço, dedicação, responsabilidade, comprometimento, riscos etc. — na expectativa de colher retornos desses investimentos — como salários, incentivos financeiros, crescimento profissional, carreira etc. Qualquer investimento somente se justifica quando traz um retorno razoável. Na medida em que o retorno é bom e sustentado, a tendência certamente será a manutenção ou aumento do investimento. Daí o caráter de reciprocidade na interação entre pessoas e organizações. E também o caráter de atividade e autonomia e não mais de passividade e inércia das pessoas. Pessoas como parceiros ativos da organização e não como meros sujeitos passivos.

### **CARACTERÍSTICAS**

A Gestão de Pessoas é caracterizada pela:

**participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento** do bem mais precioso de uma organização que é o capital humano que nada mais são que as pessoas que a compõem.

Cabe a área de gestão de pessoas a função de humanizar as empresas. A gestão de pessoas é um assunto tão atual na área de administração, mas que ainda é um discurso para muitas organizações, ou seja, em muitas delas ainda não se tornou uma ação prática.

Atualmente nas relações de trabalho vem ocorrendo mudanças conforme as exigências que o mercado impõe ou na forma de gerir pessoas. Devido a isto, pode-se observar uma importante mudança nos modelos de gestão, e neste processo o de "gestão de pessoas" para que possam alcançar o nível de competência desejado.

#### **Participação:**

As pessoas são capazes de conduzir a organização ao sucesso. Com a participação as pessoas fazem investimentos como esforço, dedicação e responsabilidade, na esperança de retorno por meio de incentivos financeiros, carreira, etc.

#### **Capacitação:**

Pessoas com competências essenciais ao sucesso organizacional. A construção de uma competência é extremamente difícil, leva tempo para o aprendizado e maturação.

#### **Envolvimento:**

A pessoa que agrega inteligência ao negócio da organização a torna competitiva, isto significa, saber criar, desenvolver e aplicar as habilidades e competências na força de trabalho.

#### **Desenvolvimento:**

Construir e proteger o mais valioso patrimônio da organização é preparar e capacitar de forma contínua as pessoas. O trabalho deve estar adequado às suas competências de forma balanceada.

### **Equilíbrio Organizacional**

Essa teoria surgiu dos apontamentos feitos sobre motivação, mais especialmente sobre as análises de comportamento que produzem a cooperação por parte dos indivíduos. Ela resume essa relação entre pessoas e organização como sendo um sistema onde a organização recebe cooperação dos colaboradores sob a forma de dedicação ou de trabalho e em troca oferece vantagens e incentivos, dentre os quais podemos citar os salários, prêmios de produção, gratificações, elogios, oportunidades, etc. Isso facilita a existência de um processo harmonioso, alcançando-se assim o que chamamos de equilíbrio organizacional.

### **OBJETIVOS E DESAFIOS DA GESTÃO DE PESSOAS**

#### **Objetivos:**

- Ajudar a organização a alcançar seus objetivos e realizar sua missão.
- Proporcionar competitividade à organização.

- Proporcionar à organização talentos bem treinados e motivados.
- Aumentar a autoatualização e a satisfação das pessoas no trabalho.
- Desenvolver e manter qualidade de vida no trabalho.
- Administrar a mudança.
- Manter política ética e comportamento socialmente responsável

#### **Desafios**

**Retenção de talentos** - Para manter e reter um talento, a empresa deve se valer de instrumentos de identificação de potenciais. Esse é o primeiro passo para investir no desenvolvimento ou aprimoramento de pessoas. As empresas mais desejadas pelos profissionais são as que fazem um processo de gestão de pessoas planejado. A montagem de um banco de talentos, no qual estas são preparadas para assumir posições-chave é um caminho.

Essa alternativa pode ser combinada com um planejamento estratégico que indicará que tipo de pessoas serão necessárias a médio e a longo prazo. O uso dessas táticas diferenciadas distingue claramente as empresas que estão sempre na vanguarda, onde o talento da casa consolida e abre novos mercados com inovações, enquanto outras correm atrás na tentativa de recuperar o profissional e o espaço perdido.

É preciso dar contrapartidas para reter os colaboradores, o que se faz buscando alternativas para oferecer o que os jovens estão buscando. As redes sociais ampliaram muito as informações, levando-os a identificar mais oportunidades no mercado de trabalho.

**Choque de gerações** - As gerações se diferenciam em características, porém as competências podem e devem ser trabalhadas. Elas se ajustam ao que ocorre no meio ambiente. Os baby boomers, por exemplo, estão acostumados a hierarquias mais verticalizadas. A Geração Y não tende a fidelização. Para conter sua impulsividade é preciso identificar o que querem os jovens e ofertar algo adequado.

Nesse caso, nem sempre a remuneração tem maior peso, mas sim, a liberdade, a autonomia, a criação, o respeito e o reconhecimento. O conflito de gerações reflete-se nos resultados das organizações. O embate ocorre quando não há qualquer planejamento por parte destas. Cada geração futura virá com características próprias diferenciadas e um jeito distinto de olhar o mundo.

**Ambiente** - Hoje, com a presença maciça dos jovens no mercado de trabalho, ambientes e benefícios diferenciados têm sido uma expectativa e uma exigência da nova geração. Não são todas as empresas que podem oferecer todos os benefícios pleiteados. Em um processo industrial, a maturação leva um pouco mais de tempo. O setor de prestação de serviços e das empresas de tecnologia da informação e da comunicação tem mais facilidade em criar ambientes propícios à liberdade e à criatividade.

**Papel dos Recursos Humanos** - A área de Recursos Humanos precisa sair do operacional para assumir uma cadeira nas decisões estratégicas. Deve participar opinando e mostrando alternativas de preparação dos profissionais. Antes disso, é preciso estar mais próximo dos clientes internos para acompanhar mudanças, expectativas e identificar quem pode fazer parte de um plano de carreira e de desenvolvimento.

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1 Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; 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. ....	19
4 Comunicação. ....	20



**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 multivariabilidade 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, õ, ü, ç, 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.

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

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 telefônicos

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 sequência de números de três em três algarismos, com exceção de uma sequência de quatro números 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, três

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

031.386.1198 – zero, três, um – três, 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 contrário

### Atendimento telefônico

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 número 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

## CONHECIMENTOS ESPECIFICOS ODONTOLOGICOS

CONSOLIDAÇÃO DAS NORMAS PARA PROCEDIMENTOS NOS CONSELHOS DE ODONTOLOGIA Aprovado pela Resolução CFO-63/2005.....01



### CONSOLIDAÇÃO DAS NORMAS PARA PROCEDIMENTOS NOS CONSELHOS DE ODONTOLOGIA APROVADO PELA RESOLUÇÃO CFO-63/2005

#### TÍTULO I DO EXERCÍCIO LEGAL TÍTULO I

#### DO EXERCÍCIO LEGAL

#### CAPÍTULO I - Disposições Preliminares

Art. 1º. Estão obrigados ao registro no Conselho Federal e à inscrição nos Conselhos Regionais de Odontologia em cuja jurisdição estejam estabelecidos ou exerçam suas atividades:

- os cirurgiões-dentistas;
- os técnicos em prótese dentária;
- os técnicos em saúde bucal;
- os auxiliares em saúde bucal;
- os auxiliares de prótese dentária;
- os especialistas, desde que assim se anunciem ou intitulem;
- as entidades prestadoras de assistência odontológica, as entidades intermediadoras de serviços odontológicos e as cooperativas odontológicas e, empresas que comercializam e/ou industrializam produtos odontológicos;
- os laboratórios de prótese dentária;
- os demais profissionais auxiliares que vierem a ter suas ocupações regulamentadas;
- as atividades que vierem a ser, sob qualquer forma, vinculadas à Odontologia.

Parágrafo único. É vedado o registro e a inscrição em duas ou mais categorias profissionais, nos Conselhos Federal e Regionais de Odontologia sem a apresentação dos respectivos diplomas ou certificados de conclusão de curso profissionalizante regular.

Art. 2º. Os Conselhos Federal e Regionais estabelecerão, obrigatoriamente, nos processos em tramitação, prazo máximo de 90 (noventa) dias, para cumprimento de suas exigências.

§ 1º. Caso os interessados não atendam às exigências nos prazos estabelecidos, o pleito deverá ser indeferido e o processo arquivado.

§ 2º. O processo somente poderá ser desarquivado mediante requerimento específico e novo recolhimento de taxas.

Art. 3º. Somente poderão ser deferidos registro e inscrição de pessoas físicas e jurídicas que atendam aos requisitos mínimos estabelecidos nestas normas.

#### CAPÍTULO II - Atividades Privativas do Cirurgião-Dentista

Art. 4º. O exercício das atividades profissionais privativas do cirurgião-dentista só é permitido com a observância do disposto nas Leis 4.324, de 14/04/64 e 5.081, de 24/08/66, no Decreto n.º 68.704, de 03/06/71; e, demais normas expedidas pelo Conselho Federal de Odontologia.

§ 1º. Compete ao cirurgião-dentista:

I-praticar todos os atos pertinentes à Odontologia decorrentes de conhecimentos adquiridos em curso regular ou em cursos de pós-graduação;

II-prescrever e aplicar especialidades farmacêuticas de uso interno e externo, indicadas em Odontologia;

III-atestar, no setor de sua atividade profissional, estados mórbidos e outros, inclusive para justificação de falta ao emprego;

IV-proceder à perícia odontológica em foro civil, criminal, trabalhista e em sede administrativa;

V-aplicar anestesia local e troncular;

VI-empregar a analgesia e a hipnose, desde que comprovadamente habilitado, quando constituírem meio eficaz para o tratamento;

VII-manter, anexo ao consultório, laboratório de prótese, aparelhagem e instalação adequadas para pesquisas e análises clínicas, relacionadas com os casos específicos de sua especialidade, bem como aparelhos de Raios X, para diagnóstico, e aparelhagem de fisioterapia;

VIII-prescrever e aplicar medicação de urgência no caso de acidentes graves que comprometam a vida e a saúde do paciente;

IX-utilizar, no exercício da função de perito-odontológico, em casos de necropsia, as vias de acesso do pescoço e da cabeça.

§ 2º. O cirurgião-dentista poderá operar pacientes submetidos a qualquer um dos meios de anestesia geral, desde que sejam atendidas as exigências cautelares recomendadas para o seu emprego.

§ 3º. O cirurgião-dentista somente poderá executar trabalhos profissionais em pacientes sob anestesia geral quando a mesma for executada por profissional médico especialista e em ambiente hospitalar que disponha das indispensáveis condições comuns a ambientes cirúrgicos.

§ 4º. Os direitos e os deveres do cirurgião-dentista, bem como o que lhe é vedado encontram-se explicitados no Código de Ética Odontológica.

§ 5º. É permitido o anúncio e a publicidade, respeitadas as disposições do Código de Ética Odontológica.

§ 6º. O cirurgião-dentista deverá exigir o número de inscrição no Conselho Regional ao técnico em prótese dentária nos documentos que lhe forem apresentados, sob pena de instauração de processo ético.

§ 7º. Responderá eticamente, perante o respectivo Conselho Regional, o cirurgião-dentista que, tendo técnico em saúde bucal e/ou auxiliar em saúde bucal sob sua supervisão, permitir que os mesmos, sob qualquer forma, extrapolem suas funções específicas.

§ 8. O cirurgião-dentista é obrigado a manter informado o respectivo Conselho Regional quanto à existência, em seu consultório particular ou em clínica sob sua responsabilidade, de profissional auxiliar.

§ 9. Da informação a que se refere o parágrafo anterior, deverão constar o nome do auxiliar, a data de sua admissão, sua profissão e o número de sua inscrição no Conselho Regional.

## CONHECIMENTOS ESPECIFICOS ODONTOLÓGICOS

§ 10. Será denominado de clínico geral o cirurgião-dentista que, não possuindo título de especialista, exerce atividades pertinentes à Odontologia decorrentes de conhecimento adquirido em curso de graduação.

Art. 5º. Para se habilitar ao registro e à inscrição, o profissional deverá atender a um dos seguintes requisitos:

a) ser diplomado por curso de Odontologia reconhecido pelo Ministério da Educação;

b) ser diplomado por escola estrangeira, cujo diploma tenha sido revalidado, independentemente de serem oriundos de países tratadistas e obrigatoriamente registrado para a habilitação ao exercício profissional em todo o território nacional;

c) ser diplomado por escola ou faculdade estadual, que tenha funcionado com autorização de governo estadual, quando beneficiado pelo Decreto-Lei 7.718, de 09 de julho de 1945, e comprovada a habilitação para o exercício profissional até 26 de agosto de 1966;

d) ter colado grau há menos de 2 (dois) anos da data do pedido, desde que seja possuidor de uma declaração da instituição de ensino, firmada por autoridade competente e da qual conste expressamente, por extenso: nome, nacionalidade, data e local do nascimento, número da cédula de identidade e data da colação de grau.

§ 1º. O diploma do estudante convênio somente poderá ser aceito para registro e inscrição, quando dele não constar apostila restritiva ao exercício profissional no Brasil ou tiver sido a mesma cancelada.

§ 2º. No caso da alínea "c", o exercício profissional ficará restrito aos limites territoriais do Estado onde tenha funcionado a escola.

§ 3º. Na hipótese prevista na alínea "d", a autorização para o exercício da profissão será pelo prazo de 2 (dois) anos, contado da data de sua colação de grau.

Art. 6º. Está obrigado a registro e inscrição o cirurgião-dentista no desempenho:

a) de sua atividade na condição de autônomo;

b) de cargo, função ou emprego público, civil ou militar, da administração direta ou indireta, de âmbito federal, estadual ou municipal, para cuja nomeação, designação, contratação, posse e exercício seja exigida ou necessária a condição de profissional da Odontologia;

c) do magistério, quando o exercício decorra de seu diploma de cirurgião-dentista; e,

d) de qualquer outra atividade, através de vínculo empregatício ou não, para cujo exercício seja indispensável a condição de cirurgião-dentista ou de graduado de nível superior, desde que, neste caso, somente possua aquela qualificação.

### **CAPÍTULO III - Atividades Privativas do Técnico em Prótese Dentária**

Art. 7º. O exercício das atividades privativas do técnico em prótese dentária só é permitido com a observância do disposto na Lei 6.710, de 05 de novembro de 1979; no Decreto 87.689, de 11 de outubro de 1982; e, nestas normas.

§ 1º. Compete ao técnico em prótese dentária:

a) executar a parte mecânica dos trabalhos odontológicos;

b) ser responsável, perante o serviço de fiscalização respectivo, pelo cumprimento das disposições legais que regem a matéria; e,

c) ser responsável pelo treinamento de auxiliares e serventes do laboratório de prótese odontológica.

§ 2º. É vedado ao técnico em prótese dentária:

I- prestar, sob qualquer forma, assistência direta a clientes;

II- manter, em sua oficina, equipamento e instrumental específico de consultório dentário; e,

III- fazer propaganda de seus serviços ao público em geral.

§ 3º. Serão permitidas propagandas em revistas, jornais ou folhetos especializados, desde que dirigidas aos cirurgiões-dentistas, e acompanhadas do nome da oficina, do seu responsável e do número de inscrição no Conselho Regional de Odontologia.

Art. 8º. Para se habilitar ao registro e à inscrição, como técnico em prótese dentária, o interessado deverá atender a um dos seguintes requisitos:

a) possuir diploma ou certificado de conclusão de curso de Prótese Dentária, conferido por estabelecimento oficial ou reconhecido;

b) possuir diploma ou certificado, devidamente revalidado e registrado no País, expedido por instituições estrangeiras de ensino, cujos cursos sejam equivalentes ao mencionado na alínea anterior;

c) possuir registro no Serviço de Fiscalização do Exercício Profissional, em data anterior a 06 de novembro de 1979; e,

d) possuir prova de que se encontrava legalmente autorizado ao exercício profissional, em 06 de novembro de 1979.

Art. 9º. O técnico em prótese dentária deverá, obrigatoriamente, colocar o número de sua inscrição no Conselho Regional nas notas fiscais de serviços, nos orçamentos e nos recibos apresentados ao cirurgião-dentista sob pena de instauração de processo ético.

### **CAPÍTULO IV - Atividades Privativas do Técnico em Saúde Bucal**

Art. 10. O exercício das atividades privativas do técnico em saúde bucal só é permitido com a observância do disposto nestas normas.

Art. 11. Para se habilitar ao registro e à inscrição, como técnico em saúde bucal, o interessado deverá ser portador de diploma ou certificado que atenda, integralmente, ao disposto nas normas vigentes do órgão competente do Ministério da Educação e, na ausência destas, em ato normativo específico do Conselho Federal de Odontologia.

§ 1º. Poderá exercer, também, no território nacional, a profissão de TSB, o portador de diploma ou certificado expedido por escola estrangeira, devidamente revalidado.

§ 2º. A inscrição de cirurgião-dentista em Conselho Regional, como TSB, somente poderá ser efetivada mediante apresentação de certificado ou diploma que comprove a respectiva titulação.