



NOVA FRIBURGO-RJ

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO -
RIO DE JANEIRO

Agente Administrativo

EDITAL Nº 01, DE 31 DE AGOSTO DE 2023

CÓD: SL-121ST-23
7908433242505

Língua Portuguesa

1. Fonologia: conceito; encontros vocálicos; dígrafos; ortoépia; divisão silábica; prosódia;.....	9
2. acentuação;	11
3. ortografia.	11
4. Morfologia: estrutura e formação das palavras;.....	12
5. classes de palavras.	14
6. Sintaxe: termos da oração; período composto; conceito e classificação das orações;.....	19
7. concordância verbal e nominal;.....	23
8. regência verbal e nominal;.....	25
9. crase e pontuação.....	27
10. Semântica: a significação das palavras no texto.	30
11. Interpretação de texto.	30

Raciocínio Lógico Matemático

1. Princípio da Regressão ou Reversão.	43
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa.....	45
3. Lógica matemática qualitativa.	52
4. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras.	55
5. Regra de três simples e compostas. Razões especiais.	56
6. Análise combinatória e probabilidade.	59
7. Progressões aritmética e geométrica.....	62
8. Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade;	64
9. operações entre conjuntos, união, interseção e diferença	66
10. Geometria plana e espacial.	68
11. Trigonometria.	73
12. Conjuntos numéricos.	79
13. Equações de 1º e 2º grau.	80
14. Inequações de 1º e 2º grau.....	83
15. Funções de 1º e 2º grau.	85
16. Geometria analítica.....	89
17. Matrizes determinantes e sistemas lineares.....	90
18. Polinômios.	97

Informática

1. Conhecimentos básicos de microcomputadores PC-Hardware	103
2. Noções de Sistemas Operacionais	106
3. MS-DOS.....	112
4. Noções de sistemas de Windows.....	113

ÍNDICE

5. Noções do processador de texto MS-Word para Windows	124
6. Noções da planilha de cálculo MS-Excel	133
7. Noções básicas de Banco de dados	140
8. Comunicação de dados.....	149
9. Conceitos gerais de equipamentos e operacionalização	150
10. Conceitos básicos de Internet.....	150

Noções Gerais de Direito Administrativo e Constitucional

1. Constituição Federal de 1988: Dos Princípios Fundamentais	159
2. Dos Direitos e Garantias Fundamentais; Dos direitos sociais	160
3. Da Organização do Estado	164
4. Da Administração Pública	171
5. Da Organização dos Poderes.....	174
6. Da Ordem Social	174
7. Organização Administrativa: Centralização e Descentralização;. Autarquia, Fundação, Empresa Pública e Sociedade de Economia Mista.....	187
8. Lei da improbidade administrativa (Lei nº 8.429/1992, alterada pela Lei nº 14.230, de 25 de outubro de 2021) e suas alterações.....	189
9. Licitações e Contratos Administrativos: Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021 e suas alterações; Dos Princípios; Das Definições; Das Modalidades, Limites e Dispensa.....	198
10. Dos Contratos	248
11. Processo Administrativo na Administração Federal (Lei nº 9.784/99) e suas alterações.....	259
12. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso a Informação	264
13. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados.....	271

Legislação Específica

1. Estatuto do Servidor – Lei Municipal nº 1.470/1979.....	289
2. Lei Orgânica do Município – Lei Municipal nº 4.637/2018	305
3. Código de Ética do Município – Lei Municipal nº 4.667/2019	406

Conhecimentos Específicos

Agente Administrativo

1. Redação de expedientes	411
2. Noções de relações humanas	421
3. Comunicação no ambiente de trabalho	425
4. Procedimentos administrativos	428
5. Noções de administração financeira, de recursos humanos e de material	432
6. Introdução à Administração.....	453

ÍNDICE

7. Formas de atendimento ao público	467
8. Ética na prestação de serviços	471
9. Ética no serviço público	472
10. Ética e trabalho	473
11. Documentação empresarial: tipos de correspondências, documentos e processos administrativos.....	475
12. Técnicas de arquivo: arquivo e sua documentação (classificação).....	476
13. Processos de Departamento Pessoal: admissionais, demissionais, programação de férias, licenças, treinamentos e exames médicos.....	481
14. Ética Profissional.....	482

- **hífen**: a letra N representa uma semivogal, pois tem som de l e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= híff*ê*i).
- **glutens**: a letra N representa uma semivogal, pois tem som de l e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba (= glut*ê*is).
- **windsurf**: a letra W representa uma semivogal, pois tem som de U e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.
- **office boy**: a letra Y representa uma semivogal, pois tem som de l e está apoiada em uma vogal, na mesma sílaba.

Quadro de vogais e semivogais	
Fonemas	Regras
A	Apenas VOGAL
E - O	VOGAIS, exceto quando está com A ou quando estão juntas (Neste caso a segunda é semivogal)
I - U	SEMIVOGAIS, exceto quando formam um hiato ou quando estão juntas (Neste caso a letra “l” é vogal)
AM	Quando aparece no final da palavra é SEMIVOGAL. Ex.: Dançam
EM - EN	Quando aparecem no final de palavras são SEMIVOGAIS. Ex.: Montem / Pólen

Consoantes

São fonemas produzidos com interferência de um ou mais órgãos da boca (dentes, língua, lábios). Todas as demais letras do alfabeto representam, na escrita, os fonemas consonantais: B, C, D, F, G, H, J, K, L, M, N, P, Q, R, S, T, V, W (com som de V, *Wagner*), X, Z.

— Encontros Vocálicos

Como o nome sugere, é o contato entre fonemas vocálicos. Há três tipos:

Hiato

Ocorre hiato quando há o encontro de duas vogais, que acabam ficando em sílabas separadas (Vogal – Vogal), porque só pode haver uma vogal por sílaba.

Ex.: sa-í-da, ra-i-nha, ba-ús, ca-ís-te, tu-cu-mã-í, su-cu-u-ba, ru-im, jú-ni-or.

Ditongo

Existem dois tipos: crescente ou decrescente (oral ou nasal).

Crescente (SV + V, na mesma sílaba). Ex.: magistério (oral), série (oral), várzea (oral), quota (oral), quatorze (oral), enquanto (nasal), cinquenta (nasal), quinquênio (nasal).

Decrescente (V + SV, na mesma sílaba). Ex.: item (nasal), amam (nasal), sêmen (nasal), cãibra (nasal), caule (oral), ouro (oral), veia (oral), fluido (oral), vaidade (oral).

Tritongo

O tritongo é a união de SV + V + SV na mesma sílaba; pode ser oral ou nasal. Ex.: saguão (nasal), Paraguai (oral), enxáguem (nasal), averiguou (oral), deságuam (nasal), aguei (oral).

Encontros Consonantais

Ocorre quando há um grupo de consoantes sem vogal intermediária. Ex.: flor, grade, digno.

Dígrafos: duas letras representadas por um único fonema. Ex.: passo, chave, telha, guincho, aquilo.

Os dígrafos podem ser consonantais e vocálicos.

– **Consonantais**: ch (chuva), sc (nascer), ss (osso), sç (desça), lh (filho), xc (excelente), qu (quente), nh (vinho), rr (ferro), gu (guerra).

– **Vocálicos**: am, an (tampa, canto), em, en (tempo, vento), im, in (limpo, cinto), om, on (comprar, tonto), um, un (tumba, mundo).

LEMBRE-SE!

Nos dígrafos, as duas letras representam um só fonema; nos encontros consonantais, cada letra representa um fonema.

**CAPÍTULO V
DOS INTERESSADOS**

Art. 9º São legitimados como interessados no processo administrativo:

I - pessoas físicas ou jurídicas que o iniciem como titulares de direitos ou interesses individuais ou no exercício do direito de representação;

II - aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada;

III - as organizações e associações representativas, no tocante a direitos e interesses coletivos;

IV - as pessoas ou as associações legalmente constituídas quanto a direitos ou interesses difusos.

Art. 10. São capazes, para fins de processo administrativo, os maiores de dezoito anos, ressalvada previsão especial em ato normativo próprio.

**CAPÍTULO VI
DA COMPETÊNCIA**

Art. 11. A competência é irrenunciável e se exerce pelos órgãos administrativos a que foi atribuída como própria, salvo os casos de delegação e avocação legalmente admitidos.

Art. 12. Um órgão administrativo e seu titular poderão, se não houver impedimento legal, delegar parte da sua competência a outros órgãos ou titulares, ainda que estes não lhe sejam hierarquicamente subordinados, quando for conveniente, em razão de circunstâncias de índole técnica, social, econômica, jurídica ou territorial.

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo aplica-se à delegação de competência dos órgãos colegiados aos respectivos presidentes.

Art. 13. Não podem ser objeto de delegação:

I - a edição de atos de caráter normativo;

II - a decisão de recursos administrativos;

III - as matérias de competência exclusiva do órgão ou autoridade.

Art. 14. O ato de delegação e sua revogação deverão ser publicados no meio oficial.

§1º O ato de delegação especificará as matérias e poderes transferidos, os limites da atuação do delegado, a duração e os objetivos da delegação e o recurso cabível, podendo conter ressalva de exercício da atribuição delegada.

§2º O ato de delegação é revogável a qualquer tempo pela autoridade delegante.

§3º As decisões adotadas por delegação devem mencionar explicitamente esta qualidade e considerar-se-ão editadas pelo delegado.

Art. 15. Será permitida, em caráter excepcional e por motivos relevantes devidamente justificados, a avocação temporária de competência atribuída a órgão hierarquicamente inferior.

Art. 16. Os órgãos e entidades administrativas divulgarão publicamente os locais das respectivas sedes e, quando conveniente, a unidade fundacional competente em matéria de interesse especial.

Art. 17. Inexistindo competência legal específica, o processo administrativo deverá ser iniciado perante a autoridade de menor grau hierárquico para decidir.

**CAPÍTULO VII
DOS IMPEDIMENTOS E DA SUSPEIÇÃO**

Art. 18. É impedido de atuar em processo administrativo o servidor ou autoridade que:

I - tenha interesse direto ou indireto na matéria;

II - tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau;

III - esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro.

Art. 19. A autoridade ou servidor que incorrer em impedimento deve comunicar o fato à autoridade competente, abstenendo-se de atuar.

Parágrafo único. A omissão do dever de comunicar o impedimento constitui falta grave, para efeitos disciplinares.

Art. 20. Pode ser argüida a suspeição de autoridade ou servidor que tenha amizade íntima ou inimizade notória com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau.

Art. 21. O indeferimento de alegação de suspeição poderá ser objeto de recurso, sem efeito suspensivo.

**CAPÍTULO VIII
DA FORMA, TEMPO E LUGAR DOS ATOS DO PROCESSO**

Art. 22. Os atos do processo administrativo não dependem de forma determinada senão quando a lei expressamente a exigir.

§1º Os atos do processo devem ser produzidos por escrito, em vernáculo, com a data e o local de sua realização e a assinatura da autoridade responsável.

§2º Salvo imposição legal, o reconhecimento de firma somente será exigido quando houver dúvida de autenticidade.

§3º A autenticação de documentos exigidos em cópia poderá ser feita pelo órgão administrativo.

§4º O processo deverá ter suas páginas numeradas seqüencialmente e rubricadas.

Art. 23. Os atos do processo devem realizar-se em dias úteis, no horário normal de funcionamento da repartição na qual tramitar o processo.

Parágrafo único. Serão concluídos depois do horário normal os atos já iniciados, cujo adiamento prejudique o curso regular do procedimento ou cause dano ao interessado ou à Administração.

Art. 24. Inexistindo disposição específica, os atos do órgão ou autoridade responsável pelo processo e dos administrados que dele participem devem ser praticados no prazo de cinco dias, salvo motivo de força maior.

Parágrafo único. O prazo previsto neste artigo pode ser dilatado até o dobro, mediante comprovada justificação.

Art. 25. Os atos do processo devem realizar-se preferencialmente na sede do órgão, cientificando-se o interessado se outro for o local de realização.

**CAPÍTULO IX
DA COMUNICAÇÃO DOS ATOS**

Art. 26. O órgão competente perante o qual tramita o processo administrativo determinará a intimação do interessado para ciência de decisão ou a efetivação de diligências.

§1º A intimação deverá conter:

§2º As contas relativas à aplicação dos recursos transferidos pela União e Estado serão prestadas na forma da legislação federal e estadual em vigor, podendo o Município suplementá-las, sem prejuízo de sua inclusão na prestação anual das contas.

§3º O Poder Legislativo, por meio do seu presidente, poderá requisitar auxílio do Tribunal de Contas do Estado em quaisquer outras fiscalizações de natureza contábil, financeira e orçamentária.

§4º Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na forma da lei, denunciar ilegalidade perante o Tribunal de Contas do Estado.

CAPÍTULO V - DOS VEREADORES

SEÇÃO I - DAS INVIOABILIDADES E IMUNIDADES

Art. 150. Os Vereadores são invioláveis, no exercício do mandato e na circunscrição do Município, por suas opiniões, palavras e votos, observadas as disposições específicas da Constituição do Estado.

§1º Nos limites da circunscrição do Município e havendo pertinência com o exercício do mandato, os vereadores são imunes judicialmente por suas palavras, opiniões e votos.

§2º Os Vereadores não serão obrigados a testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício do mandato, nem sobre as pessoas que lhes confiaram ou deles receberam informações.

SEÇÃO II - DOS IMPEDIMENTOS DO USO DO VOTO

Art. 151. O Vereador presente à sessão ordinária, extraordinária ou à reunião de comissão não poderá votar se houver impedimento decorrente de matéria de seu interesse particular ou do seu cônjuge, ou de parente consanguíneo ou afim até o terceiro grau.

Parágrafo único. Será nula a votação em que haja votado Vereador impedido nos termos do caput.

Art. 152. O Vereador que se ausentar na hora da votação, sem que seja impedido, poderá ser considerado como não tendo comparecido à sessão ou reunião, no caso de comissão, nos termos do Regimento Interno da Casa.

SEÇÃO III - DAS VEDAÇÕES

Art. 153. É vedado ao Vereador:

I - desde a expedição do diploma:

a) firmar ou manter contrato com a administração direta do Município, com suas autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, agências reguladoras ou com empresas concessionárias e permissionárias de serviço público, salvo quando o contrato obedecer a cláusulas uniformes;

b) aceitar ou exercer cargo, função ou emprego remunerado, inclusive os de que sejam demissíveis ad nutum, nas entidades constantes da alínea anterior, resguardado o ingresso mediante aprovação em concurso público.

II - desde a posse:

a) ocupar cargo, função ou emprego de que sejam demissíveis ad nutum, nas entidades referidas no inciso I, alínea a, resguardados os casos passíveis de licença nos termos do inciso V do art. 155;

b) exercer outro cargo eletivo federal, estadual ou municipal;

c) ser proprietário, controlador ou diretor de empresa que goze de favor decorrente de contrato de pessoa jurídica de direito público do Município, ou nela exercer função remunerada;

d) patrocinar causa junto ao Município em que seja interessada qualquer das entidades a que se refere a alínea a do inciso I.

SEÇÃO IV - PERDA DO MANDATO

Art. 154. Perderá o mandato o Vereador:

I - que infringir qualquer das proibições estabelecidas no artigo anterior;

II - cujo procedimento for declarado incompatível com o decoro parlamentar ou atentatório às instituições vigentes;

III - que se utilizar do mandato para prática de atos de corrupção ou de improbidade administrativa;

IV - que deixar de comparecer, em cada sessão legislativa anual, à terça parte das reuniões ordinárias do Poder Legislativo, salvo doença comprovada, licença ou missão autorizada pela edilidade;

V - que fixar residência fora do Município;

VI - que perder ou tiver suspensos os direitos políticos;

VII - que se enquadrar em infração aplicável, constante dos parágrafos do art. 189 ou em dispositivos nele mencionados;

VIII - quando decretar a Justiça Eleitoral;

IX - que sofrer condenação criminal em sentença transitada em julgado, tratando-se de crime doloso.

§1º Além de outros casos definidos no Código de Ética e Decoro Parlamentar, no Regimento Interno da Câmara Municipal, considerar-se-á incompatível com o decoro parlamentar o abuso das prerrogativas asseguradas ao Vereador ou à percepção de vantagem indevida.

§2º Nos casos previstos nos incisos I, II, III e IX, a perda do mandato será declarada pelo Poder Legislativo mediante provocação da Mesa Diretora, de Partido Político com representação na Câmara Municipal ou do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar, assegurada ampla defesa.

§3º Nos casos previstos nos incisos IV a VIII, a perda será declarada pela Mesa Diretora, de ofício ou mediante provocação de qualquer dos Vereadores, de Partido Político representado na Câmara Municipal ou pelo Conselho de Ética e Decoro Parlamentar.

§4º No caso previsto no inciso II, "b", do artigo 153, não perderá o mandato o Vereador que, na condição de suplente, assumir temporariamente o mandato de Deputado Estadual, Deputado Federal ou Senador, sendo a renúncia obrigatória apenas quando a assunção ocorrer na condição de titular de mandato público eletivo. (AC) (parágrafo acrescentado pelo art. 1º da Emenda à LOM nº 001, de 13.03.2019)

SEÇÃO V - CONCESSÃO DE LICENÇAS

Art. 155. O Vereador poderá obter licença para:

I - desempenhar missão temporária de caráter diplomático ou cultural de interesse do Município;

II - tratamento de saúde em razão de doença;

III - tratar, sem remuneração, de interesses particulares, desde que o afastamento não ultrapasse 120 (cento e vinte) dias corridos por sessão legislativa;

IV - usufruir o direito à licença-maternidade, nos termos do art. 82, XII, ou à licença-paternidade, conforme art. 82, XVI;

V - investidura em qualquer dos seguintes cargos:

a) Secretário Municipal ou função afim correlata se em órgão da administração indireta;

Parágrafo único. Os sistemas de ensino disporão sobre a oferta de educação de jovens e adultos e de ensino noturno regular, adequado às condições do educando.

Art. 493. O Município contará com o Estado sob formas de colaboração na oferta do ensino fundamental, as quais devem assegurar a distribuição proporcional das responsabilidades, de acordo com a população a ser atendida e os recursos financeiros disponíveis em cada uma dessas esferas do Poder Público, nos termos da lei.

SEÇÃO VII - DA EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS

Art. 494. A educação de jovens e adultos (EJA) será destinada àqueles que não tiveram acesso ou continuidade de estudos na idade própria e constituirá instrumento para a educação e a aprendizagem ao longo da vida.

§1º O sistema municipal de ensino, dentro de suas competências, assegurará gratuitamente aos jovens e aos adultos, que não puderam efetuar os estudos na idade regular, em horários diurnos e noturnos, oportunidades educacionais apropriadas, consideradas as características do alunado, seus interesses, condições de vida e de trabalho, mediante cursos e exames.

§2º O Poder Público viabilizará e estimulará o acesso e a permanência do trabalhador na escola, mediante ações integradas e complementares entre si.

§3º A educação de jovens e adultos (EJA) deverá articular-se, preferencialmente, com a educação profissional, na forma do regulamento.

§4º A educação de jovens e adultos (EJA) deverá abranger os educandos do campo, em suas especificidades e princípios, conforme disposto no art. 478 e nas normas federais que dispõem sobre a política de educação do campo.

Art. 495. O sistema municipal de ensino manterá cursos e exames supletivos, que compreenderão a base nacional comum do currículo, habilitando ao prosseguimento de estudos em caráter regular.

§1º Os exames a que se refere este artigo realizar-se-ão no nível de conclusão do ensino fundamental, para os maiores de 15 (quinze) anos.

§2º Os conhecimentos e habilidades adquiridos pelos educandos por meios informais serão aferidos e reconhecidos mediante exames.

SEÇÃO VIII - DA EDUCAÇÃO ESPECIAL

Art. 496. Entende-se por educação especial, para os efeitos desta Lei, a modalidade de educação escolar oferecida, preferencialmente na rede regular de ensino, para educandos que apresentarem:

I - dificuldades acentuadas de aprendizagem ou limitações no processo de desenvolvimento que dificultem o acompanhamento das atividades curriculares, compreendidas em dois grupos:

- a) aquelas não vinculadas a uma causa orgânica específica;
- b) aquelas relacionadas a condições, disfunções, limitações ou deficiências;

II - dificuldades de comunicação e sinalização diferenciadas dos demais educandos, demandando a utilização de linguagens e códigos aplicáveis;

III - altas habilidades/superdotação, grande facilidade de aprendizagem, que os leve a dominar rapidamente conceitos, procedimentos e atitudes.

§1º Haverá, quando necessário, serviços de apoio especializado, na escola regular, para atender às peculiaridades da clientela de educação especial.

§2º O atendimento educacional será feito em classes, escolas ou serviços especializados, sempre que, em função das condições específicas dos educandos, não for possível a sua integração nas classes comuns de ensino regular.

Art. 497. O sistema municipal de ensino assegurará aos educandos com deficiência, dislexia, Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH), Transtorno Global do Desenvolvimento (TGD) ou qualquer outro transtorno de aprendizagem, altas habilidades ou superdotação:

I - currículos, métodos, técnicas, recursos educativos e organização específicos, para atender às suas necessidades;

II - terminalidade específica para aqueles que não puderem atingir o nível exigido para a conclusão do ensino fundamental, em virtude de suas deficiências, e aceleração para concluir em menor tempo o programa escolar para os superdotados;

III - professores com especialização adequada em nível médio ou superior, para atendimento especializado, bem como professores do ensino regular capacitados para a integração desses educandos nas classes comuns com vistas à inclusão;

IV - educação especial para o trabalho, visando a sua efetiva integração na vida em sociedade, inclusive condições adequadas para os que não revelarem capacidade de inserção no trabalho competitivo, mediante articulação com os órgãos oficiais afins, bem como para aqueles que apresentam uma habilidade superior nas áreas artística, intelectual ou psicomotora;

V - acesso igualitário aos benefícios dos programas sociais suplementares disponíveis para o respectivo nível do ensino regular.

Art. 498. O Município deverá assegurar, por meio do sistema municipal de educação:

I - condições de acessibilidade física, arquitetônica, pedagógica, linguística, comunicacional (braille, língua brasileira de sinais e comunicação suplementar alternativa) nas unidades educacionais, assim como a oferta do atendimento educacional especializado, complementar e suplementar aos educandos da educação especial;

II - aos surdos, em específico, a educação bilíngue, na qual a língua brasileira de sinais seja oferecida como primeira língua e a língua portuguesa, na modalidade escrita, seja oferecida como segunda língua em todos os níveis de ensino;

III - aos educandos com dislexia, TDAH, TGD ou qualquer outro transtorno de aprendizagem, que apresentam alterações no desenvolvimento da leitura e da escrita ou instabilidade na atenção que repercutam na aprendizagem, a identificação voltada a sua dificuldade, da forma mais precoce possível, pelos seus educadores no âmbito da própria escola na qual estão matriculados, bem como apoio educacional específico na rede de ensino, podendo contar com apoio e orientação da área de saúde, da assistência social e de outras políticas públicas existentes no Município.

§1º No âmbito do disposto no inciso III, os sistemas de ensino devem garantir aos professores da educação básica amplo acesso à informação, inclusive com relação aos encaminhamentos possíveis para atendimento multissetorial e à formação continuada, objetivando capacitá-los para a identificação precoce dos sinais relacionados à dislexia, ao TDAH, ao TGD ou a qualquer outro transtorno de aprendizagem, bem como para o atendimento educacional escolar desses educandos.

Tipos de Comunicação

1. Comunicação Formal

A comunicação formal é a comunicação que ocorre por meio dos canais de comunicação formalmente existentes no organograma da empresa, derivada da alta administração. A mensagem é transmitida e recebida pelos canais formalmente estabelecidos pela empresa na sua estrutura organizacional.

É o tipo de comunicação oficial, seja ela interna ou externa, sendo quase toda feita por escrito e devidamente registrada através de correspondências ou formulários. Podemos exemplificar os comunicados gerais da empresa, postados em quadros ou murais com essa finalidade.

2. Comunicação Informal

A comunicação informal é aquela que surge espontaneamente através da estrutura informal e fora dos canais de comunicação oficiais estabelecidos pelo organograma, abordando todo tipo de relação social entre os colaboradores. É a forma pela qual os funcionários obtêm mais informações, isto é, por meio de boatos, rumores e conversas.

De maneira geral, a comunicação informal aborda mensagens que podem ou não ter relação com as atividades de uma organização. Por meio desta comunicação pode-se obter mais rapidamente a mensuração de opiniões e insatisfações dos colaboradores, do clima organizacional e da reação das pessoas aos processos de mudança.

Existe também um sistema informal, a rede de rumores, embora seja informal, isto não significa que não seja uma importante fonte de informações.

Características da rede de rumores (comunicação informal):

- Informal, sem controle da administração;
- É tida pela maioria dos funcionários como mais confiável e fidedigna do que os comunicados formais;
- É largamente utilizada para servir aos interesses pessoais dos que a integra.;

Os segredos e a competitividade que fazem parte da vida na organização - em torno de temas como a nomeação de novos chefes, a redistribuição das salas ou o realinhamento das atribuições de tarefas - criam as condições que estimulam e sustentam a rede de rumores.

Os executivos podem eliminar os rumores? Não! O que eles podem fazer, entretanto, é minimizar as consequências negativas dos rumores, limitando sua abrangência e seu impacto.

3. Comunicação Interna

É comumente entendida como um processo de trocas entre os colaboradores de uma organização, envolvendo toda a equipe no processo comunicativo e pulverizando os conteúdos informativos, seja de forma vertical e horizontal.

A comunicação interna é uma ferramenta fundamental para as organizações no que se refere à obtenção de excelentes resultados como: aumento de produtividade e ganho financeiro. Porém, quando há falhas ou barreiras na comunicação interna, ocorrem vários transtornos que podem levar a organização ao descrédito, ou até mesmo ao fracasso.

A comunicação quando malfeita ou feita de forma insatisfatória gera ruído, insegurança, desmotivação e falta de comprometimento dos clientes internos. O importante é que muitas vezes essa comunicação precisa ser levada a sério, mas antes disso precisa se mostrar estratégica para os gestores.

Sendo assim, a função básica da comunicação é tornar comum os planos, as metas e os objetivos estabelecidos desde os mais altos cargos da empresa até o "chão de fábrica". A ideia é a de envolver os funcionários, pois a comunicação interna promove a interação e integração das pessoas, departamentos e áreas, para que todos caminhem na mesma direção, em busca do mesmo alvo.

4. Comunicação Externa

Ao contrário da comunicação interna, que visa integrar a equipe, a externa visa levar a organização ao conhecimento público, a ser vista e reconhecida como tal. Essa comunicação se dá muitas vezes por meio do trabalho de assessoria de imprensa. A comunicação externa é importante para a visibilidade de qualquer organização.

Dentre os objetivos da comunicação externa, podemos destacar:

- A construção da imagem institucional da empresa;
- Atender às exigências dos consumidores mais conscientes de seus direitos;
- A adequação dos trabalhadores ao aumento da competição no mercado;
- A defesa dos interesses junto ao governo e aos políticos (lobby);
- O encaminhamento de questões sindicais e relacionadas à preservação do meio ambiente etc.

É muito importante que se associe ao nome da empresa os benefícios que a sociedade tem tido por meio das atividades da organização e de seu cuidado e preocupação com a coletividade, meio ambiente etc. Ou seja, não basta ter bons produtos e prejudicar a sociedade. É necessário beneficiar a população.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

— Valores = Crenças, Princípios da organização. Atitudes básicas que sem elas, não há negócio, não há convivência. Tutoriza a escolha das estratégias da organização.

• Análise SWOT

Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats.

Ou FFOA

Forças – Fraquezas – Oportunidades – Ameaças.

É a principal ferramenta para perceber qual estratégia a organização deve ter.

É a análise que prescreve um comportamento a partir do cruzamento de 4 variáveis, sendo 2 do ambiente interno e 2 do ambiente externo. Tem por intenção perceber a posição da organização em relação às suas ameaças e oportunidades, perceber quais são as forças e as fraquezas organizacionais, para que a partir disso, a organização possa estabelecer posicionamento no mercado, sendo elas: Posição de Sobrevivência, de Manutenção, de Crescimento ou Desenvolvimento. Em que para cada uma das posições a organização terá uma estratégia definida.

Ambiente Interno: É tudo o que influencia o negócio da organização e ela tem o poder de controle. Pontos Fortes: Elementos que influenciam positivamente. Pontos Fracos: Elementos que influenciam negativamente.

Ambiente Externo: É tudo o que influencia o negócio da organização e ela NÃO tem o poder de controle. Oportunidades: Elementos que influenciam positivamente. Ameaças: Elementos que influenciam negativamente.

• Matriz GUT

Gravidade + Urgência + Tendência

Gravidade: Pode afetar os resultados da Organização.

Urgência: Quando ocorrerá o problema.

Tendência: Irá se agravar com o passar do tempo.

Determinar essas 3 métricas plicando uma nota de 1-5, sendo 5 mais crítico, impactante e 1 menos crítico e com menos impacto. Somando essas notas. Levando em consideração o problema que obtiver maior total.

PROBLEMA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAL
X	1	3	3	7
Y	3	2	1	6

• Ferramenta 5W2H

erramenta que ajuda o gestor a construir um Plano de Ação. Facilitando a definição das tarefas e dos responsáveis por cada uma delas. Funciona para todos os tipos de negócio, visando atingir objetivos e metas.

5W: What? – O que será feito? - Why? Porque será feito? - Where? Onde será feito? - When? Quando será feito? – Who? Quem fará?

2H: How? Como será feito? – How much? Quanto irá custar para fazer?

Não é uma ferramenta para buscar causa de problemas, mas sim elaborar o Plano de Ação.

WHAT	WHY	WHERE	WHEN	WHO	HOW	HOW MUCH
Padronização de Rotinas	Otimizar tempo	Coordenação	Agosto 2021	João Silva	Contratação de Assessoria externa	2.500,00
Sistema de Segurança Portaria Central	Impedir entrada de pessoas não autorizadas	Setor Compras	20/08/21	Paulo Santos	Compra de equipamentos e instalação	4.000,00

• Análise competitiva e estratégias genéricas

Gestão Estratégica: “É um processo que consiste no conjunto de decisões e ações que visam proporcionar uma adequação competitivamente superior entre a organização e seu ambiente, de forma a permitir que a organização alcance seus objetivos”.

Michael Porter, Economista e professor norte-americano, nascido em 1947, propõe o segundo grande essencial conceito para a compreensão da vantagem competitiva, o conceito das “estratégias competitivas genéricas”.

Porter apresenta a estratégia competitiva como sendo sinônimo de decisões, onde devem acontecer ações ofensivas ou defensivas com finalidade de criar uma posição que possibilite se defender no mercado, para conseguir lidar com as cinco forças competitivas e com isso conseguir e expandir o retorno sobre o investimento.

Observa ainda, que há distintas maneiras de posicionar-se estrategicamente, diversificando de acordo com o setor de atuação, capacidade e características da Organização. No entanto, Porter desenha que há três grandes pilares estratégicos que atuarão diretamente no âmbito da criação da vantagem competitiva.

